

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**FACTORES DE DESCONFIANZA EN EL USO DE BILLETERAS DIGITALES EN
LOS COMERCIANTES DE LA CIUDAD DE ILAVE - 2025**

PRESENTADA POR:

YUDITH VIZCARRA CHOQUEÑA

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/)



8.94%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 9 SEP 2025, 4:54 PM

Similarity report

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

IDENTICAL 0.28% **CHANGED TEXT** 8.65%

Report #28449937

YUDITH VIZCARRA CHOQUEÑA // FACTORES DE DESCONFIANZA EN EL USO DE BILLETERAS DIGITALES EN LOS COMERCIANTES DE LA CIUDAD DE ILAVE - 2025 RESUMEN . Las billeteras digitales se han integrado progresivamente en las transacciones comerciales cotidianas, convirtiéndose en una herramienta habitual para un número creciente de comerciantes. Sin embargo, su uso viene siendo cuestionada por diferentes factores como la inseguridad percibida, el desconocimiento tecnológico, fallas de aplicativo y el entorno psicosocial. La presente investigación tuvo como objetivo determinar la asociación entre los factores de desconfianza y el uso de billeteras digitales en los comerciantes de la ciudad de Ilave 2025. El estudio tiene un enfoque cuantitativo, descriptivo, de tipo relacional asociativo de corte transversal. La muestra está compuesta por 103 comerciantes de una población total de 140 comerciantes bajo un muestreo aleatorio simple.

14 20 Se utilizó la técnica de la encuesta con el instrumento “Factores de desconfianza en el uso de billeteras digitales”, misma que presenta una confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.789 y fue validado por 3 expertos. Para el análisis estadístico se aplicó la prueba de Chi cuadrada puesto que los datos fueron de tipo categórico con la prueba post hoc de V de Cramer. Se obtuvo como resultado que los factores de desconfianza de las billeteras digitales se asocia con su uso con un $p=0.014$, V de Creamer=0.289. Se encontró asociación significativa con la dimensión de

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

**FACTORES DE DESCONFIANZA EN EL USO DE BILLETERAS DIGITALES EN
LOS COMERCIANTES DE LA CIUDAD DE ILAVE - 2025.**

PRESENTADA POR:

YUDITH VIZCARRA CHOQUEÑA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

:


Dra. MARLENE CUSI MONTESINOS

PRIMER MIEMBRO

:


Dr. HEBER NEHEMIAS CHUI BETANCUR

SEGUNDO MIEMBRO

:


Mg. CELIA VERÉNISSE ORTIZ DE ORUE ROJAS

ASESOR DE TESIS

:


Mg. LUIS ALBERTH ROSSEL BERNEDO

Área: Ciencias Económicas, Negocios.

Sub área: Contabilidad y Finanzas.

Línea de investigación: Economía

Puno, 19 de setiembre del 2025.

DEDICATORIA

A Dios, por sostenerme en el silencio y en el ruido, en la certeza y en la duda; por ser guía cuando el camino y cuando los obstáculos se presentan.

A mis padres, Adolfo y Ninfa Nelly, por su esfuerzo constante, su fe inquebrantable y por enseñarme, con el ejemplo, que la perseverancia no se negocia.

A mi hermano, Ronald Américo, por su compañía serena, su apoyo discreto y por recordarme, incluso en la distancia, que el vínculo familiar trasciende el tiempo y la distancia.

A Tiburoncín Hu ha ha, por su compañía en las noches frías de desvelo.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Privada San Carlos, por haberme brindado el espacio institucional necesario para mi formación profesional, así como el acceso a los recursos académicos fundamentales para el desarrollo de este trabajo.

Expreso mi reconocimiento a todos los docentes que, a lo largo del proceso formativo, compartieron no sólo conocimiento, sino también criterios, exigencia y perspectivas que enriquecieron profundamente mi manera de comprender la disciplina.

Agradezco de manera especial a mi asesor de tesis, por su disposición constante, por su rigor y claridad metodológica, y por haber acompañado con paciencia cada etapa de este proyecto, incluso en los momentos de mayor incertidumbre.

A mis amigos y personas cercanas, por recordarme que estudiar no es aislarse del mundo, sino habitarlo con más conciencia.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTOS	2
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	12
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	14
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	14
1.3. ANTECEDENTES	15
1.3.1. A NIVEL INTERNACIONAL	15
1.3.2. A NIVEL NACIONAL	16
1.3.3. A NIVEL REGIONAL	20
1.4. OBJETIVOS	22
1.4.1. OBJETIVO GENERAL	22
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	22

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO	23
---------------------------	-----------

2.1.1. MEDIOS DE PAGO	23
2.1.2. FACTORES DE DESCONFIANZA DEL USO DE BILLETERAS DIGITALES	29
2.1.3. COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR CON LAS BILLETERAS DIGITALES	38
2.2. MARCO CONCEPTUAL	39
2.3. HIPÓTESIS	41
2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL	41
2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	41
CAPÍTULO III	
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1. ZONA DE ESTUDIO	42
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	43
3.2.1. POBLACIÓN	43
3.2.2. MUESTRA	43
3.2.3. CRITERIOS DE INCLUSIÓN	43
3.2.4. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN	43
3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	45
3.4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	47
3.4.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	47
3.4.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	47
3.4.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	47
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	48
3.5.1. TÉCNICAS	48
3.5.2. INSTRUMENTOS	48
3.6. ANÁLISIS DE DATOS	50
3.6.1. RECOLECCIÓN DE DATOS	50
3.6.2. PROCESAMIENTO DE DATOS	51

3.6.3. ANÁLISIS DE DATOS	51
3.6.4. PRUEBA POST HOC	52

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN, ANÁLISIS y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. FACTORES DE DESCONFIANZA Y USO DE BILLETERAS DIGITALES	54
4.2. INSEGURIDAD Y USO DE BILLETERAS DIGITALES	55
4.3. DESCONOCIMIENTO TECNOLÓGICO Y USO DE BILLETERAS DIGITALES	56
4.4. MIEDO DE FALLAS DE APLICATIVO Y USO DE BILLETERAS DIGITALES	57
4.5. DESCONFIANZA PSICOSOCIAL Y USO DE BILLETERAS DIGITALES	58
4.6. DISCUSIÓN	59
CONCLUSIONES	63
RECOMENDACIONES	65
BIBLIOGRAFÍA	67
ANEXOS	71

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Medios de pago en el Perú	24
Tabla 02: Las billeteras digitales en el Perú	28
Tabla 03: Interpretación de la escala del valor estimado de V de Cramer	52
Tabla 04: Asociación entre factores de desconfianza y uso de billeteras digitales en los comerciantes de la ciudad de Ilave 2025	54
Tabla 05: Asociación entre inseguridad y uso de billeteras digitales en los comerciantes de la ciudad de Ilave 2025	55
Tabla 06: Asociación entre desconocimiento tecnológico y uso de billeteras digitales en los comerciantes de la ciudad de Ilave 2025	56
Tabla 07: Asociación entre miedo de fallas de aplicativo y uso de billeteras digitales en los comerciantes de la ciudad de Ilave 2025	57
Tabla 08: Asociación entre desconfianza psicosocial y uso de billeteras digitales en los comerciantes de la ciudad de Ilave 2025	58
Tabla 09: Escala de valores para determinar la confiabilidad	78
Tabla 10: Confiabilidad del instrumento – Alfa de Cronbach	78

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01: Mercado central de llave	42
Figura 02: Frecuencia de uso de la billetera digital Yape en los comerciantes de llave	53

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Matriz de consistencia	72
Anexo 02: Instrumento de investigación	73
Anexo 03: Tablas y Figuras complementarias	74
Anexo 04: Confiabilidad de Instrumento	78
Anexo 05: Validación de instrumento	79
Anexo 06: Evidencias fotográficas	81

RESUMEN

Las billeteras digitales se han integrado progresivamente en las transacciones comerciales cotidianas, convirtiéndose en una herramienta habitual para un número creciente de comerciantes. Sin embargo, su uso viene siendo cuestionada por diferentes factores como la inseguridad percibida, el desconocimiento tecnológico, fallas de aplicativo y el entorno psicosocial. La presente investigación tuvo como objetivo determinar la asociación entre los factores de desconfianza y el uso de billeteras digitales en los comerciantes de la ciudad de Ilaya 2025. El estudio tiene un enfoque cuantitativo, descriptivo, de tipo relacional asociativo de corte transversal. La muestra está compuesta por 103 comerciantes de una población total de 140 comerciantes bajo un muestreo aleatorio simple. Se utilizó la técnica de la encuesta con el instrumento “Factores de desconfianza en el uso de billeteras digitales”, misma que presenta una confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.789 y fue validado por 3 expertos. Para el análisis estadístico se aplicó la prueba de Chi cuadrada puesto que los datos fueron de tipo categórico con la prueba post hoc de V de Cramer. Se obtuvo como resultado que los factores de desconfianza de las billeteras digitales se asocia con su uso con un $p=0.014$, V de Cramer=0.289. Se encontró asociación significativa con la dimensión de inseguridad percibida $p=0.046$ y desconocimiento tecnológico $p=0.011$, mientras que no se halló asociación significativa con la dimensión fallas de aplicación y desconfianza psicosocial. Se concluye que a cuanto menor desconfianza existe, tienden a usar más las billeteras digitales, dicho de otro modo cuanto mayor desconfianza hay, tienen a usar menos las billeteras digitales. En el presente estudio se halló que los comerciantes usan Yape como el único aplicativo en sus transacciones comerciales.

Palabras clave: Billeteras digitales, Comercio minorista, Medios de pago digitales, Tecnologías financieras, Transacciones electrónicas.

ABSTRACT

Digital wallets have gradually become integrated into everyday commercial transactions, becoming a common tool for a growing number of merchants. However, their use has been questioned due to various factors such as perceived insecurity, technological ignorance, application failures, and the psychosocial environment. The objective of this research was to determine the association between factors of mistrust and the use of digital wallets among merchants in the city of Ilove 2025. The study has a quantitative, descriptive, relational-associative, cross-sectional approach. The sample consists of 103 merchants out of a total population of 140 merchants, selected using simple random sampling. The survey technique was used with the instrument 'Factors of mistrust in the use of digital wallets,' which has a Cronbach's alpha reliability of 0.789 and was validated by three experts. For the statistical analysis, the Chi-square test was applied since the data were categorical, with Cramer's V post hoc test. The result was that the factors of mistrust in digital wallets are associated with their use with a $p=0.014$, Cramer's $V=0.289$. A significant association was found with the dimension of perceived insecurity $p=0.046$ and technological ignorance $p=0.011$, while no significant association was found with the dimensions of application failures and psychosocial distrust. It was concluded that the less distrust there is, the more digital wallets tend to be used; in other words, the greater the distrust, the less digital wallets tend to be used. In this study, it was found that merchants use Yape as the only application in their commercial transactions.

Keywords: Digital wallets, Retail, Digital payment methods, Financial technologies, Electronic transactions.

INTRODUCCIÓN

Entre las importantes innovaciones económicas transaccionales nos encontramos con las billeteras digitales que han venido adaptándose a las necesidades de los usuarios. Su expansión en el mundo como en el Perú han causado intriga a nivel de su seguridad, funcionalidad y fraudes financieros. Este fenómeno ha causado interés en los medios de comunicación como en las redes sociales, lo que ha generado impacto social directo entre comerciantes, profesionales, consumidores, empresarios o todo aquel que use las billeteras digitales como medio de pago. Puno no es exento de este fenómeno y la presente investigación muestra cómo se encuentra esta dinámica respecto a su confianza de uso, a nivel de inseguridad, desconocimiento tecnológico, facilidad, accesibilidad de uso y el efecto del entorno psicosocial en los comerciantes del mercado central de llave. Puesto que los comerciantes están migrando a estos medios de pago en sus ventas del día a día y vienen decidiendo si usar o no usar estos instrumentos financieros en función de los factores de desconfianza que puedan percibir respecto a estas aplicaciones de pago.

Por ello, el presente trabajo consta de los siguiente capítulos:

El **capítulo I** aborda los antecedentes de estudios a nivel internacional, nacional y regional, así como los objetivos generales y específicos del estudio.

En **capítulo II** contemplan el marco teórico, el marco conceptual y las hipótesis.

El **capítulo III** se centra en la metodología de la investigación aplicada, incluyendo el diseño de la misma, el contexto de aplicación, la población y muestra, así como las técnicas e instrumentos empleados.

El **capítulo IV** presenta los resultados obtenidos, las discusiones y análisis crítico correspondientes. Finalizando así con las conclusiones, las recomendaciones y la bibliografía utilizada. En suma, se invita a explorar una de las realidades de la región de Puno, sustentada con evidencia científica.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La rápida expansión de las billeteras digitales en el ámbito financiero plantea una serie de desafíos y problemáticas a nivel internacional. Según datos de Digital Wallet Statistics (2024), en 2022, alrededor de 3.4 mil millones de personas, equivalente al 42.5% de la población mundial, utilizan billeteras digitales, y se proyecta que esta cifra aumentará a 5.2 mil millones de usuarios para 2026, lo que representa un crecimiento del 53%. Sin embargo, este aumento en la adopción no está exento de dificultades, ya que, a medida que se incrementa la utilización de estas plataformas, también surgen preocupaciones relacionadas con la seguridad, la interoperabilidad y la accesibilidad de estos servicios financieros (Carpio et al., 2024).

A nivel global, el mercado de billeteras digitales muestra una notable disparidad según la región. En China, por ejemplo, se observa una alta tasa de aceptación de estas tecnologías, con Alipay y WeChat Pay liderando el sector. En contraste, en América del Norte, Google Pay, Apple Pay y PayPal dominan el mercado (Carpio et., 2024). A pesar de estas diferencias, la inclusión financiera sigue siendo un reto, especialmente en regiones donde la infraestructura digital es limitada. En Latinoamérica, se estima que, en 2023, 48.3 millones de personas utilizarán billeteras digitales, lo que indica una creciente demanda, pero también resalta la necesidad de políticas públicas efectivas que aborden las brechas de acceso y seguridad (Chevalier, 2024).

En el Perú, el sistema financiero ha experimentado una transformación significativa con la adopción de métodos de pago digitales, como las billeteras virtuales, impulsada por avances tecnológicos y la creciente digitalización de transacciones comerciales (Jacinto y Serrunto, 2022 y Ramos, 2022). Sin embargo, a pesar de los esfuerzos por promover medios de pago electrónicos, persiste una desconfianza considerable entre los consumidores peruanos hacia el uso de estas plataformas (Soto y Ramirez, 2017). Según el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP, 2023), "el desarrollo de un sistema de pago seguro y eficiente es clave para la estabilidad financiera del país." A pesar de que las billeteras digitales permiten transacciones rápidas y sin contacto, un informe de la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC, 2021) reveló que solo el 35% de los usuarios confía plenamente en su uso, mientras que un 65% prefiere métodos convencionales. Este escepticismo, alimentado por preocupaciones sobre la seguridad de la información y el riesgo de fraudes, limita la expansión de estos métodos de pago (Arámbulo et al., 2022). Los instrumentos que han mostrado mayor crecimiento son aquellos que fortalecieron la experiencia del usuario, como las transferencias a través de billeteras digitales, que se incrementaron de 1,4 millones de operaciones promedio mensual en 2019 a 55 millones en 2021 (BCRP, 2023).

En épocas de pandemia de COVID-19, la situación debido a las restricciones de movilidad y el temor al contagio impulsaron el uso de canales digitales como alternativa al manejo de efectivo (Jacinto y Serruto, 2023). De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2021), en el segundo trimestre de 2020, las transacciones digitales aumentaron en un 40%. Sin embargo, el uso de billeteras virtuales no se consolidó de manera proporcional debido a la persistente desconfianza entre los usuarios, quienes temen la vulnerabilidad de sus datos personales y financieros (Soto y Ramirez, 2017). Para lo cual, en base a Selfira et al. (2019), el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP, 2023) señala que "la modernización del sistema de pagos electrónicos ha sido esencial en muchos países, pero en el caso peruano, la aceptación de nuevas tecnologías enfrenta desafíos culturales y de confianza." Además, se observa que el

53,56% de los usuarios mayores de 18 años cuentan con al menos una cuenta de depósito (INEI, 2022), mientras que en América Latina el acceso de los hogares y las pymes al sector financiero es limitado (CEPAL, 2022). La concentración en la industria de pagos también afecta la competencia, con más del 90% de las operaciones de transferencias inmediatas realizadas a través de solo cuatro bancos, según el (BCRP, 2022).

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) han mostrado un crecimiento vertiginoso en la era digital, especialmente después de la pandemia de COVID-19, que impulsó la adopción de servicios en línea y facilitó el desarrollo de transacciones comerciales (Herrera et al., 2023). Sin embargo, en Ilave, la población no ha podido capitalizar esta transformación digital, lo que limita la inclusión financiera de los microempresarios y afecta su capacidad de crecimiento. Este rezago afecta la inclusión financiera de los microempresarios locales, limitando su acceso a pagos seguros y eficientes, lo que impide el aprovechamiento pleno de las oportunidades económicas y tecnológicas que ofrece el mercado actual.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

- ¿Cuál es la asociación entre los factores de desconfianza y el uso de billeteras digitales en los comerciantes de la ciudad de Ilave 2024?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Existe asociación entre el factor de seguridad y el uso de billeteras digitales en los comerciantes de la ciudad de Ilave 2024?
- ¿Existe asociación entre el factor de barreras de conocimiento y el uso de billeteras digitales en los comerciantes de la ciudad de Ilave 2024?
- ¿Existe asociación entre el factor de confiabilidad y accesibilidad y el uso de billeteras digitales en los comerciantes de la ciudad de Ilave 2024?
- ¿Existe asociación entre los factores psicosociales y el uso de billeteras digitales en los comerciantes de la ciudad de Ilave 2024?

1.3. ANTECEDENTES

1.3.1. A NIVEL INTERNACIONAL

Piernas (2022) se centró en identificar los factores que influyen en la confianza en los pagos digitales y en el nivel de confianza asociado a cada grupo generacional. A través de un estudio inicial de carácter exploratorio, se llevó a cabo posteriormente una investigación de tipo descriptivo en la que se recolectaron 400 encuestas a hombres y mujeres de la provincia de Córdoba. Los resultados evidenciaron que los factores más determinantes se relacionan principalmente con la reputación de las entidades financieras y el control que los consumidores pueden ejercer sobre su seguridad financiera. Además, se observó de manera sorprendente que los Millennials desempeñan un papel significativo en la desconfianza hacia los pagos en línea. Este estudio proporciona información valiosa para las entidades que buscan optimizar la experiencia del usuario y fomentar una mayor predisposición hacia el uso de sus plataformas digitales, fundamentada en la confianza del consumidor.

Ramos (2020) tuvo como objetivo contribuir con una perspectiva de aplicación social que favorezca el crecimiento del comercio electrónico en Argentina. Se analizó y comparó tres casos de billeteras electrónicas, considerados análogos en la industria, utilizando metodologías de análisis PESTLA y FODA, así como un análisis descriptivo funcional basado en las características principales de cada billetera. Dado el carácter cualitativo de la investigación, se evitaron descripciones técnicas exhaustivas. La metodología empleada incluyó la investigación documental, la observación participante y entrevistas en profundidad. Los resultados del estudio de campo indicaron, por un lado, la necesidad de garantizar el cumplimiento del marco normativo en el sector Fintech y, por otro lado, el avance de los criptoactivos como moneda digital, así como la evolución de las billeteras electrónicas hacia los pagos en tiempo real (RT payments), lo que representa una ventaja competitiva frente a los métodos de pago tradicionales.

Lundh y Velásco (2024) en su artículo de investigación tuvieron como objetivo primordial analizar el uso de billeteras electrónicas en Guayaquil. Para lograrlo, se empleó una

metodología mixta que combinó análisis cualitativo y cuantitativo, utilizando entrevistas y encuestas como instrumentos de recolección de datos. En cuanto a la metodología, la investigación fue de carácter descriptivo, centrada en el análisis de la situación actual del uso de billeteras electrónicas en Guayaquil. Se adoptó un enfoque mixto que integró datos cuantitativos y cualitativos para identificar factores clave, empleando herramientas que permitieron recopilar información para la construcción de la base de datos necesaria. La recolección de datos se realizó a través de fuentes bibliográficas y antecedentes relevantes que contribuyeron a la comprensión del problema, así como mediante las respuestas obtenidas de las entrevistas y encuestas aplicadas. Se utilizó Google Forms para realizar la encuesta, que incluyó tres preguntas fundamentales para identificar el género, la edad y el nivel educativo de los encuestados. Se obtuvieron resultados de 125 habitantes de Guayaquil pertenecientes al grupo PEA, de los cuales 25 fueron descartados por no utilizar billeteras electrónicas. La población del estudio abarcó a personas de la Población Económicamente Activa (PEA), de la cual se seleccionó una muestra aleatoria de 100 personas a quienes se les aplicó una encuesta, además de tres funcionarios que operan con billeteras electrónicas, a quienes se les realizó una entrevista. En los resultados, se tabularon los hallazgos de las encuestas aplicadas con el propósito de evaluar la percepción de los consumidores sobre el uso y la adopción de billeteras digitales en Guayaquil. Los resultados revelaron que los adultos entre 18 y 24 años constituyen la principal demografía usuaria de estas plataformas, motivados por la facilidad de uso y las recomendaciones de amigos y familiares.

1.3.2. A NIVEL NACIONAL

En el estudio de Balarezo y Galvez (2020) tuvo como objetivo primordial determinar la existencia de una relación entre la utilización de medios de pago digitales y la satisfacción de los clientes de la empresa Luz del Sur S.A.A. Para ello, se realizó una investigación de tipo descriptivo-correlacional, enfocándose en analizar los factores asociados al uso de medios de pago digitales, así como las preferencias del usuario al momento de realizar transacciones, la intención de uso y la fiabilidad en dichas transacciones. Además, se

midió el grado de satisfacción del usuario respecto a los medios de pago digitales ofrecidos por la compañía. La muestra estuvo conformada por 300 clientes de Luz del Sur, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando una población total de 1,200 clientes activos. En cuanto a los resultados, en la hipótesis general se determinó que la variable uso de medios de pagos digitales presenta un coeficiente de correlación de $r = 0.425$ y una significancia de $0.000 < 0.05$. Por lo tanto, se concluyó que el uso de medios de pagos digitales tiene una relación positiva moderada con la satisfacción de los clientes de la empresa Luz del Sur en 2020, aprobando así la hipótesis alternativa.

Izarra y Moreno (2021) tuvieron como objetivo determinar la relación entre el uso de billeteras digitales y el comportamiento del consumidor en los mercados del distrito de Ate en el año 2021. La investigación se llevó a cabo con un enfoque cuantitativo, siendo de tipo aplicada, con un diseño no experimental de corte transversal y nivel correlacional. Se consideró para el estudio a hombres y mujeres de entre 18 y 45 años que realizan sus compras en los mercados de Ate, obteniendo una muestra de 305 usuarios. La técnica utilizada fue la encuesta, siendo el cuestionario el instrumento de investigación, diseñado con escalas de Likert. Para el procesamiento de los datos, se empleó el software SPSS, donde se generaron gráficos, tablas, así como se llevó a cabo la contratación de hipótesis y se obtuvieron resultados descriptivos e inferenciales. En conclusión, se determinó que existe una relación significativa entre el uso de billeteras digitales y el comportamiento del consumidor, evidenciada por una correlación positiva moderada con un coeficiente de 0.429 y un valor P de 0.000, lo que resulta menor a 0.05. Según los resultados descriptivos, se observó que el 59.02% de los encuestados apoyan el uso de las billeteras digitales y el 83.3% manifiestan un nivel alto en su comportamiento como consumidores.

Lazo y Vásquez (2024) tuvieron como objetivo analizar el impacto de las billeteras electrónicas en las obligaciones tributarias de las bodegas que se encuentran bajo el Régimen Especial de Renta (en adelante, RER) en el distrito de Barranco durante el año

2022. La investigación se clasificó como aplicada y de alcance explicativo, y su diseño fue no experimental y de corte transversal, adoptando un enfoque mixto que contempló la recolección de datos tanto cuantitativos como cualitativos. Los resultados evidenciaron que no existe una regulación específica en materia tributaria para el control de los ingresos generados por las billeteras electrónicas. Esto se debe a que la Administración Tributaria enfrenta dificultades para diferenciar entre los ingresos personales y las operaciones comerciales de los bodegueros que emplean estos medios de pago.

Luyo y Pucurimay (2023) tuvieron como objetivo determinar la relación entre el estrés digital, la autoeficacia digital y la intención de uso de billeteras digitales en millennials de Lima Metropolitana. Para llevar a cabo esta investigación, se seleccionó una muestra de 200 individuos, representando a la población objetivo, que incluyó a millennials de la región mencionada. La metodología empleada fue de carácter cuantitativo, con un alcance correlacional y un diseño no experimental, lo que permitió examinar las interrelaciones sin manipular variables. Para la recopilación de datos, se utilizó un cuestionario estructurado, que facilitó la obtención de información precisa. Los resultados evidenciaron una correlación negativa entre las dimensiones del estrés digital y la intención de uso de billeteras digitales, sugiriendo que un mayor estrés digital se asocia con una menor intención de adoptar estos medios de pago. Por otro lado, se identificó una correlación positiva entre la autoeficacia digital y la intención de uso de billeteras digitales, lo que indica que a medida que aumenta la autoeficacia digital, también se incrementa la intención de uso de estas plataformas.

Carpio et al. (2024) tuvieron como objetivo determinar el efecto de la facilidad de uso percibida y la utilidad percibida en la intención de continuidad a través de la satisfacción en el uso de billeteras digitales, específicamente Yape y Plin, entre los bodegueros de la generación X. La muestra estuvo compuesta por 383 bodegueros residentes en Lima Metropolitana, seleccionados mediante un muestreo no aleatorio y utilizando encuestas para la recolección de datos. La metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de tipo explicativo, empleando estadísticas descriptivas e

inferenciales, así como regresiones para validar las hipótesis formuladas. Los resultados indicaron evidencia empírica significativa que demuestra que la satisfacción media es la relación entre la facilidad de uso percibida y la utilidad percibida con la intención de continuidad. El contexto reveló que la generación X en Lima Metropolitana alcanzó los 2,014 miles de personas, con el 70% de las bodegas gestionadas por mayores de 41 años, y un 60% de este grupo utilizando billeteras digitales. Finalmente, este estudio podría contribuir al uso del Modelo de Expectativa-Confirmación, derivado de la Teoría de la Confirmación de Expectativas (ECT) de Bhattacharjee (2001), destacando su ausencia en el contexto peruano.

Paredes y Veintemilla (2023) tuvieron como objetivo identificar el efecto de las billeteras digitales en los servicios financieros electrónicos de las micro y pequeñas empresas en Trujillo, durante el año 2023. La población estuvo constituida por 350 micro y pequeñas empresas, mientras que la muestra, seleccionada mediante un muestreo no probabilístico, incluyó a 93 empresas. El instrumento de recolección de datos fue un cuestionario aplicado a los empresarios. La metodología utilizada correspondió a una investigación correlacional, encontrándose un coeficiente de correlación de Pearson de $R=0.493$ entre las billeteras digitales y los servicios financieros electrónicos. Los resultados concluyeron que las billeteras digitales afectan los servicios financieros electrónicos en las micro y pequeñas empresas, demostrando una correlación moderada entre ambas variables.

Ramos (2022) en su artículo tuvo como objetivo identificar los factores que influyen en la adopción de medios de pago digitales por parte de los consumidores, mediante una revisión documental. La muestra analizada incluyó diversas investigaciones sobre el uso de billeteras digitales. La metodología consistió en una revisión exhaustiva de la literatura, explorando los factores de adopción y las preocupaciones de los usuarios según el modelo TAM. Los resultados revelaron que el uso de billeteras digitales no solo ha mejorado la experiencia del consumidor en términos de conveniencia y rapidez, sino que también ha permitido una mayor inclusión financiera, ofreciendo acceso a servicios

financieros a quienes carecían de cuentas en el sistema formal. Asimismo, se observó que el uso de estos medios contribuye a generar mayores ingresos y facilitar transacciones económicas, como la transferencia de fondos y el pago en comercios minoristas, eliminando barreras previas relacionadas con altos costos. Finalmente, se concluyó que para asegurar una adopción sostenible, es esencial implementar mecanismos de seguridad que refuercen la confianza de los usuarios en las billeteras digitales.

Hidalgo (2021) tuvo como objetivo evaluar el alcance y la relevancia del principio de interoperabilidad en la constitución de ecosistemas de pago digital, así como en la promoción de la inclusión financiera en el Perú. La muestra abarcó el análisis del funcionamiento de diversos niveles de interoperabilidad entre las billeteras electrónicas disponibles en el mercado peruano, con el propósito de identificar áreas de mejora en su operativa y proponer directrices para su regulación. La población estudiada incluyó a las principales billeteras digitales, facilitando así una comprensión exhaustiva de las interacciones entre estas plataformas. La metodología aplicada consistió en un análisis descriptivo y comparativo que integró los estándares internacionales promovidos por organismos como el Banco de Pagos Internacionales (BIS), el Grupo del Banco Mundial, la Alianza para la Inclusión Financiera y The Better Than Cash Alliance. Los resultados revelaron que las limitaciones existentes en los diferentes niveles de interoperabilidad impactan negativamente en la creación de un ecosistema de pagos digitales que sea inclusivo y ampliamente adoptado.

1.3.3. A NIVEL REGIONAL

En el artículo investigativo de Medina (2020) llevó a cabo una revisión bibliográfica sobre la industria Fintech y su impacto dentro del mercado financiero, el cual está siendo transformado mediante desarrollos tecnológicos que buscan beneficiar a diversas empresas. Para ello, se consideró una muestra de 25 artículos relevantes relacionados con tecnologías financieras, seleccionados de diversas bases de datos científicas reconocidas como Scopus, Google Académico y Springer Link, asegurando que los

artículos cumplieran con criterios de calidad y pertinencia. La población de interés incluyó investigaciones publicadas en los últimos cinco años que abordaron el avance de la penetración de smartphones y el uso de servicios digitales, así como su influencia en la adopción de soluciones Fintech. La metodología empleada consistió en una revisión bibliográfica exhaustiva, donde se evaluaron la calidad de las fuentes y su impacto en la literatura existente. Los resultados de la revisión evidenciaron que la expansión de las Fintech en el Perú ha sido impulsada por la creciente aceptación de la población y la reducción de costos tecnológicos, lo que a su vez ha favorecido el desarrollo de servicios financieros innovadores. Se concluyó que, aunque la industria presenta un potencial significativo para transformar el sistema financiero, es imperativo que los organismos reguladores implementen un marco adecuado que gestione los riesgos asociados y fomente un crecimiento sostenible.

Finalmente, en el estudio de Sanca (2024) titulado "Las billeteras digitales y su relación con los gastos financieros de los estudiantes universitarios de la UNA PUNO" tuvo como objetivo general determinar la relación entre el uso de billeteras digitales y los gastos financieros de los estudiantes de la mencionada universidad. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, y se utilizó un diseño no experimental, transeccional y correlacional. Para la recolección de datos, se aplicó la técnica de encuesta, utilizando un cuestionario como instrumento, y se llevó a cabo un muestreo aleatorio simple con una población de 376 estudiantes. El procesamiento de datos se realizó mediante los programas IBM SPSS Statistics y Microsoft Excel. Los resultados indicaron que existe una relación significativa entre las billeteras digitales y los gastos financieros de los estudiantes de la UNA PUNO, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.435, lo que sugiere una relación positiva y moderada, a un nivel de significancia $\alpha=0.05$. Esto implica que, a medida que el uso de billeteras digitales se incrementa entre los estudiantes universitarios, los gastos efectuados a través de estas también tienden a aumentar de manera proporcional.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

- Determinar la asociación entre los factores de desconfianza y el uso de billeteras digitales en los comerciantes de la ciudad de Ilaye 2025.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar la asociación entre el factor de seguridad y el uso de billeteras digitales en los comerciantes de la ciudad de Ilaye 2024.
- Evaluar la asociación entre el factor de barreras de conocimiento y el uso de billeteras digitales en los comerciantes de la ciudad de Ilaye 2024.
- Examinar la asociación entre el factor de confiabilidad y accesibilidad y el uso de billeteras digitales en los comerciantes de la ciudad de Ilaye 2024.
- Identificar la asociación entre los factores psicosociales y el uso de billeteras digitales en los comerciantes de la ciudad de Ilaye 2024.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. MEDIOS DE PAGO

Los medios de pago son instrumentos financieros y mecanismos utilizados para materializar la transferencia de valor entre agentes económicos en transacciones comerciales. Estos pueden ser tanto físicos (efectivo, cheques) como electrónicos (tarjetas de crédito, transferencias bancarias, billeteras digitales), y son fundamentales para la intermediación financiera, buscando incrementar la eficiencia, reducir costos transaccionales y mejorar la seguridad en las operaciones (Arámbulo et., 2022).

Para su clasificación tendremos según la Guía Metodológica de la Nota Semanal BCRP (2020) tenemos dos categorías principales: sistemas de pago de alto valor y sistemas de pago de bajo valor. Los sistemas de alto valor procesan transacciones significativas en términos económicos, mientras que los de bajo valor incluye instrumentos como cheques y transferencias de bajo valor que, aunque tienen montos individuales reducidos, son significativos a nivel agregado y se liquidan a través de cámaras de compensación.

Finalmente, para un sistema de pago eficiente y seguro es esencial para la reducción de riesgos en la liquidación de transacciones entre unidades de negocio y para mejorar la bancarización y estabilidad del sistema financiero (Arámbulo et., 2022). Según el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), un sistema de pagos que funcione correctamente contribuye al progreso de los mercados financieros, facilitando la transmisión de la política monetaria y asegurando la liquidación oportuna de fondos, lo que a su vez fomenta la inclusión financiera (Cahuana y Rojas, 2020).

Tabla 01: Medios de pago en el Perú

Medio de Pago	Descripción General	Tipos Específicos
Cheque	Orden escrita para que un banco pague una cantidad específica a un beneficiario.	Cobrados en Ventanilla Depositados en Cuenta Compensados en la CCE
Tarjeta de Débito	Permite realizar pagos directamente desde una cuenta bancaria.	Retiro de Efectivo Pagos
Tarjeta de Crédito	Permite realizar pagos a crédito, con la posibilidad de diferir el pago.	Retiros en efectivo, Pagos
Transferencia de Crédito	Orden de pago electrónica entre cuentas bancarias.	En la misma entidad Por compensación en la CCE
Débito Directo	Autorización previa para que un beneficiario retire fondos de una cuenta.	En la misma entidad Por Compensación en la CCE

Fuente: Guía Metodológica de la Nota Semanal BCRP (2020).

2.1.1.1. Evolución de los medios de pago

Medios de Pago y su Importancia en la Economía

Los medios de pago son herramientas fundamentales que permiten a los agentes económicos transferir valor monetario para adquirir bienes, servicios y activos financieros. En la búsqueda de sistemas más eficientes, muchos países han optado por la rápida integración de plataformas de pago electrónicos (ADICAE). Las autoridades financieras promueven estos sistemas para mitigar el riesgo sistémico, mientras que las instituciones bancarias los fomentan para optimizar la atención al cliente y reducir costos operativos. Adicionalmente, tanto empresas como particulares han adoptado medios de pago electrónicos debido a su flexibilidad, confiabilidad y conveniencia. El avance del Internet ha permitido la evolución de métodos tradicionales de pago e impulsado la adopción de

nuevos mecanismos como el dinero electrónico, los cheques electrónicos y las tarjetas con chip, lo que ha ampliado el uso de pagos electrónicos (Cabrera et., 2024).

La adopción de pagos electrónicos depende de la accesibilidad tecnológica de la población y, en ocasiones, de la intervención de intermediarios financieros. Además, el marco legal puede favorecer o limitar la adopción de ciertos medios de pago, especialmente aquellos asociados con mayores riesgos, como los cheques. Cambios regulatorios orientados a promover los pagos electrónicos han impulsado su uso, desplazando cheques y efectivo en favor de tarjetas de crédito y débito (Hernández, 2023).

Distinción entre Sistemas y Medios de Pago

Un sistema de pago comprende un conjunto de instrumentos, procedimientos bancarios e infraestructura destinados a transferir fondos entre entidades, garantizando la circulación de recursos. Los medios de pago, utilizados por los agentes para adquirir bienes y servicios, son componentes esenciales de estos sistemas. Existe una correlación entre el desarrollo de un sistema y la utilización de los medios de pago asociados, ya que estos fluyen a través de la infraestructura del sistema, para lo cual Jallath y Negrin, 2011 y Cabrera et., 2024 definen:

El Efectivo como Medio de Pago

El efectivo es el medio de pago más tradicional, aunque la información sobre su uso y volumen de transacciones es escasa debido a la falta de encuestas precisas. Entre sus ventajas se encuentran su practicidad, divisibilidad y aceptación universal. Las transacciones en efectivo son inmediatas, lo que lo convierte en un medio seguro para operaciones de bajo valor. Sin embargo, para transacciones de alto monto, su uso presenta desventajas relacionadas con la seguridad y la logística (Cabrera et al., 2004; Jallath y Negrin, 2001).

Cajeros Automáticos y su Función

Los cajeros automáticos, aunque no constituyen un medio de pago por sí mismos, facilitan el acceso a efectivo a través de tarjetas. Su existencia influye en las tenencias de

efectivo, permitiendo a los consumidores mantener saldos más altos en cuentas bancarias al realizar retiros menores con mayor frecuencia. Sin embargo, estos efectos pueden contrarrestarse, lo que hace que la extensión de la red de cajeros no altere significativamente las tenencias de efectivo (Cabrera et al., 2004; Jallath y Negrín, 2001).

Tarjetas de Crédito y Débito

Las tarjetas de crédito implican la participación de cuatro agentes: el consumidor, el banco emisor, el comercio y el banco adquirente. El banco adquirente cobra una comisión al comercio y transfiere la mayor parte al banco emisor, que asume el riesgo crediticio. Por otro lado, las tarjetas de débito, vinculadas a cuentas corrientes y de ahorro, permiten realizar pagos directos en diversos comercios (Cabrera et al., 2004; Jallath y Negrín, 2001).

Pagos Interbancarios

Las transferencias de fondos son una categoría dentro de los pagos electrónicos. La introducción de la banca por Internet ha facilitado la realización de transferencias electrónicas, contribuyendo al aumento en el uso de pagos interbancarios (Cabrera et al., 2004; Jallath y Negrín, 2001).

Protección del Consumidor en Medios de Pago

La confianza en la seguridad de los medios de pago diferentes al efectivo es vital para su adopción. La falta de confianza limita su implementación, especialmente en un entorno donde el consumidor debe ser proactivo en la defensa de sus derechos frente a robos o fraudes. Los mecanismos de protección al consumidor son aún insuficientes, y muchas veces requieren que el usuario inicie reclamaciones para salvaguardar sus intereses. Aunque existen sistemas de defensa del cliente, estos no siempre son efectivos, lo que perpetúa la desconfianza en los medios de pago electrónicos (Cabrera et al., 2004; Jallath y Negrín, 2001).

2.1.1.2. Billeteras digitales

Ramos (2022) explica que son plataformas tecnológicas que permiten a los usuarios almacenar y gestionar su dinero de forma digital, facilitando la realización de

transacciones financieras sin la necesidad de utilizar efectivo o tarjetas físicas. Estas aplicaciones están vinculadas a cuentas bancarias, tarjetas de crédito o débito, y a menudo permiten el manejo de monedas digitales. Según Sullivan (2000), la banca digital, que incluye las billeteras electrónicas, se conceptualiza como un canal de distribución que facilita las operaciones bancarias sin la necesidad de visitar una sucursal física.

Evolución de las Billeteras Electrónicas

La revista Alide (2021) explica que esta evolución ha estado marcada por avances tecnológicos significativos en el sector financiero. Según Fanjul (2008), esta evolución se ha desarrollado en varias etapas, comenzando en la década de los setenta con la implementación de modalidades de trabajo remoto y el uso incipiente de tecnologías de la información y comunicación (TIC). A lo largo de las décadas, se ha observado una transición hacia sistemas de banca electrónica y, finalmente, a la banca online en los años noventa, como señala Estepa (2021).

2.1.1.3. Seguridad en las billeteras digitales

La seguridad como tal asegura la confianza de los usuarios en las transacciones financieras, debido a que, con el incremento del uso de pagos digitales, surge la necesidad de establecer medidas de seguridad robustas que protejan tanto la información personal como los fondos de los usuarios (Ramos, 2024). En este contexto, el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP, 2022) ha implementado normas específicas que buscan garantizar la seguridad y la interoperabilidad en los servicios de pagos digitales en donde estas políticas no solo fomentan el uso de billeteras digitales y tarjetas de crédito, sino que también optimizan la experiencia del usuario, asegurando que las transacciones se realicen de manera segura y accesible.

Entre las características clave de las billeteras electrónicas se encuentra la implementación de medidas de seguridad avanzadas, como autenticación biométrica y encriptación de datos, que protegen tanto las transacciones como la información personal de los usuarios (Zhou et al., 2018). Esto implica diversas medidas de seguridad para

salvaguardar las transacciones, tales como la autenticación biométrica, la encriptación de datos y el uso de códigos PIN, elementos que contribuyen a minimizar el riesgo de fraudes (Ramos, 2022).

2.1.1.4. Billeteras digitales en el Perú

Las billeteras digitales en Perú son plataformas electrónicas que permiten a los usuarios realizar transacciones financieras de manera segura y conveniente a través de dispositivos móviles (Castillo, 2024). Estas aplicaciones facilitan el envío y la recepción de dinero, así como el pago de bienes y servicios, sin necesidad de efectivo o tarjetas físicas en donde el crecimiento y el mercado competente en el Perú, impulsado por la digitalización de los servicios financieros y la inclusión de poblaciones no bancarizadas, que ofrecen diversas funcionalidades y facilitan la interoperabilidad entre diferentes instituciones financieras (Vega y Vasquez, 2023).

Tabla 02: Las billeteras digitales en el Perú

Billetera	Descripción	Funciones Principales
Electrónica		
Yape	Billetera del BCP para pagos y transferencias.	Transferencias, pagos en comercios.
Plin	Plataforma de pagos interbancarios.	Transferencias entre bancos, pagos QR.
Tunki	Billetera de Interbank, no requiere cuenta bancaria.	Envío de dinero, pagos en tiendas.
Bim	Billetera móvil para usuarios no bancarizados.	Pagos, transferencias.
PagoEfectivo	Permite pagar en línea generando un código para efectivo.	Compras online, pagos en efectivo.
AgoraPay	Pagos mediante códigos QR.	Pagos en comercios.

Fuente: Castillo (2024) y Vega y Vasquez (2023).

2.1.1.5. Normativas de las billeteras digitales en el Perú

Según el informe de Desarrollo del ecosistema de los pagos digitales y normativa en el Perú emitido por el Banco Central de Reserva del Perú BCRP (2022), explica que las normativas son regulaciones y directrices establecidas por entidades gubernamentales y organismos de supervisión financiera, como la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP). Estas normativas buscan garantizar la seguridad, transparencia y protección del usuario en el uso de plataformas de pago digital.

2.1.1.6. Ventajas de las billeteras digitales

Según la Asociación de Bancos del Perú (2016), el dinero electrónico contribuye a reducir el uso de efectivo, lo cual, como señala Kenneth Rogoff, disminuye las actividades ilegales relacionadas con transacciones ocultas. Asimismo, Farje et. (2017) definen que el uso de billeteras digitales reduce los costos operativos al evitar la necesidad de infraestructura física para servicios bancarios (BCR, 2016), para lo cual se tienen:

- **Comodidad:** Realización de transacciones rápidas y sin efectivo desde dispositivos móviles.
- **Seguridad:** Integración de autenticación biométrica y encriptación de datos.
- **Inclusión financiera:** Acceso a servicios financieros para personas no bancarizadas.
- **Reducción de actividades ilegales:** Menor uso de efectivo contribuye a combatir transacciones ilícitas.
- **Disminución de costos:** Reducción de costos operativos al no requerir infraestructura física bancaria.

2.1.2. FACTORES DE DESCONFIANZA DEL USO DE BILLETERAS DIGITALES

Revisando la literatura encontramos a autores que mencionan que los factores determinantes en la desconfianza del uso de las billeteras digitales están relacionados con el desconocimiento de métodos de pagos y los fraude y violación de seguridad como menciona Paredes y Veintemilla 2023. A su vez Jacinto y Serruto 2022 agregan factores como la resistencia en personas mayores y el efecto en el entorno cercano. Finalmente

Soto y Ramírez 2017 añaden un factor de Intangibilidad (no poder tocar) el dinero en físico.

2.1.2.1. Factor de seguridad y Fraude

Según el Informe Seguridad en los Pagos sin Fricciones (2024) la seguridad y la prevención del fraude se constituyeron como condiciones indispensables para la adopción de innovaciones y nuevas experiencias de pago, siendo atributos que la mayoría de las personas consideraron innatos. En este sentido, se identificó que la seguridad, la facilidad de uso, la gratuidad y la rapidez, en ese orden, representaron los principales motivos que determinaron la elección de un medio de pago, valores que fueron compartidos por la población en general, aunque con matices.

Inseguridad de la información financiera

Es definida como la falta de protección adecuada sobre los datos financieros almacenados en las plataformas de billeteras digitales, derivada de brechas en la protección de datos, exposición a ataques cibernéticos o deficiencias en los protocolos de cifrado. Esto puede resultar en la manipulación, pérdida o robo de información crítica, afectando tanto a usuarios como a empresas. En este contexto, la seguridad financiera busca atender las situaciones económicas de manera adecuada y oportuna, minimizando los riesgos de seguridad económica, lo cual se relaciona con el poder financiero del estado y las entidades que actúan en su nombre (Trejo et., 2021).

Vulnerabilidad de billeteras digitales a hackeos

Córdoba (2023) detalla las debilidades o fallos en los sistemas de seguridad que pueden ser explotados por hackers para acceder a las cuentas de los usuarios. Estos ataques permiten a los ciberdelincuentes controlar fondos, realizar transacciones no autorizadas o exponer datos personales, afectando así la integridad y confianza en el uso de estas tecnologías. Dentro de la investigación realizada, se encuentra que los dispositivos móviles, como medio de comunicación más utilizado, almacenan gran cantidad de información personal de los usuarios, la cual puede verse comprometida si cae en manos delictivas. Estas amenazas incluyen programas diseñados para robar información,

realizar actividades fraudulentas e incluso tomar control completo del dispositivo sin el conocimiento del usuario.

Riesgo de fraude en billeteras digitales

Gilman y Joyce (NN) en un estudio para GSMA — Dinero Móvil para los No Bancarizados, explican que el riesgo de fraude en billeteras digitales se refiere a la posibilidad de que se realicen actividades fraudulentas, como transacciones no autorizadas o el uso indebido de fondos, debido a fallos en los sistemas de seguridad o a la explotación de vulnerabilidades, este riesgo se intensifica cuando los mecanismos de autenticación y control no son lo suficientemente robustos, exponiendo a los usuarios a pérdidas financieras significativas.

La gestión de riesgos se convierte, por tanto, en un componente clave para el éxito comercial de cualquier negocio, ya que una gestión de riesgos efectiva constituye la base para un crecimiento sostenible al proteger activos comerciales críticos como la reputación y los ingresos. Los operadores móviles, especialmente aquellos que han implementado soluciones de dinero móvil, son conscientes de que este modelo acarrea diversas clases de riesgo, destacando particularmente el riesgo de fraude (Corporación Financiera Internacional IFC, 2016).

Inseguridad en pagos altos digitales

En un estudio realizado por el Grupo Consultivo de Ayuda a los Pobres CGAP (2016) explica que los riesgos asociados con la realización de transacciones de alto valor a través de plataformas digitales en donde la inseguridad en este tipo de pagos puede derivarse de fallos en la autenticación de usuarios, vulnerabilidades en los sistemas de procesamiento de pagos, o la posibilidad de ataques cibernéticos que resulten en la apropiación indebida de grandes cantidades de dinero.

Los receptores de pagos sociales digitales (PSD) representan un segmento de los servicios financieros digitales (SFD) que está creciendo rápidamente, aunque a menudo no recibe la atención necesaria. Además, la identificación digital en el ámbito de las transacciones es un proceso ineludible que, hasta ahora, se ha manejado de forma

fragmentada. Actualmente, más del 88% de la población reconoce la necesidad de adoptar una identidad digital única para la autenticación de pagos, con un 28% consciente de su importancia a nivel doméstico, un 30% a nivel regional y un 30% a nivel global (Informe Seguridad en los Pagos sin Fricciones, 2024).

Exposición pública de saldo de billetera

Explica que la posibilidad de que terceros no autorizados accedan y visualicen el saldo de una cuenta digital, lo que puede poner en riesgo la privacidad del usuario y facilitar ataques dirigidos o fraudes, generando una sensación de inseguridad en el uso de la billetera digital, además que la falta de protección adecuada en la presentación del saldo puede resultar en la vulneración de datos sensibles y afectar la confianza del usuario en estas plataformas (Índice de Inclusión Financiera de Credicorp (IIF), 2024).

2.1.2.2. Factor de barreras de conocimiento tecnológico

Cotrina y Pumarrumi (2020) y Luyo y Pucurimay (2023) detallan que el factor de barreras de conocimiento tecnológico se refiere a las limitaciones que enfrentaron los usuarios debido a su nivel de comprensión y familiaridad con la tecnología, lo que dificulta la adopción y el uso efectivo de billeteras digitales. Estas barreras incluyen la falta de educación tecnológica, habilidades digitales insuficientes y la complejidad de las interfaces, lo que resultó en una resistencia significativa al uso de estas herramientas. En consecuencia, se evidenció que el conocimiento tecnológico adecuado es fundamental para facilitar la integración de innovaciones digitales en la vida cotidiana de los usuarios, permitiendo una experiencia más fluida y eficiente en la utilización de estas plataformas de pago.

Confusión sobre funcionamiento de billeteras

Implicó que los usuarios no comprendieran plenamente cómo operaban estas herramientas en donde esta falta de claridad surgió de la terminología técnica empleada, la variedad de funciones disponibles y la percepción de riesgo asociada al uso de dinero digital. Como consecuencia, esta confusión resultó en errores en el uso y en un aumento de la desconfianza hacia las billeteras digitales (Luyo y Pucurimay, 2023).

Falta de habilidades tecnológicas necesarias

Es la carencia de competencias y conocimientos que los usuarios requieren para manejar adecuadamente las billeteras digitales, ya que sin estas habilidades adecuadas, como la comprensión de la navegación en aplicaciones o la gestión de configuraciones de seguridad, los usuarios pueden sentirse inseguros o incapaces de utilizar estas herramientas de manera efectiva, en donde esta limitación no solo dificulta su adopción, sino que también impide que los usuarios aprovechen plenamente las funcionalidades ofrecidas por las billeteras digitales, lo que subraya la necesidad de programas de capacitación y educación tecnológica para facilitar su uso y fomentar una experiencia más positiva en el ámbito de los pagos digitales (Lazo y Vasquez, 2024).

Complejidad en configurar y usar billetera

Son los desafíos que enfrentaron los usuarios al intentar iniciar y utilizar estas plataformas debido a la inclusión de procesos de registro complicados, múltiples pasos de autenticación y una interfaz de usuario poco intuitiva. Como resultado, esta complejidad desalentó a los usuarios, especialmente a aquellos menos familiarizados con la tecnología, limitando así su disposición para adoptar estas herramientas, para finalmente evidenciar que la simplificación de estos procesos y la mejora en la usabilidad de las interfaces son fundamentales para facilitar la experiencia del usuario y promover una mayor aceptación de las billeteras digitales en el mercado (Yadira, 2020).

Insuficiente información clara sobre billeteras

En el estudio de Hidalgo (2021) explica que la información sobre billeteras digitales y la falta de recursos informativos accesibles y comprensibles que explicaran el funcionamiento de estas herramientas, así como sus ventajas, riesgos y procesos de uso y la ausencia de información clara y concisa condujo a malentendidos, desconfianza y una percepción negativa hacia las billeteras digitales, dificulta su adopción por parte de un público más amplio.

Inquietud por problemas técnicos no resueltos

En el trabajo realizado por Hidalgo (2021) y Luyo y Pucyrimay (2023) se deduce que una inquietud por problemas técnicos además de la preocupación de los usuarios respecto a posibles fallos o dificultades que podrían surgir al utilizar billeteras digitales, tales como errores en las transacciones, problemas de conectividad o fallos en el sistema, hace que la incertidumbre de los usuarios por adoptar estas tecnologías, genera temor al enfrentar inconvenientes sin contar con el apoyo técnico necesario para resolverlos, en consecuencia, se evidenció que la garantía de un soporte técnico efectivo y la implementación de sistemas de atención al cliente para aumentar la confianza de los usuarios en el uso de billeteras digitales, facilitando así su adopción y uso generalizado en el ámbito financiero.

2.1.2.3. Factor de Confiabilidad y acceso del sistema de pagos

En base a Jacinto y Serrunto (2023) definiremos la percepción que los usuarios tenían sobre la seguridad y la eficacia de las billeteras digitales como herramientas para llevar a cabo transacciones financieras, está definida por una confiabilidad que abarcaba aspectos fundamentales, tales como la protección de datos, la estabilidad del sistema y la capacidad de efectuar pagos sin contratiempos. Por otro lado, un acceso adecuado implicaba que los usuarios pudieran utilizar estas plataformas sin enfrentar obstáculos técnicos o problemas de conectividad.

Dudas sobre la confiabilidad de billeteras

Aquellas dudas reflejaron la incertidumbre que experimentaban los usuarios en relación con la seguridad de sus fondos y datos personales al utilizar estas plataformas. Estas inquietudes surgieron a partir de informes sobre fraudes, problemas de seguridad y la falta de transparencia en las políticas de protección de los usuarios, lo que limitó significativamente la confianza en el uso de billeteras digitales, así, se evidenció que la implementación de políticas de seguridad claras y la comunicación efectiva sobre la protección de los datos para mejorar la percepción de confiabilidad y fomentar la adopción de estas herramientas en el entorno financiero (Ramos, 2022).

Errores frecuentes en transacciones digitales

Balarezo y Galvez (2022) nos ayudan a entender que los errores frecuentes en las transacciones digitales son problemas comunes que podrían ocurrir durante el proceso de pago, tales como transacciones duplicadas, fallos en la conexión y errores en la entrada de datos, estos inconvenientes generan frustración y desconfianza entre los usuarios, lo que afectó negativamente su disposición a utilizar billeteras digitales y su percepción general sobre la confiabilidad del sistema de pagos.

Mala conexión y celular para billeteras

La mala conexión y la inadecuación del dispositivo móvil se referían a la importancia de contar con una conexión a Internet de calidad y un dispositivo adecuado para utilizar billeteras digitales de manera efectiva, las conexiones deficientes podrían provocar interrupciones durante las transacciones, mientras que los dispositivos móviles obsoletos o ineficientes limitaban la capacidad del usuario para acceder a las funcionalidades completas de la billetera (Paredes y Venitemilla, 2023).

Poca aceptación de pagos digitales

El Banco Central de Reserva del Perú BCRP (2020) nos ayuda a conceptualizar que la poca aceptación de pagos digitales se refería a la limitación en los lugares y servicios donde se podían utilizar billeteras digitales como método de pago en donde la renuencia de comerciantes y proveedores de servicios a aceptar pagos digitales generaba frustración entre los usuarios y desincentivar su uso de estas plataformas, lo que restringía su efectividad y generalización en el mercado.

Imposibilidad de acceder al dinero por fallos

Rodriguez (2013) desde una perspectiva financiera y económica define que la imposibilidad de acceder al dinero por fallos implica que los problemas que los usuarios podían enfrentar al intentar acceder a sus fondos en billeteras digitales debido a fallos técnicos o inconvenientes en la plataforma, esta incapacidad para retirar o utilizar su dinero en momentos críticos generaba una considerable frustración y desconfianza hacia la plataforma, afectando negativamente la percepción de su confiabilidad.

2.1.2.4. Factores psicosociales

Los factores psicosociales influyen en el comportamiento financiero de las personas, especialmente en el manejo del dinero, la adopción de métodos de pago y la sobrecarga digital, que surge cuando la productividad debe igualar el ritmo de las nuevas tecnologías, y la invasión digital, relacionada con el sacrificio de tiempo personal para adaptarse a las innovaciones tecnológicas (Zamalloa, 2017 y Luyo y Pucurimay, 2024).

Zamalloa (2017) menciona también la complejidad digital, que se refiere a las dificultades para aprender y usar nuevas tecnologías; la incertidumbre digital, causada por los constantes cambios tecnológicos que obligan a los usuarios a adaptarse; y la inseguridad digital, que genera preocupación por la protección de los datos personales, incrementando la desconfianza en las tecnologías digitales.

Incomodidad de no tener dinero físico

Guerrero y Devia (2023) explican y detallan elementos como la ansiedad que ciertos individuos experimentan al no disponer de efectivo tangible, lo cual puede asociarse con una desconfianza hacia las transacciones digitales y una necesidad psicológica de seguridad al poder visualizar y manipular el dinero. Este fenómeno ha sido identificado como un factor relevante en la resistencia hacia la adopción de métodos de pago electrónicos, especialmente en contextos donde el efectivo es percibido como una forma más segura y controlable de manejar los recursos financieros, lo que resalta la importancia de la percepción subjetiva en las decisiones financieras.

Influencia de opiniones negativas cercanas

Son descritas cómo las creencias y actitudes desfavorables de familiares, amigos o personas cercanas hacia los métodos digitales impactan en la toma de decisiones financieras, en donde la presencia de este fenómeno se manifiesta a través de la desconfianza o el rechazo hacia las tecnologías emergentes, lo que puede generar un efecto multiplicador en la resistencia a adoptar nuevas soluciones financieras así en función de la presión social y la percepción compartida entre los individuos pueden limitar la disposición a aceptar innovaciones, reforzando así la importancia de la confianza social en el uso de tecnologías digitales para la gestión financiera (Sánchez, 2015).

Resistencia al cambio a métodos digitales

Explica que la reticencia de ciertos individuos a abandonar prácticas tradicionales en favor de innovaciones digitales en este fenómeno se origina, frecuentemente, en la falta de familiaridad con las nuevas tecnologías y el temor a enfrentar posibles complicaciones, errores o fraudes asociados con los pagos electrónicos. Así, se evidencia que la incertidumbre respecto a la seguridad y la funcionalidad de estas plataformas puede limitar la disposición a adoptar soluciones más eficientes, destacando la necesidad de estrategias que fomenten la educación y la confianza en el uso de métodos de pago digitales (Lundh y Velasco, 2024).

Preferencia del entorno por dinero físico

Arroyo y Dillon (2017) nos ayudan a comprender desde su artículo: Determinantes de la Demanda de Dinero Físico en el Ecuador: Una Perspectiva Microeconómica, la cual nos explica que la preferencia del entorno por el dinero físico describe la tendencia de una comunidad a favorecer el uso de efectivo sobre los métodos digitales, donde la presión social puede influir significativamente en las decisiones financieras de los individuos, promoviendo así la conservación de prácticas tradicionales. Esta dinámica resalta la importancia del contexto social en la adopción de innovaciones tecnológicas en el ámbito financiero.

Pérdida de control al no ver gasto físico

De la misma manera Guerrero y Devia (2024) nos detallan que la pérdida de control al no poder visualizar el gasto físico se refiere a la percepción de una disminución en el control financiero que experimentan algunas personas al utilizar pagos electrónicos. Este factor psicosocial se manifiesta en la creencia de que, al no tener el dinero en efectivo, los individuos no poseen el mismo grado de control sobre sus gastos, lo que puede generar inquietudes sobre la gestión adecuada de sus recursos financieros.

2.1.3. COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR CON LAS BILLETERAS DIGITALES

Izarra y Moreno (2021) explica cómo esta relación se caracteriza por diversas influencias psicosociales que afectan su adopción y uso. Factores como la comodidad, la percepción

de seguridad, y la familiaridad con la tecnología juegan un papel fundamental en la decisión de los consumidores de utilizar estas plataformas para realizar transacciones. Asimismo, Ramos (2022) aporta que la resistencia al cambio y la preferencia por el dinero físico pueden limitar la aceptación de las billeteras digitales, ya que muchos usuarios aún valoran la tangibilidad del efectivo y experimentan ansiedad ante la posibilidad de perder el control sobre sus gastos.

2.1.3.1. Las billeteras digitales y los comerciantes

La relación entre las billeteras digitales y los comerciantes se centra en la adaptación de estos últimos a las nuevas tecnologías de pago, que ofrecen ventajas competitivas en un mercado en constante evolución (Ramos 2022). Los comerciantes que aceptan billeteras digitales pueden beneficiarse de un aumento en las ventas y una mayor satisfacción del cliente, al proporcionar opciones de pago más rápidas y convenientes. Sin embargo, también enfrentan desafíos, como la necesidad de invertir en infraestructura tecnológica y la capacitación del personal para manejar estos sistemas de pago, así como el manejo de la desconfianza de algunos consumidores hacia los pagos electrónicos (Alide, 2021).

2.1.3.2. Factores que afectan la adopción de billeteras digitales en Ilave

Debido al marco conceptual detallado se determinó que las influencias culturales, sociales y tecnológicas que impactan en la aceptación y uso de billeteras digitales en la ciudad de Ilave, en donde se examinarán las percepciones de los consumidores locales y los desafíos que enfrentan los comerciantes al implementar estas innovaciones.

2.1.3.3. Estrategias para fomentar el uso de billeteras digitales en el comercio local

En este apartado se explorarán las estrategias efectivas que pueden ser implementadas para incentivar la adopción de billeteras digitales tanto por consumidores como por comerciantes en Ilave. Se considerarán iniciativas de educación financiera, campañas de concientización y promociones que fomenten el uso de estas tecnologías de pago.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

Bancarización: Proceso mediante el cual las personas y las empresas obtienen acceso a los servicios financieros formales (Arámbulo et al., 2022).

Billetera digital: Aplicación o software que permite almacenar y gestionar de forma segura métodos de pago electrónicos, facilitando transacciones financieras sin necesidad de dinero físico o tarjetas plásticas (Carpio et al., 2024).

Contabilidad digital: Registro y control de las transacciones financieras realizadas a través de medios electrónicos, como las billeteras digitales (Jacinto y Serruto, 2023).

Confiabilidad y accesibilidad del sistema: Propiedad que garantiza que un sistema funcione de manera segura y continua, al mismo tiempo que permite a los usuarios acceder fácilmente a sus funciones cuando lo necesiten (Balarezo & Galvez, 2020).

Costos transaccionales: Gastos asociados a la realización de una transacción, como comisiones bancarias, costos de procesamiento y oportunidad (Arámbulo et al., 2022).

Desconocimiento tecnológico: Falta de conocimientos o habilidades para usar tecnologías digitales, lo cual puede limitar el acceso o uso efectivo de herramientas tecnológicas (Izarra & Moreno, 2021).

Dinero físico: Medios de pago tangibles como billetes y monedas utilizados para transacciones financieras directas y tradicionales (Hidalgo, 2021).

Factores psicosociales: Variables relacionadas con aspectos psicológicos y sociales que afectan el comportamiento y la toma de decisiones de las personas (Luyo & Pucurimay, 2023).

Gasto físico: Consumo o pago realizado utilizando dinero tangible como billetes y monedas, en contraste con transacciones digitales (Piernas, 2022).

Habilidades tecnológicas: Capacidades y destrezas que una persona tiene para manejar dispositivos, programas y sistemas tecnológicos de manera eficiente (Piernas, 2022).

Inclusión financiera: Acceso de todas las personas a servicios financieros asequibles y adecuados (Herrera et al., 2023).

Información financiera: Datos relacionados con ingresos, gastos, patrimonio y operaciones monetarias que permiten la toma de decisiones económicas informadas (Carpio et al., 2024).

Inseguridad: Estado o percepción de falta de protección frente a amenazas, riesgos o fraudes, especialmente en contextos tecnológicos o financieros (Izarra & Moreno, 2021).

Intermediación financiera: Proceso mediante el cual las instituciones financieras facilitan el flujo de fondos entre prestamistas y prestatarios (Arámbulo et al., 2022).

Liquidación de transacciones: Proceso final de una transacción en el que los fondos se transfieren de una cuenta a otra de manera irrevocable (Arámbulo et al., 2022).

Métodos digitales: Formas o procedimientos basados en tecnologías digitales para realizar tareas o transacciones, incluyendo pagos y comunicaciones electrónicas (Carpio et al., 2024).

Pagos digitales: Transacciones monetarias realizadas a través de plataformas electrónicas o digitales sin uso de dinero en efectivo (Carpio et al., 2024).

Problemas técnicos: Dificultades o fallos en sistemas, dispositivos o software que pueden afectar la operatividad y funcionalidad del servicio o producto digital (Lundh & Velásco, 2024).

Riesgo de fraude: Posibilidad de que se cometan actos engañosos o ilícitos para obtener beneficios indebidos, especialmente en transacciones financieras digitales (Hidalgo, 2021).

Riesgo financiero: Posibilidad de sufrir pérdidas económicas debido a factores internos o externos (Trejos et al., 2022).

Saldo de billetera: Cantidad de dinero disponible en una billetera digital para realizar pagos o transferencias (Hidalgo, 2021).

Transacciones de alto valor: Operaciones financieras que involucran grandes sumas de dinero (Cabrera et al., 2004; Jallath y Negrín, 2001).

Transacciones digitales: Operaciones económicas efectuadas mediante medios electrónicos o plataformas digitales (Carpio et al., 2024).

Vulnerabilidad: Estado de exposición o susceptibilidad a sufrir daños, ataques o errores, comúnmente usado en contextos de seguridad tecnológica o financiera (Hidalgo, 2021).

2.3. HIPÓTESIS

2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

Ha: Existe una asociación significativa entre los factores de desconfianza y el uso de billeteras digitales en los comerciantes de la ciudad de Ilave 2024.

2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- Existe una asociación significativa entre el factor de seguridad y el uso de billeteras digitales en los comerciantes de la ciudad de Ilave 2024.
- Existe una asociación significativa entre el factor de barreras de conocimiento y el uso de billeteras digitales en los comerciantes de la ciudad de Ilave 2024.
- Existe una asociación significativa entre el factor de confiabilidad y accesibilidad y el uso de billeteras digitales en los comerciantes de la ciudad de Ilave 2024.
- Existe una asociación significativa entre los factores psicosociales y el uso de billeteras digitales en los comerciantes de la ciudad de Ilave 2024.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

La presente investigación tomó lugar en el distrito de Ilave, que es la capital de la provincia de El Collao en el departamento de Puno. Ilave es un centro comercial importante en esta provincia, con crecimiento tanto con comercio formal e informal. Este distrito cuenta con aproximadamente 30.000 habitantes y se sitúa en los 3862 msnm. Está situada en la zona aymara de Puno y colinda por el norte con el distrito de Acora; por el sur con el distrito de Juli; por el este con el Lago Titicaca y distrito de Pilcuyo y por el oeste con el distrito de Acora y Juli. El lugar de estudio es el Mercado Central de Ilave.



Figura 01: Mercado central de Ilave

Fuente: Elaboración propia.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

La población estuvo compuesta por todos los comerciantes que trabajan dentro y fuera del Mercado central de llave como unidad de análisis. Que de acuerdo al padrón de comerciantes, está conformado por un total de 140 comerciantes vigentes en el año 2025. Estos comerciantes son en su mayoría mujeres adultas que venden productos de primera necesidad. Asimismo, la gran mayoría acabó la secundaria completa y están clasificados en un nivel socioeconómico de clase media baja y clase media. Casi en su totalidad son comerciantes que viven en el mismo distrito de llave.

3.2.2. MUESTRA

Se trabajó con un muestreo aleatorio simple (MAS) usando la siguiente fórmula:

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

Donde:

- N : Total de población que se conoce
- Z : Límite de confianza
- p q : Probabilidad de acierto y error (0.5 en ambos casos)
- d : margen de error aceptado
- n : tamaño de la muestra

$$n = \frac{140 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (140 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 103$$

Por lo que la muestra representativa fue de **103** comerciantes.

3.2.3. CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Comerciantes que estén dentro del padrón de comerciantes vigente del 2025.
- Comerciantes que deseen participar en la investigación y que respondan con sinceridad las encuestas.

3.2.4. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Comerciantes que no deseen participar en el estudio.

- Comerciantes que presenten problemas psicológicos o mentales.

3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Var	Definición operacional	Dim.	Indicador	Categoría
Factores de desconfianza	Son los factores determinantes en la desconfianza del uso de billeteras digitales. Están en el lugar respecto al desconocimiento de métodos de pagos, el fraude, la violación de seguridad, resistencia al cambio, la intangibilidad del dinero en físico y factores psicosociales o cercanos. Estos factores resultan ser determinantes	Seguridad	1. Inseguridad de la información financiera	1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni de acuerdo ni desacuerdo 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo
			2. Vulnerabilidad de billeteras digitales a hackeos	
			3. Riesgo de fraude en billeteras digitales	
			4. Inseguridad en pagos altos digitales	
			5. Exposición pública de saldo de billetera	
			6. Confusión sobre funcionamiento de billeteras	
			7. Falta de habilidades tecnológicas necesarias	
			8. Complejidad en configurar y usar billetera	
			9. Insuficiente información clara sobre billeteras	
			10. Inquietud por problemas técnicos no resueltos	
			11. Dudas sobre la confiabilidad de billeteras	
			12. Errores frecuentes en transacciones digitales	
			13. Mala conexión y celular para billeteras	
			14. Poca aceptación de pagos digitales	
			15. Imposibilidad de acceder al dinero por fallos	

3.4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

3.4.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

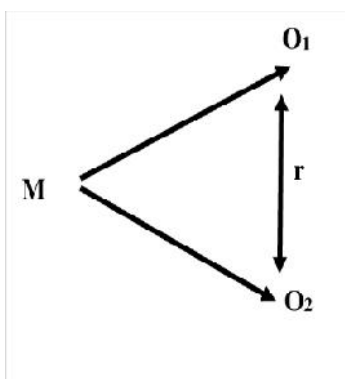
El estudio presenta un enfoque cuantitativo debido a que obtiene información expresada en datos numéricos. Según el tipo de investigación se sitúa en un tipo básico debido a que no se intervendrá en el fenómeno a estudiar, más si no expandir el conocimiento en las variables. En este escenario se conocerá cómo ciertos factores de desconfianza están asociados con el uso o no uso de las billeteras digitales, más no se realizará algún experimento para cambiar el curso del fenómeno (Hernández & Fernandez, 2014).

3.4.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación corresponde al nivel relacional, que como propósito busca averiguar si existe relación o asociación entre las variables y que no son estudios de causa y efecto. Misma que la estadística aplicada es bivariada, ya que podemos hacer asociación y medidas de asociación, correlaciones y medidas de correlación como el Chi Cuadrado (Ñaupas et al., 2018).

3.4.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Según su diseño corresponde a los no experimentales de tipo correlativo asociativo, ya que se pretende conocer cómo estos factores presentan asociación significativa en el uso de las billeteras digitales. Según su inferencia es de tipo hipotético-deductivo, el cual indica que se responderá un todo en base a hipótesis planteadas y de corte transversal ya que recolecta los datos en un solo corte de tiempo (Arias, 2012).



Donde:

- m : Muestra
- O1 : Factores de desconfianza
- O2 : Uso de billeteras digitales
- r : Relación o asociación entre las variables

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1. TÉCNICAS

Para este estudio se utilizó la técnica de la encuesta, que es una técnica con procedimientos estandarizados que permite obtener y elaborar datos. Lo que permite la exploración de aspectos como eventos, perspectivas, prejuicios, convicciones, puntos de vista, opiniones arraigadas o decisiones (Arias, 2012).

3.5.2. INSTRUMENTOS

El instrumento que se utilizó fue un cuestionario como herramienta de investigación, véase Anexo 2. Que no es más que un documento que se les entrega a los sujetos de estudio quienes respondieron bajo sus propios criterios y percepciones. Donde se obtuvo información de manera organizada. Para el presente estudio se planteó un instrumento que puede medir los factores de desconfianza en el uso de billeteras digitales.

FACTORES DE DESCONFIANZA EN EL USO DE BILLETERAS DIGITALES

Autor: Yudith Vizcarra Choqueña

Administración: De administración sencilla y rápida que puede ser entregada de manera individual o grupal.

Duración: Su aplicación correcta toma aproximadamente 15 minutos

Aplicación: Jóvenes y adultos

Descripción: El instrumento puede ser respondida en una escala ordinal politómica de 5 respuestas posibles: 1: Totalmente en desacuerdo, 2: En desacuerdo, 3: Ni de acuerdo ni desacuerdo, 4: De acuerdo y 5 Totalmente de acuerdo. Las preguntas se encuentran en orden numérico comprendiendo 5 preguntas por dimensión como se muestra en la siguiente Tabla.

Dimensiones	Ítems
Factor de seguridad	1, 2, 3, 4, 5
Factor de barreras de conocimiento	6, 7, 8, 9, 10
Factor de confiabilidad y accesibilidad	11, 12, 13, 14, 15
Factores psicosociales	16, 17, 18, 19, 20

Validez y confiabilidad: La validez del instrumento, véase el Anexo 5, fue sometido a juicio de expertos en materia de contabilidad y finanzas, quienes revisaron la composición y estructura de los ítems y determinaron si son válidos respecto a claridad, pertinencia y relevancia. Del mismo modo, se sometió a prueba de confiabilidad por alfa de Cronbach mediante prueba piloto, donde se obtuvo un puntaje por encima de 0.8 de confiabilidad.

Escala de calificación: La clasificación fue tomada convención en alto, medio y bajo por terciles. Donde obtuvo un puntaje mínimo posible y un puntaje máximo posible. En esta amplitud de rango se dividieron en 3 partes iguales (terciles) para la asignación del nivel de la variable y dimensiones para su mejor interpretación como se muestra en la siguiente Tabla.

	Bajo	Medio	Alto
Factores de desconfianza	20 - 46	47 - 73	74 - 100
Factor de seguridad	5 - 11	12 - 18	19 - 25
Factor de barreras de conocimiento	5 - 11	12 - 18	19 - 25
Factor de confiabilidad y accesibilidad	5 - 11	12 - 18	19 - 25
Factores psicosociales	5 - 11	12 - 18	19 - 25

Como se muestra en la Tabla, para la variable general se tiene como nivel bajo 20 a 46; nivel medio entre 47 a 73 y nivel alto entre 74 a 100, teniendo entre sí 26 puntos equitativamente. Mientras que para las dimensiones están en nivel bajo entre 5 a 11, nivel medio entre 12 a 18 y nivel alto entre 19 a 25 teniendo 6 puntos de equivalencia.

3.6. ANÁLISIS DE DATOS

Para el análisis de datos correctos y siguiendo el método científico se tuvo una serie de pasos a desarrollar, entre los que consta el procedimiento de coordinación, de recolección de datos, de ejecución para finalmente realizar el procesamiento y análisis de datos. Estas siguen la siguiente secuencia.

3.6.1. RECOLECCIÓN DE DATOS

- Primeramente se coordinó con el presidente de la asociación de comerciantes del Mercado Central de Llave para el permiso e información correspondiente a la investigación.
- Posteriormente se coordinó en la asamblea la predisposición de los comerciantes sobre la investigación. Indicando a su vez que la finalidad es de carácter investigativo y no serán divulgados los datos recolectados a terceros.
- Se pactó la fecha de recolección mediante votación por mayoría comprometiéndose en la asistencia del día de la ejecución.
- Antes de la jornada, fueron preparadas las fichas de los cuestionarios y se organizó el orden de la recolección de datos entre los comerciantes según la disposición en cada una de ellas. Por ejemplo, evitar encuestar en la zona de comida en horario de refrigerio.
- Se entregó el cuestionario al comerciante en cuestión explicándole que debe responder de manera sincera y con paciencia leyendo detenidamente cada pregunta.
- Al finalizar con la cantidad esperada se verificaron las encuestas llenadas, revisando que algún cuestionario haya sido mal llenado el cual fue retirado automáticamente del folder y se buscó un nuevo comerciante que llené un nuevo cuestionario.

- Se tomaron las fotografías correspondientes para las evidencias fotográficas, mismas que se encuentran en el Anexo 6 de la presente investigación.
- Finalmente, se les agradeció encarecidamente su participación como presidente de la asociación.

3.6.2. PROCESAMIENTO DE DATOS

- Tras haber culminado con la cantidad requerida de fichas se procedió con la tabulación de datos donde se volvieron a revisar el orden y su numeración correspondiente.
- Habiéndose numerado se tabularon en el programa Microsoft Excel en su versión 2019 Professional Plus. Posteriormente fue exportado al programa SPSS en su versión 29.

3.6.3. ANÁLISIS DE DATOS

- Siendo los datos de tipo categóricas, es decir que se obtuvieron las clasificaciones alto, medio bajo referente a la variable independiente de Factores de desconfianza, y con los datos categóricos de la otra variable de uso de billeteras digitales con sí y no. Se utilizó un estadígrafo de carácter asociativo que fue el Chi Cuadrado.
- El estadígrafo de Chi Cuadrado pertenece a los estadísticos de datos no paramétricos o que no siguen una distribución normal, por lo que resulta ser robusta. Mide la diferencia categórica entre variables en una misma población. Misma que sigue la siguiente fórmula.

$$\chi^2 = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Donde:

X² : Chi cuadrada

O_i : Eventos observados

e_i : Eventos esperados

Donde se espera que el Chi cuadrado sea mayor al Chi tabulado para afirmar que existe asociación significativa entre variables. Por otro lado podemos observar a su vez la significancia obtenida para poder rechazar la hipótesis nula:

H_0 : No existe asociación significativa entre los factores de desconfianza en el uso de las billeteras digitales en los comerciantes de la ciudad de Ilave 2024.

$p \geq 0.05$

H_a : Existe asociación significativa entre los factores de desconfianza en el uso de las billeteras digitales en los comerciantes de la ciudad de Ilave 2024.

$p < 0.05$

3.6.4. PRUEBA POST HOC

Como prueba Post hoc del estadígrafo de asociación del Chi Cuadrado, también se obtendrá la fuerza de asociación entre las variables con el estadígrafo de la V de Cramer. Esta mide la forma en que están asociados dos campos categóricos que se basan en el Ji cuadrado. Como tal, no indica la dirección de la asociación o relación, pero si mide la fuerza de asociación entre variables de acuerdo a la siguiente Tabla.

$$V = \sqrt{\frac{\chi^2}{n(k-1)}}$$

Tabla 03: Interpretación de la escala del valor estimado de V de Cramer

Valor estimado de V de Cramer	Interpretación de asociación
0.00 – 0.10	Despreciable
0.10 – 0.20	Débil
0.20 – 0.40	Moderada
0.40 – 0.60	Relativamente fuerte
0.60 – 0.80	Fuerte
0.80 – 1.00	Muy fuerte

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN, ANÁLISIS y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En un inicio el estudio se pretendía conocer cuántos comerciantes usaban aplicativos como Yape, Plin, Tunky, Agora entre otros. Pero al realizar las encuestas se percató que ningún comerciante usa otras billeteras digitales más que el Yape. Entonces los comerciantes del mercado central de llave no usan ni Plin, Tunky, Agora ni otros aplicativos. Entonces esto indica que estos aplicativos no tienen presencia o su uso es limitado. Mientras que yape es el aplicativo más usado cuando se realizan transacciones comerciales siguiendo la siguiente Figura de frecuencia.

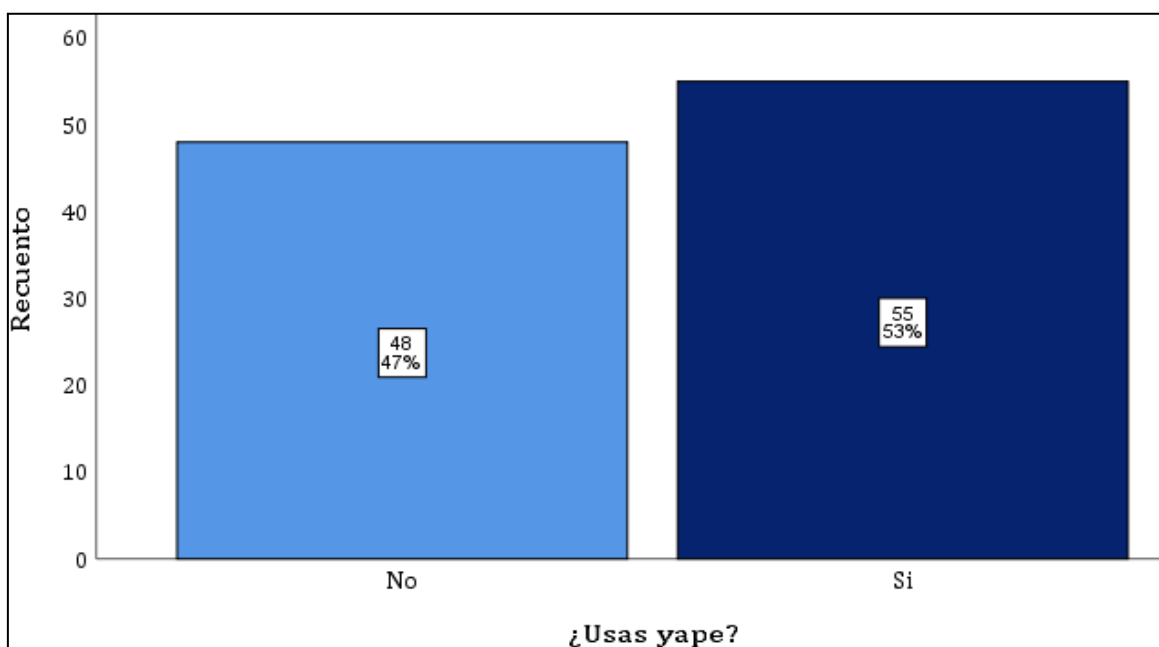


Figura 02: Frecuencia de uso de la billetera digital Yape en los comerciantes de llave

Fuente: Generado con SPSS v30.

4.1. FACTORES DE DESCONFIANZA Y USO DE BILLETERAS DIGITALES

Tabla 04: Asociación entre factores de desconfianza y uso de billeteras digitales en los comerciantes de la ciudad de Ilave 2025

		¿Usas yape?			
		No	Si	Total	Estadísticos
Baja	Recuento	0	2	2	Sig. χ^2 0.014
	RE	-1,0	0,9		
Media	Recuento	0	7	7	V de Cramer 0.289
	RE	-1,8	1,7		
Alta	Recuento	48	46	94	0.289
	RE	0,6	-0,6		
Total	Recuento	48	55	103	

Fuente: Cuestionario aplicado a los comerciantes del mercado central de Ilave.

La Tabla 4 revela una asociación estadísticamente significativa entre los factores de desconfianza general y el uso de Yape en comerciantes del mercado central de Ilave con un (χ^2 : $p=0.014$, V de Cramer= 0.289), evidenciando una fuerza de asociación moderada. Los resultados muestran además una alta desconfianza en el uso de billeteras digitales constituyendo así la mayoría absoluta con 94 de los 103 comerciantes; y entre estos, existe una frecuencia equitativa donde 46 comerciantes usan Yape y 48 no lo usan. Los residuos estandarizados revelan patrones interesantes donde la desconfianza media presenta una tendencia a no usar billeteras digitales (RE= -1.8), la desconfianza baja muestra una tendencia positiva hacia el uso de billeteras digitales (RE= 0.9). Entonces, esto indica que cuanto menor desconfianza existe, tienden a usar más las billeteras digitales, dicho de otro modo cuanto mayor desconfianza hay, tienen a usar menos las billeteras digitales, en este caso el aplicativo del Yape.

4.2. INSEGURIDAD Y USO DE BILLETERAS DIGITALES

Tabla 05: Asociación entre inseguridad y uso de billeteras digitales en los comerciantes de la ciudad de Ilave 2025

		¿Usas yape?			
		No	Si	Total	Estadísticos
Inseguridad Media	Recuento	2	9	11	Sig. χ^2 0.046
	RE	-1,4	1,3		
Alta	Recuento	46	46	92	V de Cramer 0.197
	RE	0,5	-0,4		
Total	Recuento	48	55	103	

Fuente: Cuestionario aplicado a los comerciantes del mercado central de Ilave.

La Tabla 5 demuestra una asociación estadísticamente significativa entre la inseguridad percibida y el uso de billeteras digitales con un (χ^2 $p=0.046$, V de Cramer= 0.197), estableciendo una asociación débil pero significativa. Más allá de ello, se observó que ningún comerciante percibe el uso de las billeteras digitales como seguras. Esto indica que los comerciantes si perciben preocupación real como medio de pago en sus comercios.

Los residuos estandarizados revelan un patrón inverso donde los comerciantes con inseguridad media muestran mayor uso de de las billeteras digitales (RE= 1.3) mientras aquellos con alta inseguridad no prefieren usar las billeteras digitales como medio de pago (RE= -0.4). Paradójicamente, el grupo de comerciantes con alta inseguridad presenta una distribución equilibrada donde 46 comerciantes si usan Yape y otros 46 no lo usan. Esto indica que nuevamente que los comerciantes que si usa Yape, pero sienten alta inseguridad, acepten este pago por presión de los compradores. Entonces si aceptan recibir los pagos pero con cierto miedo.

4.3. DESCONOCIMIENTO TECNOLÓGICO Y USO DE BILLETERAS DIGITALES

Tabla 06: Asociación entre desconocimiento tecnológico y uso de billeteras digitales en los comerciantes de la ciudad de Ilave 2025

		¿Usas yape?			
		No	Si	Total	Estadísticos
Baja	Recuento	0	2	2	Sig. χ^2 0.011
	RE	-1,0	,9		
Media	Recuento	1	10	11	V de Cramer 0.298
	RE	-1,8	1,7		
Alta	Recuento	47	43	90	
	RE	,8	-,7		
Total	Recuento	48	55	103	

Fuente: Cuestionario aplicado a los comerciantes del mercado central de Ilave.

La Tabla 6 evidencia una asociación estadísticamente significativa entre el desconocimiento tecnológico y el uso de billeteras digitales con un (χ^2 $p=0.011$, V de Cramer= 0.298), estableciendo una asociación moderada. Se observa además que este factor de desconocimiento tecnológico constituye la principal causa de inseguridad percibida en el uso de billeteras digitales con la menor significancia encontrada.

De manera similar los residuos estandarizados muestran nuevamente una tendencia inversa clara: donde a mayor desconocimiento tecnológico medio, menor es la adopción tecnológica (RE= -1.8), mientras que comerciantes con bajo desconocimiento, es decir que sí saben cómo funcionan las billeteras digitales, si tienden a usar más las billeteras digitales (RE= 0.9). Nuevamente, la mayoría de comerciantes (90 de 103) presenta alto desconocimiento tecnológico, pero aún así la mitad de ellos usan Yape y la otra mitad prefiere no usarla. Esto responde nuevamente a la presión operativa de los compradores de sus productos.

4.4. MIEDO DE FALLAS DE APLICATIVO Y USO DE BILLETERAS DIGITALES

Tabla 07: Asociación entre miedo de fallas de aplicativo y uso de billeteras digitales en los comerciantes de la ciudad de Ilave 2025

Miedo de fallas del aplicativo		¿Usas yape?			Estadísticos
		No	Si	Total	
Baja	Recuento	0	2	2	Sig. χ^2 0.127
	RE	-1,0	,9		
Media	Recuento	4	10	14	V de Cramer 0.101
	RE	-1,0	,9		
Alta	Recuento	44	43	87	
	RE	,5	-,5		
Total	Recuento	48	55	103	

Fuente: Cuestionario aplicado a los comerciantes del mercado central de Ilave.

La Tabla 7 muestra que no existe asociación significativa entre el miedo a fallas del aplicativo y el uso de Yape puesto que la significancia superó el umbral de 0.05 con un (χ^2 p=0.127, V de Cramer=0.200), sugiriendo una relación muy débil e incierta.

A pesar de la falta de significancia, los datos revelan patrones interesantes donde los comerciantes con miedo bajo y medio a fallas del aplicativo, muestran una clara tendencia hacia el uso de Yape (RE=0.9 en ambos casos), mientras que aquellos comerciantes que tienen miedo a que el aplicativo falle presentan tiende a no usar las billeteras digitales. Esto demuestra preocupación real sobre fallas técnicas del celular, de la red disponible o fallas del propio aplicativo. Aún así, aunque la mayoría de los comerciantes sienten miedo a fallas tecnológicas, la mitad de ellos prefiere usar y la otra mitad no.

4.5. DESCONFIANZA PSICOSOCIAL Y USO DE BILLETERAS DIGITALES

Tabla 08: Asociación entre desconfianza psicosocial y uso de billeteras digitales en los comerciantes de la ciudad de Ilave 2025

Desconfianza psicosocial		¿Usas yape?			Estadísticos
		No	Si	Total	
Baja	Recuento	0	2	2	Sig. χ^2 0.088
	RE	-1,0	,9		
Media	Recuento	6	14	20	V de Cramer 0.117
	RE	-1,1	1,0		
Alta	Recuento	42	39	81	
	RE	,7	-,6		
Total	Recuento	48	55	103	

Fuente: Cuestionario aplicado a los comerciantes del mercado central de Ilave.

La Tabla 8 evidencia una casi asociación entre la desconfianza psicosocial y el uso de Yape con un (χ^2 $p=0.088$, V de Cramer= 0.217), evidenciando una fuerza de asociación muy débil.

Además de ello, los resultados muestran que los factores psicológicos y sociales como el apego al dinero físico y la influencia del entorno social ejercen una influencia considerable en la adopción tecnológica. Es decir, los comerciantes con desconfianza psicosocial media presentan mayor propensión al uso de Yape (RE=1.0), mientras que aquellos con alta desconfianza muestran resistencia (RE=-0.6), mientras que comerciantes con alta desconfianza psicosocial prefirieron no usar Yape (RE=0.7). Nuevamente la mayoría de comerciantes presenta alta desconfianza psicosocial, pero la mitad de ellos son usuarios de Yape y la otra mitad no lo son.

4.6. DISCUSIÓN

En la presente investigación se halló que existe una asociación estadísticamente significativa entre los factores de desconfianza general y el uso de Yape en comerciantes de llave ($\chi^2 p=0.014$, V de Cramer=0.289), esto indica que cuanto mayores factores de desconfianza existen, menor es el uso de las billeteras digitales, a su vez que cuanto menores factores existe, hay mayor uso de las billeteras digitales. Estos hallazgos son similares con Lundh y Velásco (2024) quienes identificaron que a mayores factores influyentes en la decisión del uso de billeteras digitales es menor su uso. Esto incluye seguridad de la plataforma como el conocimiento del funcionamiento del aplicativo y que la desconfianza es generalizada por los propios usuarios. Esta similitud revela que la desconfianza general de los usuarios refiere a la confianza en sus distintos niveles como conafor en la entidad bancaria, tener conocimientos sobre cómo realmente funciona, cómo se explica su seguridad y lo que dicen otros usuarios, aunque los problemas de seguridad son por parte de los mismos usuarios que no siguen medidas de seguridad básicas (Izarra & Moreno, 2021). Aunque, con el uso de la aplicación existe mayor trazabilidad de las transacciones y esto puede generar inquietudes de su futuro uso cuando el aplicativo recoge información sobre transacciones, ubicación, monto y lugar. Estos pueden determinar quizás si una persona es apta para préstamos bancarios e historial crediticio de acuerdo al movimiento y trazabilidad del usuario. Por otro lado, en el estudio de Piernas (2022) observó que la generación Z y algunos de los Millennials tienen mayor confianza del uso de billeteras digitales frente a personas de mayor edad por encima de los 40 años. Esto es similar con el presente estudio y la desconfianza ocurre puesto que el peruano ya es desconfiado por sí solo y el Yape no es la excepción. Esto explica que la desconfianza también viene por patrones culturales arraigados donde la misma persona que fue víctima de fraude en estas aplicaciones, es la misma que no se informa y se convierte en el punto de ataque más vulnerable. Aún así terminan usando aplicaciones como el Yape aunque con cierto temor (Lundh y Velásco, 2024).

Respecto a la inseguridad en el uso de billeteras digitales se halló que existe una asociación estadísticamente significativa entre la inseguridad percibida y el uso de Yape con un ($\text{Chi}^2 p=0.046$, V de Cramer=0.197), estableciendo una asociación débil que indica que a mayor inseguridad percibida es menor su uso, y cuando es menor inseguridad es mayor su uso. Estos hallazgos son similares con Izarra y Moreno (2021) quienes encontraron que la dimensión seguridad se relaciona con el uso de billeteras digitales del consumidor, con un ($\text{Rho}=0.315$, $p<0.05$), evidenciando que los usuarios emplean más las billeteras digitales cuando perciben mayor seguridad. Esta similitud revela que la inseguridad percibida constituye un factor determinante en la adopción tecnológica de estas aplicaciones, donde existe preocupación real de hackeos y fraudes que limitan la confianza del usuario hacia estos sistemas de pago. Aunque nuevamente los ataques cibernéticos se dirigen principalmente a los usuarios mediante phishing, smishing, shoulder surfing, aplicaciones falsas y keyloggers, más que ataques a las propias entidades financieras como el BCP. Respecto a la protección de datos, los hallazgos coinciden con los hallados con Izarra y Moreno (2021) quienes indicaron que la protección de datos es importante para los consumidores, y con Piernas (2022) quien encontró que la confianza viene dada principalmente con la reputación de las entidades financieras y el control propio de los consumidores sobre su dinero. Está claro que los usuarios requieren desarrollar competencias básicas de seguridad digital para mitigar vulnerabilidades personales (Ramos, 2022). Aunque entidades financieras como Interbank ya han experimentado ataques que resultaron en filtración de información sin pérdidas económicas, el BCP no está exento de estas amenazas potenciales a futuro. Por último Lazo y Vásquez (2024) evidenciaron que no existe una regulación específica en materia tributaria para el control de los ingresos generados por las billeteras electrónicas. Esto se debe a que la Administración Tributaria enfrenta dificultades para diferenciar entre los ingresos personales y las operaciones comerciales de los usuarios que lo usan como medio de pago.

Respecto al desconocimiento tecnológico en el presente estudio se halló que existe una asociación estadísticamente significativa entre el desconocimiento tecnológico y el uso de Yape con un (χ^2 $p=0.011$, V de Cramer= 0.298), estableciendo una asociación moderada, es decir cuanto más saben del Yape a nivel tecnológico, más usan Yape. Estos hallazgos son similares con Izarra y Moreno (2021) quienes encontraron que la dimensión de funcionalidad tecnológica se asocia con mayor uso del consumidor con un ($Rho=0.497$, $p<0.05$), indicando que cuanto más saben de cómo funciona tecnológicamente las billeteras digitales, mayor es su uso. Esta similitud revela que el conocimiento tecnológico es el factor fundamental para la adopción digital, donde la comprensión de funcionalidades básicas facilita la confianza y baja su desconfianza (Medina, 2020). Aunque a nivel técnico los usuarios desconocen principios de seguridad como SHA256 o tokens, puesto que si no conocer la seguridad de estas aplicaciones se convierte en víctimas potenciales de aplicaciones clonadas, ingeniería social, phishing, acceso físico no autorizado a dispositivos, claves débiles o instalación de aplicaciones maliciosas capaces de leer tokens almacenados en memoria (Ramos, 2020). Aunque el aplicativo Yape en 2025, implementó la clave de seguridad de 3 dígitos durante transacciones para fortalecer la protección del usuario. Entonces los usuarios más allá de que sea seguro también buscan que sea fácil de usar (Izarra & Moreno, 2021).

Respecto a la accesibilidad y funcionalidad de las billeteras digitales, en el presente estudio se halló que no existe asociación significativa entre el miedo de fallas de aplicativo y el uso de billeteras digitales (χ^2 $p=0.127$, V de Cramer= 0.200), pero existe una tendencia donde los comerciantes con miedo bajo y medio muestran una clara tendencia hacia el uso de Yape. Estos hallazgos difieren con Balarezo y Galvez (2020) y con Izarra y Moreno (2021) quienes encontraron que los beneficios de accesibilidad se asocian con el comportamiento del consumidor, observando una correlación positiva baja ($Rho=0.230$, $p<0.05$), indicando que cuanto más accesible es el aplicativo, mayor es su uso. Esta diferencia sugiere que el miedo a fallas técnicas no constituye una barrera definitiva para la adopción, sino que refleja la falta de alfabetización digital de los

comerciantes quienes, al no disponer del conocimiento para entender problemas básicos externos como errores de red, mal plan de datos, cierre forzado de aplicación, RAM insuficiente o actualizaciones pendientes, atribuyen erróneamente estos inconvenientes técnicos a fallas del sistema financiero y concluye precipitadamente que "les robaron el dinero" (Piernas, 2022). Respecto a los beneficios percibidos, los hallazgos coinciden con Izarra y Moreno (2021) quienes señalaron que la mitad de los encuestados indican que los beneficios al acceder a las billeteras digitales están asociados con el comportamiento del consumidor, ya que al utilizar el monedero electrónico no tiene costo y los pagos se realizan al instante, y con Ramos (2022) quien reveló que el uso de billeteras digitales ha mejorado la experiencia del consumidor en términos de conveniencia y rapidez, permitiendo mayor inclusión financiera.

En cuanto a los factores psicosociales en la presente investigación se halló que no hubo asociación significativa entre desconfianza psicosocial y el uso de billeteras digitales (χ^2 $p=0.088$, V de Cramer= 0.217), pero hubo tendencia que cuanto más desconfianza psicosocial, es menor el uso de billeteras digitales como el Yape. Estos hallazgos son similares con Luyo y Pucurimay (2023) quienes evidenciaron una correlación negativa entre las dimensiones del estrés digital y la intención de uso de billeteras digitales, sugiriendo que un mayor estrés digital se asocia con una menor intención de adoptar estos medios de pago. Esta similitud revela que la desconfianza psicosocial responde a la edad de los usuarios y se fundamenta en patrones culturales profundos, donde las personas mayores mantienen la creencia de que si no pueden tocar físicamente el dinero entonces no existe, y si no existe ya se lo quitaron (Sanca, 2024). Esto trae hábitos tradicionales como guardar dinero debajo del colchón. Entonces son las personas jóvenes de entre 18 y 24 años quienes no tienen problemas para usar estos aplicativos (Lundh & Velásco, 2024).

CONCLUSIONES

PRIMERA: Se encontró asociación significativa entre los factores de desconfianza y el uso de billeteras digitales con un $p=0.014$ con la prueba Chi cuadrado en los comerciantes del mercado central de Ilave. Mientras que los residuos estandarizados indicaron que cuanto menor desconfianza existe, tienden a usar más las billeteras digitales, dicho de otro modo cuanto mayor desconfianza hay, tienen a usar menos las billeteras digitales, en este caso el aplicativo del Yape que fue el único aplicativo que vienen usando como medio de pago.

SEGUNDA: En cuanto a la **inseguridad percibida**, se encontró asociación con el uso de billeteras digitales con un $p=0.046$ con la prueba Chi cuadrado en los comerciantes del mercado central de Ilave. Los resultados evidenciaron que ningún comerciante percibe el uso de las billeteras digitales como seguras, lo que indicó que los comerciantes si perciben preocupación real como medio de pago en sus tiendas. Los residuos estandarizados revelaron que los comerciantes con inseguridad media muestran mayor uso de las billeteras digitales, mientras aquellos con alta inseguridad no prefieren usar las billeteras digitales como medio de pago.

TERCERA: Respecto al **desconocimiento tecnológico**, se encontró asociación significativa con el uso de billeteras digitales con un $p=0.011$ con la prueba Chi cuadrado en los comerciantes del mercado central de Ilave. Los resultados evidenciaron que este factor constituye la principal causa de inseguridad percibida en el uso de billeteras digitales, representando la menor significancia encontrada en el estudio. Los residuos estandarizados revelaron una tendencia inversa clara donde a mayor desconocimiento

tecnológico, menor es la adopción tecnológica, mientras que comerciantes con bajo desconocimiento tecnológico tienden a usar más las billeteras digitales.

CUARTA: En relación al miedo a **fallas del aplicativo**, no se encontró asociación significativa con el uso de billeteras digitales puesto que la significancia superó el umbral de 0.05 con un $p=0.127$ con la prueba Chi cuadrado en los comerciantes del mercado central de llave. Los residuos estandarizados revelaron que los comerciantes con miedo bajo a fallas del aplicativo muestran mayor uso del Yape, mientras que aquellos comerciantes que tienen miedo a que el aplicativo falle tienden a no usarlas. Esto demuestra que comerciantes que se preocupan sobre las fallas refieren a poca capacidad de su celular, una red disponible o actualizaciones del propio aplicativo.

QUINTA: Referente a la **desconfianza psicosocial**, no se encontró asociación significativa con el uso de Yape con un $p=0.088$ con la prueba Chi cuadrado en los comerciantes del mercado central de llave. Los resultados muestran que los factores psicológicos y sociales como el apego al dinero físico y la influencia del entorno social no ejercen influencia en el uso de billeteras digitales. Los residuos estandarizados evidenciaron que aquellos comerciantes con alta desconfianza muestran resistencia al uso de las billeteras digitales especialmente en personas mayores de 40 años.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: A la junta directiva de comerciantes del mercado central de llave a realizar campañas de sensibilización sobre uso y manejo correcto de las billeteras digitales mediante contador público especializado en tecnologías financieras mediante sesiones explicativas y demostrativas de simulaciones de transacciones comerciales de sus propios productos.

SEGUNDA: A las entidades financieras a cambiar su lema de ser seguros y expliquen y demuestren los protocolos de seguridad con ejemplos prácticos: videos de prevención de fraudes, demostraciones de cómo detectar estafas y actualizaciones constantes en la app con alertas de seguridad claras y entendibles. Además, reforzar la protección con autenticación multifactor real, no solo el pin clásico..

TERCERA: Desarrollar programas de alfabetización digital focalizados para comerciantes, enseñándoles desde cómo actualizar su celular hasta cómo identificar apps oficiales. Esto podría ser con tutoriales en video cortos, módulos de WhatsApp o incluso alianzas con municipalidades para dar talleres exprés en mercados y ferias.

CUARTA: Las entidades financieras deben trabajar con los operadores móviles para asegurar plan de datos básicos gratuitos para Yape, acceso sin saldo y optimización para teléfonos de gama baja. Además, agregar dentro del propio aplicativo un “diagnóstico express” que le diga al usuario si el problema es de su celular o de la app (RAM llena, actualización pendiente, red lenta).

QUINTA: Realizar programas intergeneracionales donde los jóvenes capaciten a los mayores, combinando tecnología con tradiciones. Además, establecer “puntos de confianza” (ejemplo: cajas municipales o módulos físicos) donde la gente pueda resolver

dudas de forma presencial, porque “para los de más de 40, si no hay rostro, no hay confianza”.

BIBLIOGRAFÍA

- Arámbulo, M., Peñaloza, E., & Chávez, C. (2022). Análisis del Comportamiento de Medios de Pago Distintos a Efectivos, Cajeros y Banca Virtual, 2013-2021. *Veritas Et Scientia*, 11(1), 7-18.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (Sexta edición). Editorial Episteme.
- Balarezo, K., & Galvez, N. (2020). *El uso de Medios de Pago Digitales y la Satisfacción de los Clientes de Luz del Sur SAA, 2020* [Repositorio USIL, Tesis de Grado, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/12665>
- BCRP, B. C. de R. del P. (2022). Retos para el Desarrollo de los Pagos Digitales en Perú. *Conferencia: Rol de los Banco Centrales en el Desarrollo de los Pagos Digitales*. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Proyeccion-Institucional/Seminarios/Conferencia-05-2022/sesion-2.pdf>
- BCRP, B. C. de R. del P. (2023). Avances de la Interoperabilidad y los Pagos Digitales en el Perú. *Premio Renzo Rossini de Investigación en Economía y Finanzas*. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-194/moneda-194.pdf>
- Cabrera, F., Moreno, J., & Zabaleta, P. (2004). La rápida evolución de los medios de pagos en Latinoamérica. *Mckinsey y Company*, 12.
- Cahuana, W., & Rojas, E. (2020). ICIBE 2020—2020 6th International Conference on Industrial and Business Engineering. *Association for Computing Machinery*, 174-179.
- Carpio, F., Macedo, V., Maizondo, D., Quiñones, E., & Suarez, Y. (2024). *El efecto de la facilidad de uso percibida y la utilidad percibida en la intención de continuidad a través de la satisfacción en el uso de las billeteras digitales Yape y Plin en los bodegueros de la generación X de Lima Metropolitana* [Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad de ESAN]. <https://hdl.handle.net/20.500.12640/3929>

- Chevalier, S. (2024, julio 24). Number of proximity mobile payment users in Latin America from 2018 to 2023 [Digital Wallet Statistics]. *Users, growth rate & Trends. Capital One Shopping*. <https://capitaloneshopping.com/research/digital-wallet-statistics/>
- Hernández, R. (2023). *Fuentes de financiación para PYMES* [Tesis de grado, Universidad de Valladolid]. <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/63540>
- Hernández, R., & Fernandez, C. (2014). *Metodología de la investigación* (P. Baptista, Ed.; Sexta edición). McGraw-Hill Education.
- Herrera, D., Uribe, J., & Castro, D. (2023). Pagos digitales e inclusión financiera: Un estudio correlacional en microempresarios del distrito de Pueblo Libre—Lima, Perú 2022. *Revista Industrial Data*, 26(2), 267-286.
- Hidalgo, L. (2021). *Limitaciones en la Interoperabilidad de Billeteras Digitales Afectan es Surgimiento de un Ecosistema* [Repositorio PUCP, Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/21218>
- Izarra, S., & Moreno, A. (2021). *El uso de las billeteras digitales y el comportamiento del consumidor de los mercados del distrito Ate 2021* [Repositorio UCV, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/117239>
- Jacinto, P., & Serruto, A. (2023). *Factores que influyen en el comportamiento de los usuarios millennials de billeteras electrónicas de Lima Metropolitana y Callao durante la pandemia del Covid-19: Caso Yape* [Facultad de Gestión y Alta Dirección, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/24429>
- Jallath, E., & Negrín, J. L. (2001). Evolución y Estructura de los Medios de Pago Distintos al Efectivos en México. *Dirección General de Investigación Económica*, 37.
- Lazo, O., & Vásquez, G. (2024). *Las billeteras electrónicas y su impacto en las obligaciones tributarias de las bodegas del RER del distrito de Barranco, año 2022* [Repositorio UPCA, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <http://dx.doi.org/http://doi.org/10.19083/tesis/673367>
- Lundh, E., & Velásco, H. (2024). *Análisis del Uso de las Billeteras Electrónicas en*

- Guayaquil: *Desafíos y Oportunidades* [Repositorio UPS, Universidad Politécnica Salesiana]. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/27565>
- Luyo, V., & Pucurimay, I. (2023). *Relación entre el estrés digital, autoeficacia digital e intención de uso de billeteras digitales en millennials en Lima Metropolitana 2022* [Repositorio UPCA, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <http://hdl.handle.net/10757/668682>
- Medina, F. (2020). *Fintech el Desafío del Sistema Financiero* [Repositorio UNA, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/18196>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (Quinta edición). Ediciones de la U.
- Paredes, D., & Veintemilla, D. (2023). *Las billeteras digitales y su efecto en los servicios financieros electrónicos de las micro y pequeñas empresas, Trujillo, año 2023* [Repositorio UCV, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/134539>
- Piernas, F. (2022). *La clave en pagos digitales: Generar confianza* [Repositorio UES21, Universidad Empresarial Siglo 21]. <https://repositorio.21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/27008/TFG%20-%20Piernas%20Manzano%20Florenca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramos, F. (2022). Factores de uso y adopción de las billeteras digitales en el Perú. *Newman Business Review*, 8(1), 83-106.
- Ramos, K. (2020). *Billeteras móviles como impulsoras del comercio electrónico para la población no bancarizada. Análisis comparado de casos: Mercado Pago, Ualá y PIM.* [Repositorio UBA, Universidad de Buenos Aires]. http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-2031_RamosKY.pdf
- Sanca, M. (2024). *Las Billeteras Digitales y su Relación con los Gastos Financieros de los Estudiantes Universitarios de la UNA Puno* [Repositorio UNA, Universidad

- Nacional del Altiplano]. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/22465>
- Soto, I., & Ramirez, N. (s. f.). *Factores que Generan Desconfianza en el Consumidor para hacer Uso del Comercio Electrónico en Huánuco, Perido 2016-2017* [Repositorio UNHV, Universidad Nacional Hermilio Valdizan]. <https://hdl.handle.net/20.500.13080/3101>
- Sullivan, R. (2000). How has the adoption of Internet banking affected performance and risk in banks? *Financial Industry Perspectives, Federal Reserve Bank of Kansas City*, 1-16.
- Trejos, D., Quintero, L., Garzón, D., & Cendales. (2022). Tendencias en la investigación sobre seguridad financiera. *Revista de Ingenierías Interfaces*, 5(1), 1-26.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Planteamiento del Problema	Objetivos	Hipótesis general	Variables	Metodología de investigación
<p>PG: ¿Existe asociación entre los factores de desconfianza y el uso de billeteras digitales en los comerciantes de la ciudad de Ilave 2024?</p>	<p>OG: Determinar la asociación entre los factores de desconfianza y el uso de billeteras digitales en los comerciantes de la ciudad de Ilave 2024.</p>	<p>Existe una asociación significativa entre los factores de desconfianza y el uso de billeteras digitales en los comerciantes de la ciudad de Ilave 2024.</p>	<p>Variable 1 Factores de desconfianza</p> <ul style="list-style-type: none"> -Seguridad -Barreras de conocimiento -Confiabilidad y accesibilidad -Psicosociales 	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Población: 140 comerciantes del mercado central de Ilave</p> <p>Muestra: 103 comerciantes bajo muestreo aleatorio</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
<p>Preguntas Específicas</p> <p>¿Existe asociación entre el factor de seguridad y el uso de billeteras digitales en los comerciantes de la ciudad de Ilave 2024?</p> <p>¿Existe asociación entre el factor de barreras de conocimiento y el uso de billeteras digitales en los comerciantes de la ciudad de Ilave 2024?</p> <p>¿Existe asociación entre el factor de confiabilidad y el uso de billeteras digitales en los comerciantes de la ciudad de Ilave 2024?</p> <p>¿Existe asociación entre los factores psicosociales y el uso de billeteras digitales en los comerciantes de la ciudad de Ilave 2024?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Analizar la asociación entre el factor de seguridad y el uso de billeteras digitales en los comerciantes de la ciudad de Ilave 2024.</p> <p>Evaluar la asociación entre el factor de barreras de conocimiento y el uso de billeteras digitales en los comerciantes de la ciudad de Ilave 2024.</p> <p>Examinar la asociación entre el factor de confiabilidad y el uso de billeteras digitales en los comerciantes de la ciudad de Ilave 2024.</p> <p>Identificar la asociación entre los factores psicosociales y el uso de billeteras digitales en los comerciantes de la ciudad de Ilave 2024.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe una asociación significativa entre el factor de seguridad y el uso de billeteras digitales en los comerciantes de la ciudad de Ilave 2024.</p> <p>Existe una asociación significativa entre el factor de barreras de conocimiento y el uso de billeteras digitales en los comerciantes de la ciudad de Ilave 2024.</p> <p>Existe una asociación significativa entre el factor de confiabilidad y el uso de billeteras digitales en los comerciantes de la ciudad de Ilave 2024.</p> <p>Existe una asociación significativa entre los factores psicosociales y el uso de billeteras digitales en los comerciantes de la ciudad de Ilave 2024.</p>	<p>Variable 2 Uso de la billetera digital</p> <ul style="list-style-type: none"> -Si -No 	<p>Tipo de investigación: Básico, asociativo, hipotético-deductivo de corte transversal</p> <p>Prueba de hipótesis: Chi Cuadrado y V de Cramer</p>

Anexo 02: Instrumento de investigación

FACTORES DE DESCONFIANZA EN EL USO DE BILLETERAS DIGITALES

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

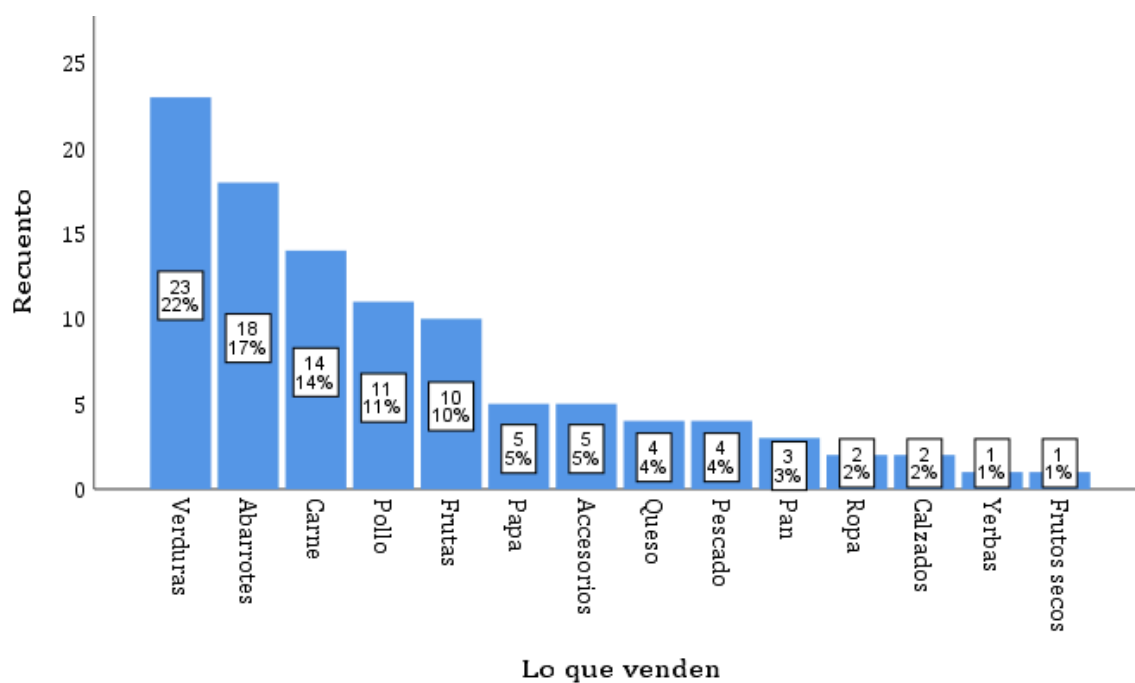
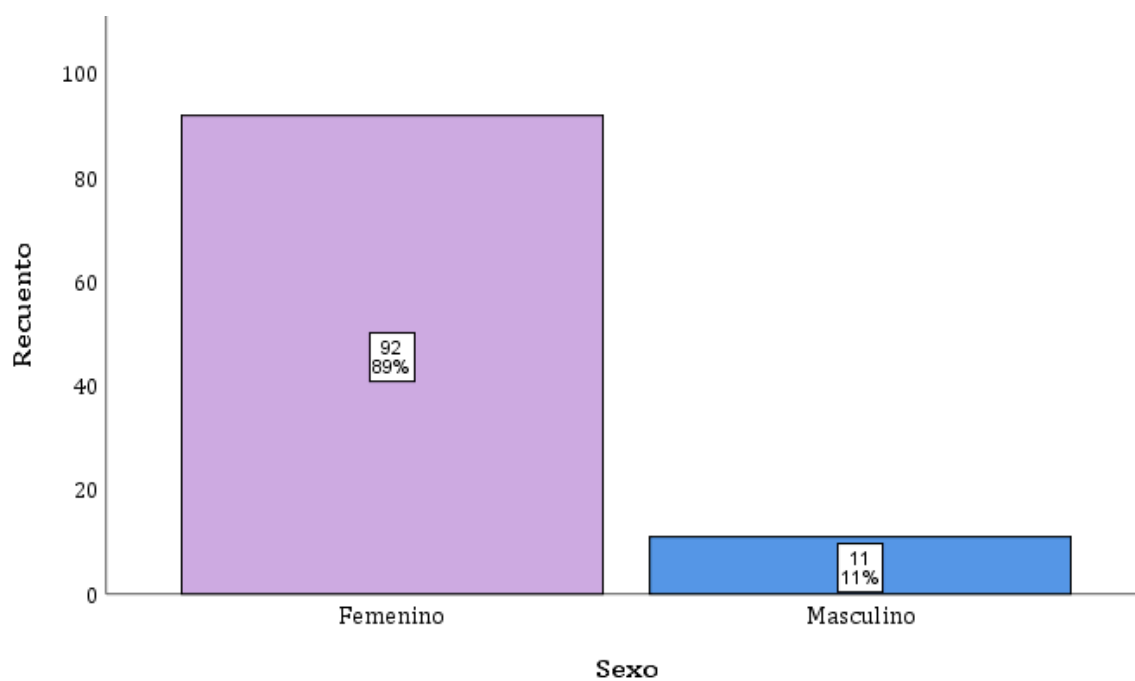
FACTORES DE DESCONFIANZA						
Variable 1		1	2	3	4	5
DIM 1: Inseguridad						
1	Creo que guardar la información de mi dinero en una billetera digital no es seguro.					
2	Me preocupa que las plataformas de billeteras digitales sean vulnerables a ataques o hackeos.					
3	Creo que el riesgo de ser víctima de fraude al usar servicios de billeteras digitales es alto.					
4	Me siento inseguro al realizar pagos altos a través de una billetera digital.					
5	Me preocupa que otras personas puedan ver cuánto dinero tengo si uso mi billetera digital en público.					
DIM 2: Desconocimiento tecnológico						
6	Me parece confuso cómo funcionan las billeteras digitales.					
7	Siento que no tengo las habilidades tecnológicas necesarias para usar bien una billetera digital.					
8	Creo que es complicado configurar y usar una billetera digital.					
9	Pienso que no hay suficiente información clara sobre cómo usar las billeteras digitales.					
10	Me preocupa no saber cómo solucionar problemas técnicos si uso una billetera digital.					
DIM 3: Confiabilidad y accesibilidad del sistema						
11	Dudo que las billeteras digitales sean confiables en cuanto a su disponibilidad y funcionamiento.					
12	Temo que las transacciones con billeteras digitales tengan errores frecuentes.					
13	Creo que mi celular y mi conexión a internet no son buenos para usar las billeteras digitales de forma correcta.					
14	Siento que no en muchos lugares donde voy me acepten pagos con billeteras digitales.					
15	Me preocupa no poder acceder a mi dinero si falla el sistema o pierdo mi celular					
DIM 4: Factores psicosociales						
16	Me incomoda no poder tener el dinero en físico en mano cuando hago transacciones digitales.					
17	Las opiniones negativas de mi familia y amigos me afectan al decidir no usar una billetera digital.					
18	Me incomoda cambiar la forma tradicional de manejar el dinero al pasar a métodos digitales.					
19	Siento que en mi entorno prefieren usar dinero físico en lugar de billeteras digitales.					
20	Siento que pierdo el control de mi dinero al no ver físicamente lo que gasto a diario con billeteras digitales					

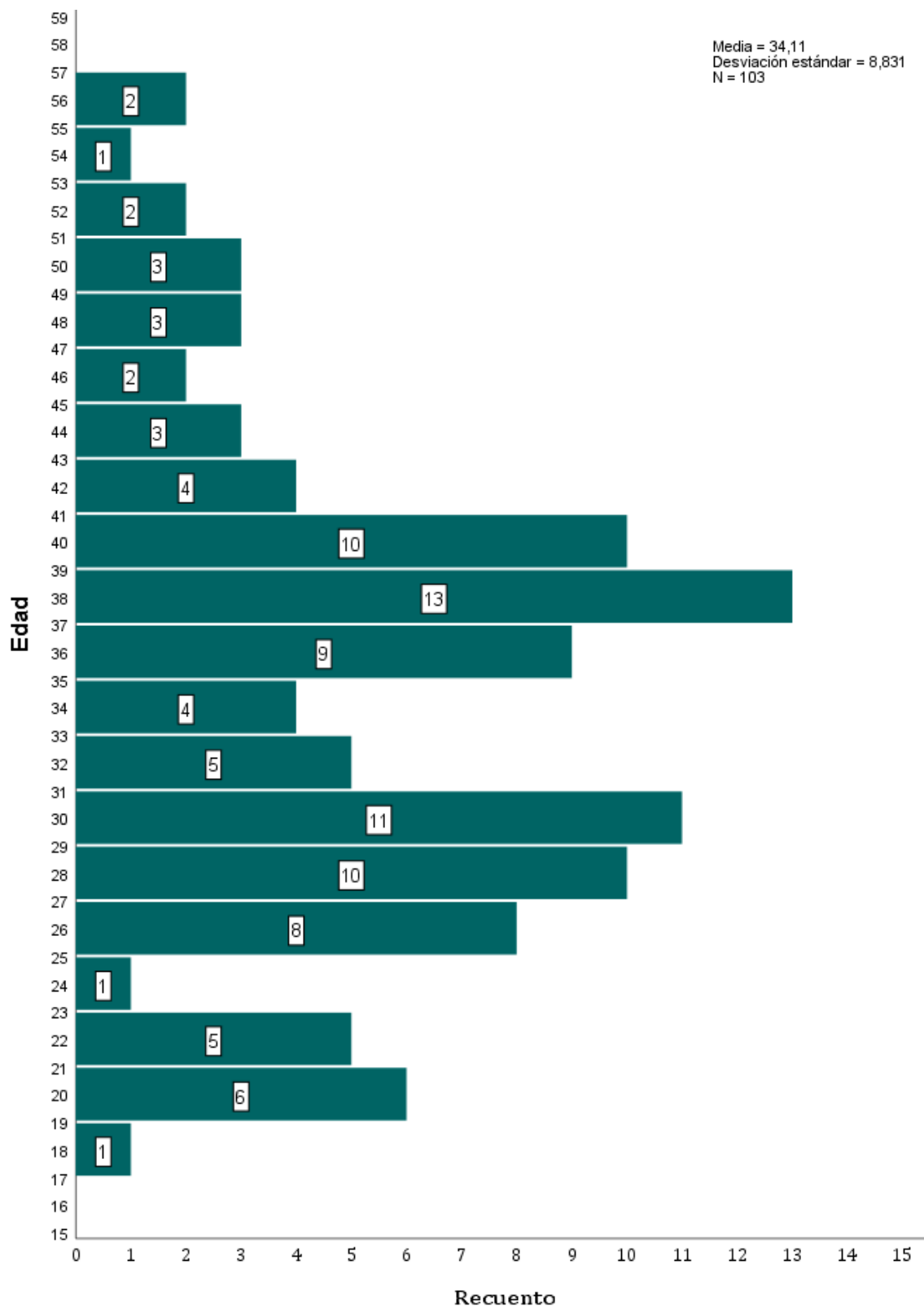
Variable 2: Uso de la billetera digitales

Cuestionario cerrado dicotómico

¿Usa una billetera digital? Si: _____ No: _____

Anexo 03: Tablas y Figuras complementarias





Tablas de frecuencia por pregunta

N°	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
P1	0	0%	5	5%	10	10%	42	41%	46	45%
P2	0	0%	2	2%	10	10%	61	59%	30	29%
P3	1	1%	2	2%	22	21%	40	39%	38	37%
P4	0	0%	2	2%	18	17%	53	51%	30	29%
P5	1	1%	5	5%	12	12%	56	54%	29	28%
P6	4	4%	5	5%	5	5%	28	27%	61	59%
P7	2	2%	4	4%	14	14%	57	55%	26	25%
P8	0	0%	10	10%	18	17%	41	40%	34	33%
P9	0	0%	2	2%	18	17%	49	48%	34	33%
P10	0	0%	4	4%	16	16%	52	50%	31	30%
P11	2	2%	5	5%	10	10%	28	27%	58	56%
P12	0	0%	3	3%	36	35%	43	42%	21	20%
P13	2	2%	5	5%	21	20%	47	46%	28	27%
P14	0	0%	3	3%	18	17%	46	45%	36	35%
P15	0	0%	2	2%	13	13%	44	43%	44	43%
P16	2	2%	1	1%	6	6%	23	22%	71	69%
P17	9	9%	26	25%	27	26%	30	29%	11	11%
P18	2	2%	4	4%	23	22%	42	41%	32	31%
P19	0	0%	3	3%	8	8%	65	63%	27	26%
P20	2	2%	4	4%	8	8%	43	42%	46	45%

Fuente: Cuestionario aplicado a los comerciantes del mercado central de llave.

En la Tabla se observa que los comerciantes del mercado central de llave están de acuerdo que usar billeteras digitales representa cierta desconfianza, puesto que ninguna pregunta estuvieron en desacuerdo, ni tampoco una opinión neutra. Todas las respuestas fueron que están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la desconfianza.

De manera específica, la pregunta 1, 6, 11, 15, 16 y 20 indican estar totalmente de acuerdo. Repasando, observamos que existe desconfianza total en guardar la

información de su dinero en una billetera digital. Por otro lado, están totalmente de acuerdo en que les parece confuso cómo usar correctamente una billetera digital. Al mismo tiempo, los comerciantes dicen que dudan totalmente de que las billeteras digitales sean confiables en cuanto a su disponibilidad y funcionamiento. Al mismo tiempo, les preocupa no poder acceder a su dinero si falla el sistema o pierden el celular. Por otro lado, dicen estar totalmente de acuerdo en que les incomoda no tener el dinero en físico en mano y que les causa cierta inseguridad las transacciones digitales. Por último, sienten que pierden el control cuando no tienen el dinero a la mano y tienen que confiar en billeteras digitales puesto que es el cliente quien les exige tal manera de pago.

Anexo 04: Confiabilidad de Instrumento

RESULTADOS DE CONFIABILIDAD

Este instrumento contiene preguntas de opciones politómicas que han sido sometidas mediante el coeficiente del *Alfa de Cronbach* para poder determinar la consistencia interna. Analizando la correlación de cada pregunta entre todas las demás preguntas que contiene el cuestionario. Se analizó el *Alfa de Cronbach* gracias al software SPSS en su versión 30.

Tabla 09: Escala de valores para determinar la confiabilidad

Valor	Confiabilidad
Alrededor de 0.9	Nivel elevado de confiabilidad
0.8 o superior	Confiable
Alrededor de 0.7 se considera	Baja
Inferior a 0.6 indica una confiabilidad	Inaceptablemente baja

Fuente: Hogan (2004).

Tabla 10: Confiabilidad del instrumento – Alfa de Cronbach

Instrumento	Alfa de Cronbach	N° ítems
Factores de desconfianza de uso de billeteras digitales	0.789	20

Fuente: Elaboración propia

Se logró determinar la consistencia interna mediante el *Alfa de Cronbach*, en el que se halló con un valor de 0.789 para el instrumento, el cual presenta un nivel normal de confiabilidad.

Anexo 05: Validación de instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Miller Encinas Contreras
- 1.2 Grado académico: LICENCIADO EN CIENCIAS CONTABLES
- 1.3 Título de la Investigación: FACTORES DE DESCONFIANZA EN EL USO DE BILLETAS DIGITALES EN LOS COMERCIANTES DE LA CIUDAD DE HUANUCO, 2025
- 1.4 Denominación del instrumento: FACTORES DE DESCONFIANZA EN EL USO DE BILLETAS DIGITALES

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/ CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		0	1	2	3	4
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables medibles.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología.				✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					✓
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				✓	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables			✓		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				✓	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					✓
SUB TOTAL				2	12	20
TOTAL						34

VALORACIÓN

Deficiente ()	Regular ()	Bueno ()	Muy Bueno ()	Excelente (✓)
0 - 8	9 - 16	17 - 24	25 - 32	33 - 40

Lugar y fecha: Puno, 17 de Marzo del 2025.

Nombre: Miller Encinas Contreras


 FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
 Firma del experto
 C.P.C. Miller Encinas Contreras
 D.N.I. 7.854.321

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO


I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: JUDITH BAZZON OFARAYA
- 1.2 Grado académico: Licenciada en Ciencias Contables
- 1.3 Título de la Investigación: Factores de desconianza en el uso de billeteras digitales en las comerciantes de la ciudad de Ilaye - 2025
- 1.4 Denominación del instrumento: Factores de desconianza en el uso de Billeteras digitales

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/ CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		0	1	2	3	4
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables medibles.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables			X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
SUB TOTAL				2	9	24
TOTAL						35

VALORACIÓN

Deficiente ()	Regular ()	Bueno ()	Muy Bueno ()	Excelente (X)
0 - 8	9 - 16	17 - 24	25 - 32	33 - 40


CPC Judith Bazzon Ofaraya

Firma del experto

DNI: 42576273

Lugar y fecha: Puno 17 de Abril del 2025

Nombre: JUDITH BAZZON OFARAYA

Anexo 06: Evidencias fotográficas

Encuesta en Mercado Central de Ilave - Sección: Verduras



Encuesta en Mercado Central de Ilave - Sección: Frutas



Encuesta en Mercado Central de Ilave - Sección: Abarrotes

