

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**LA BILLETERA DIGITAL Y SU RELACIÓN CON LA INCLUSIÓN FINANCIERA
EN LOS COMERCIANTES DE LA FERIA DOMINICAL DE JULIACA, 2026**

PRESENTADA POR:

RAYNEL MEDALIT HUAYHUA CHUYO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2026



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/)



5.78%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 25 MAR 2026, 12:05 AM

Originality & Authorship Report

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

● IDENTICAL
0.6%

● CHANGED TEXT
5.18%

Report #32125437

RAYNEL MEDALIT HUAYHUA CHUYO // LA BILLETERA DIGITAL Y SU RELACIÓN C
ON LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN LOS COMERCIANTES DE LA FERIA DOMINICAL

DE JULIACA, 2026 RESUMEN La presente investigación tuvo como objetivo

general determinar la relación entre la billetera digital y la

inclusión financiera en los comerciantes de la Feria Dominical de

Juliaca, durante el año 2026. **1 2 4 5 11 12 17 18** El estudio se desarrolló bajo

un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un nivel correlacional

y un diseño descriptivo–correlacional, de corte transversal. La población estuvo

conformada por 200 comerciantes y la muestra fue de 116 comerciantes,

seleccionados mediante la fórmula para población finita. **1 7 8** La técnica

utilizada para la recolección de datos fue la encuesta y el

instrumento aplicado fue un cuestionario estructurado con escala tipo Likert. El

procesamiento y análisis de la información se realizó mediante Microsoft

Excel y el coeficiente Rho de Spearman. Los resultados descriptivos

evidenciaron que la billetera digital se ubica principalmente en un

nivel moderado, representado por el 66% de los comerciantes, mientras

que el 26% presenta un nivel inadecuado y solo el 8% un nivel

adecuado. En cuanto a la inclusión financiera, el 59% de los

comerciantes se ubicó en un nivel moderado, el 28% en un nivel

inadecuado y el 13% en un nivel adecuado. Respecto a las dimensiones

de la billetera digital, la accesibilidad fue percibida mayoritariamente

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

LA BILLETERA DIGITAL Y SU RELACIÓN CON LA INCLUSIÓN FINANCIERA
EN LOS COMERCIANTES DE LA FERIA DOMINICAL DE JULIACA, 2026

PRESENTADA POR:

RAYNEL MEDALIT HUAYHUA CHUYO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:


CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

: 
M.Sc. KORINA ASQUI GOMEZ


PRIMER MIEMBRO

: 
Dra. CÉLIA VERENISSE ORTIZ DE ORUE ROJAS

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Mtra. NATALY SILVIA GARCIA VILCA

ASESOR DE TESIS

: 
Mg. LUIS ALBERTH ROSSEL BERNEDO

Área: Ciencias Económicas, Negocios

Sub Área: Contabilidad y Finanzas

Línea de investigación: Negocios, Administración

Puno, 30 de marzo del 2026.

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo, en primer lugar, a Dios, por brindarme la fortaleza, la sabiduría y la perseverancia necesarias para culminar esta etapa académica.

De manera especial, dedico este logro a mi familia y en especial a mis padres, quienes con su entrega, esfuerzo y apoyo constante han sido un pilar fundamental a lo largo de mi formación profesional. Su ejemplo de lucha, responsabilidad y compromiso ha sido una fuente permanente de inspiración para seguir adelante incluso en los momentos más difíciles. Este trabajo es reflejo de su confianza, aliento incondicional y amor, que han marcado profundamente mi camino académico y personal.

HUAYHUA CHUYO, RAYNEL MEDALIT

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la Universidad Privada San Carlos por permitirme culminar mis estudios y contribuir a mi desarrollo profesional.

De igual manera agradezco a los miembros del jurado quienes con sus sugerencias y observaciones hicieron posible se logre de la mejor forma este trabajo de investigación.

A mi asesor por su apoyo constante en este largo camino que culmina con la presentación del informe final.

HUAYHUA CHUYO, RAYNEL MEDALIT

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTOS	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
ÍNDICE DE ANEXOS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1.1. PROBLEMA GENERAL	13
1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	13
1.2. ANTECEDENTES	13
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	18
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO	19
2.2. MARCO CONCEPTUAL	21
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	22
2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL	22
2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	22

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO	23
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	23
3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS	24
3.3.1. MÉTODOS	24
3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	26
3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO	27

CAPÍTULO IV

EXPOSICION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. EXPOSICION Y ANALISIS DE LA VARIABLE BILLETERA DIGITAL	28
4.1.1. RESULTADOS SOBRE LA BILLETERA DIGITAL	28
4.1.2. EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LA VARIABLE INCLUSIÓN FINANCIERA	29
4.1.3. ANÁLISIS INFERENCIAL - PROCESO DE VALIDACIÓN DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS	30
4.2. EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	31
4.2.1. RESULTADOS SOBRE LA ACCESIBILIDAD	32
4.2.2. ANÁLISIS INFERENCIAL - PROCESO DE VALIDACIÓN DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS	33
4.3. EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 2	34
4.3.1. RESULTADOS SOBRE EL USO	34
4.3.2. ANÁLISIS INFERENCIAL - PROCESO DE VALIDACIÓN DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS	35
4.4. DISCUSIÓN	36
CONCLUSIONES	39
RECOMENDACIONES	41
BIBLIOGRAFÍA	42
ANEXOS	45

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Billetera digital	28
Tabla 02: Inclusión financiera	29
Tabla 03: Prueba de la hipótesis	31
Tabla 04: Accesibilidad	32
Tabla 05: Prueba de la hipótesis	33
Tabla 06: Uso	34
Tabla 07: Prueba de la hipótesis	36

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01: Encuestando a puesto de plásticos	51
Figura 02: Aplicación de cuestionario a puesto de abarrotes	52
Figura 03: Encuestado a puesto de golosinas	52
Figura 04: Documento presentado	53

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Matriz de consistencia: la billetera digital y su relación con la inclusión financiera en los comerciantes de la feria dominical de Juliaca, 2026	46
Anexo 02: Instrumento – Cuestionario sobre las billeteras digitales	47
Anexo 03: Instrumento – cuestionario sobre la inclusión financiera	49
anexo 04: Panel fotográfico	51

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la billetera digital y la inclusión financiera en los comerciantes de la Feria Dominical de Juliaca, durante el año 2026. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un nivel correlacional y un diseño descriptivo–correlacional, de corte transversal. La población estuvo conformada por 200 comerciantes y la muestra fue de 116 comerciantes, seleccionados mediante la fórmula para población finita. La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento aplicado fue un cuestionario estructurado con escala tipo Likert. El procesamiento y análisis de la información se realizó mediante Microsoft Excel y el coeficiente Rho de Spearman. Los resultados descriptivos evidenciaron que la billetera digital se ubica principalmente en un nivel moderado, representado por el 66% de los comerciantes, mientras que el 26% presenta un nivel inadecuado y solo el 8% un nivel adecuado. En cuanto a la inclusión financiera, el 59% de los comerciantes se ubicó en un nivel moderado, el 28% en un nivel inadecuado y el 13% en un nivel adecuado. Respecto a las dimensiones de la billetera digital, la accesibilidad fue percibida mayoritariamente en un nivel moderado por el 73% de los encuestados, y el uso de la billetera digital se concentró también en un nivel moderado con el 60%. El análisis inferencial permitió determinar la existencia de una relación positiva y significativa entre la billetera digital y la inclusión financiera, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,572 y un valor de significancia de 0,000. Asimismo, se evidenció una relación significativa entre la accesibilidad de la billetera digital y la inclusión financiera ($Rho = 0,531$; $p = 0,000$), así como entre el uso de la billetera digital y la inclusión financiera ($Rho = 0,506$; $p = 0,000$). Se concluye que la billetera digital se relaciona de manera significativa con la inclusión financiera de los comerciantes, constituyéndose en una herramienta importante para mejorar el acceso y uso de servicios financieros formales en el contexto comercial local.

Palabras clave: Accesibilidad, Billetera digital, Inclusión financiera, Uso.

ABSTRACT

The present research aimed to determine the relationship between digital wallets and financial inclusion among traders of the Sunday Market of Juliaca during 2026. The study was conducted under a quantitative approach, with an applied type, correlational level, and a descriptive–correlational, cross-sectional design. The population consisted of 200 traders, from which a sample of 116 traders was selected using the finite population formula. Data collection was carried out through a survey, applying a structured questionnaire with a Likert-type scale. Data processing and analysis were performed using Microsoft Excel and Spearman's Rho correlation coefficient. The descriptive results showed that the level of digital wallet usage was mainly moderate, representing 66% of the traders, while 26% presented an inadequate level and only 8% an adequate level. Regarding financial inclusion, 59% of the traders were classified at a moderate level, 28% at an inadequate level, and 13% at an adequate level. Concerning the dimensions of the digital wallet, accessibility was mostly perceived at a moderate level by 73% of respondents, and the use of digital wallets was also predominantly moderate, reaching 60%. Inferential analysis revealed a positive and statistically significant relationship between digital wallets and financial inclusion, with a Spearman's Rho coefficient of 0.572 and a significance value of 0.000. Likewise, a significant relationship was identified between digital wallet accessibility and financial inclusion ($Rho = 0.531$; $p = 0.000$), as well as between digital wallet usage and financial inclusion ($Rho = 0.506$; $p = 0.000$). It is concluded that digital wallets are significantly related to the financial inclusion of traders, constituting an important tool to improve access to and use of formal financial services in the local commercial context.

Keywords: Accessibility, Digital wallet, Financial inclusion, Usage.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el desarrollo de las tecnologías financieras ha generado cambios significativos en la forma en que las personas realizan transacciones económicas y acceden a los servicios financieros. En este contexto, las billeteras digitales han cobrado relevancia como una alternativa al uso del dinero en efectivo, permitiendo realizar pagos y transferencias de manera rápida, segura y accesible. Estas herramientas tecnológicas se han convertido en un medio importante para promover la inclusión financiera, especialmente en sectores donde el acceso al sistema financiero formal ha sido históricamente limitado.

A nivel internacional y nacional, diversos estudios evidencian que el uso de billeteras digitales contribuye a reducir barreras de acceso a los servicios financieros, facilitando la incorporación de pequeños comerciantes y trabajadores independientes al sistema financiero. En el Perú, el crecimiento del uso de billeteras digitales se ha intensificado en los últimos años; sin embargo, este avance no ha sido homogéneo, ya que persisten dificultades relacionadas con la accesibilidad, el uso adecuado y la confianza en estas plataformas, particularmente en contextos de comercio local e informal.

En el ámbito local, la feria dominical de Juliaca constituye uno de los principales espacios de intercambio comercial de la región Puno, caracterizado por la participación de numerosos comerciantes que desarrollan sus actividades en condiciones de informalidad o semi formalidad. A pesar de la creciente presencia de billeteras digitales como medio de pago en este espacio comercial, se observa que muchos comerciantes aún presentan niveles moderados o inadecuados de uso y accesibilidad, lo que limita su plena integración al sistema financiero formal y, por ende, su nivel de inclusión financiera.

Frente a esta realidad, surge la necesidad de analizar la relación entre la billetera digital y la inclusión financiera en los comerciantes de la Feria Dominical de Juliaca durante el año 2026, considerando aspectos como la accesibilidad y el uso de la billetera digital, así como el acceso, la calidad y el uso de los servicios financieros. Este estudio resulta relevante porque aporta evidencia empírica que puede servir de base para la toma de

decisiones por parte de autoridades, entidades financieras y organizaciones vinculadas al comercio local, orientadas a fortalecer la inclusión financiera mediante herramientas digitales.

La presente investigación se estructura en cuatro capítulos. El primer capítulo aborda el planteamiento del problema, la formulación, los antecedentes y los objetivos de la investigación. El segundo capítulo desarrolla el marco teórico, marco conceptual y las hipótesis. El tercer capítulo describe la metodología empleada en el estudio. El cuarto capítulo presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, la validación de la hipótesis y la discusión. Para finalmente terminar con las conclusiones, recomendaciones, la bibliografía y los anexos de la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los últimos años, el avance de las tecnologías financieras ha transformado significativamente la forma en que las personas acceden y utilizan los servicios financieros, destacando el uso de las billeteras digitales como una herramienta clave para promover la inclusión financiera. A nivel internacional, diversos estudios evidencian que estas plataformas digitales facilitan las transacciones económicas, reducen los costos operativos y permiten la incorporación de sectores tradicionalmente excluidos del sistema financiero formal, especialmente en contextos de comercio informal y economías locales.

En el ámbito nacional, el Perú ha experimentado un crecimiento sostenido en el uso de billeteras digitales como Yape, Plin y otras plataformas similares, impulsado por la digitalización de los pagos, las políticas de inclusión financiera y las necesidades surgidas durante y después de la pandemia. No obstante, este crecimiento no ha sido homogéneo, ya que persisten brechas relacionadas con el acceso a la tecnología, el nivel de alfabetización digital y la confianza en los sistemas financieros digitales, particularmente en pequeños comerciantes y trabajadores independientes.

A nivel local, la Feria Dominical de Juliaca constituye uno de los principales espacios de intercambio comercial de la región Puno, caracterizado por la alta presencia de comerciantes informales y semiformales. Si bien en los últimos años se ha observado una mayor adopción de billeteras digitales entre los comerciantes de esta feria, aún se desconoce en qué medida la accesibilidad y el uso de estas herramientas digitales

contribuyen efectivamente a mejorar su inclusión financiera. Muchos comerciantes continúan enfrentando limitaciones para acceder a servicios financieros formales, tales como cuentas bancarias, créditos, medios de ahorro y mecanismos de pago seguros, lo que restringe el crecimiento y sostenibilidad de sus actividades económicas.

En este contexto, surge la necesidad de analizar la relación entre la billetera digital y la inclusión financiera en los comerciantes de la Feria Dominical de Juliaca durante el año 2026, considerando aspectos como la accesibilidad y el uso de la billetera digital, así como el acceso y uso de los servicios financieros. Por ello, se formula el siguiente problema:

1.1.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cómo se relaciona la billetera digital y la inclusión financiera con los comerciantes de la feria dominical de Juliaca, 2026?

1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cómo se relaciona la accesibilidad de la billetera digital y la inclusión financiera con los comerciantes de la feria dominical de Juliaca, 2026?
- ¿Cómo se relaciona el uso de la billetera digital y la inclusión financiera con los comerciantes de la feria dominical de Juliaca, 2026?

1.2. ANTECEDENTES

Antecedentes internacionales

En su trabajo de investigación presentada por Lundh (2024) la cual lleva como nombre “Análisis del uso de las billeteras electrónicas en Guayaquil”. Tuvo como objetivo general del estudio dar a conocer el uso que les dan a las billeteras electrónicas en Guayaquil. La metodología empleada fue de enfoque mixto, análisis cualitativo y cuantitativo. Encontrándose como resultados más importantes que los adultos de 18 a 24 años son los usuarios más asiduos de este sistema, siendo que existe bastante desconocimiento del otro grupo de adultos que no usan las billeteras electrónicas, este grupo se encuentra conformado por los mayores de 35 años quienes evidencian su temor y desconfianza al

uso de estas herramientas electrónicas. Por lo que se recomienda reforzar el tema de capacitaciones para mostrar las bondades en el uso de estas herramientas.

Antecedentes nacionales

Mendoza y Rafael (2023) desarrollaron la investigación titulada “Inclusión financiera y actitud hacia las billeteras digitales de los adultos mayores en el distrito de Villa El Salvador – Lima, 2023”, realizada en el distrito de Villa El Salvador, Lima. Teniendo como objetivo general el de determinar la relación entre la inclusión financiera y la actitud hacia las billeteras digitales de los adultos mayores. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, tipo correlacional y diseño no experimental. La población estuvo conformada por adultos mayores del distrito y la muestra fue de 380 participantes, a quienes se les aplicó un cuestionario validado por juicio de expertos, obteniéndose una confiabilidad alta con un alfa de Cronbach de 0,951. Los resultados evidenciaron la existencia de una relación significativa entre la inclusión financiera y la actitud hacia las billeteras digitales, así como entre sus dimensiones, demostrando que una mejor actitud hacia el uso de billeteras digitales se asocia con mayores niveles de inclusión financiera. Se concluyó que las billeteras digitales constituyen una herramienta clave para fortalecer la inclusión financiera de los adultos mayores, facilitando su acceso, uso y permanencia en el sistema financiero formal.

En su tesis Coello (2022). Inclusión financiera y uso de servicios financieros digitales en la población urbana del Perú. La investigación tuvo como objetivo general analizar la relación entre la inclusión financiera y el uso de servicios financieros digitales en población urbana. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con diseño no experimental y nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por usuarios de servicios financieros, a quienes se aplicó una encuesta estructurada. Los resultados evidenciaron que más del 60% de los encuestados utiliza al menos un servicio financiero digital, siendo las billeteras digitales las más empleadas. Asimismo, se identificó una relación significativa entre el acceso a medios digitales y el nivel de inclusión financiera. Se concluye que el uso de herramientas digitales contribuye de

manera positiva a la inclusión financiera, especialmente en poblaciones con limitado acceso a la banca tradicional.

Dentro de su trabajo Peña (2023), considero como título “Billeteras digitales y su relación en la inclusión financiera de los comerciantes en un mercado de Independencia, durante el año 2023. El objetivo general fue determinar la relación entre las billeteras digitales y la inclusión financiera. La investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, diseño no experimental y alcance descriptivo-correlacional. La muestra estuvo compuesta por 40 comerciantes, aplicándose la encuesta como técnica de recolección de datos. Los resultados mostraron que existe una correlación con un coeficiente de 0.574 con significancia de 0.000 demostrándose la relación positiva moderada entre las variables de estudio, concluyendo que al usar las billeteras digitales están beneficiadas a la inclusión financiera.

Coyla (2022) en su tesis denominada “Variables sociodemográficas asociadas a las actitudes hacia las billeteras digitales en los consumidores arequipeños durante la pandemia”. Considero como objetivo general determinar la asociación entre variables sociodemográficas y las actitudes hacia las billeteras digitales. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con diseño no experimental y nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 384 personas. Los resultados indicaron que el 66% de los participantes utilizaba billeteras digitales, siendo Yape y Plin las más empleadas. Asimismo, variables como nivel educativo, tenencia de negocio y uso previo se asociaron significativamente con actitudes positivas hacia las billeteras digitales. Se concluye que las billeteras digitales influyen favorablemente en el acceso y uso de servicios financieros. Quevedo et al. (2023), quienes en su trabajo denominado “Inclusión financiera y uso de servicios financieros digitales en el Perú” (UNFV, Lima). Consideraron como objetivo general analizar la relación entre la inclusión financiera y el uso de servicios financieros digitales. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con diseño no experimental y nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 384 usuarios del sistema financiero, a quienes se aplicó un cuestionario estructurado. Los

resultados evidenciaron que el 62,5% de los encuestados utilizaba servicios financieros digitales de manera frecuente y que existía una relación significativa entre ambas variables ($p < 0,05$). Se concluyó que el uso de servicios financieros digitales contribuye de manera directa al fortalecimiento de la inclusión financiera en el país.

Hidalgo (2021) dentro de su tesis “Limitaciones en la interoperabilidad de las billeteras digitales y su impacto en la inclusión financiera (Perú)”. Tuvo como objetivo general analizar cómo las limitaciones en la interoperabilidad de las billeteras digitales afectan la inclusión financiera. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, tipo aplicado y diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 120 usuarios de billeteras digitales. Los resultados mostraron que el 58% de los encuestados percibía dificultades para realizar transferencias entre distintas billeteras y que estas limitaciones se relacionaban negativamente con el nivel de inclusión financiera ($r = -0,61$). Se concluyó que la falta de interoperabilidad restringe el uso efectivo de las billeteras digitales y limita su aporte a la inclusión financiera.

Huallas y Cruz (2024) en su trabajo nombrado “Billeteras digitales y su contribución a la inclusión financiera en pequeños comerciantes de la feria sabatina de la plaza de Tupac Amaru Wanchaq Cusco (Perú). Consideraron como objetivo general analizar la influencia del uso de billeteras digitales en la inclusión financiera de pequeños comerciantes. El estudio fue de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo-correlacional y diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 150 comerciantes. Los resultados indicaron que el 67% utilizaba billeteras digitales y que existía una correlación positiva significativa con la inclusión financiera ($r = 0,72$). Se concluyó que las billeteras digitales facilitan el acceso y uso de servicios financieros formales.

García y Romero (2023), considero como trabajo de investigación titulada: “Billetera digital y su impacto en la inclusión financiera de las bodegas de lima norte”, tomaron en cuenta como objetivo diseñar y validar un cuestionario para medir la billetera digital y la inclusión financiera, orientado a comerciantes y pequeños negocios. El instrumento fue elaborado bajo un enfoque cuantitativo, estructurado en escala Likert, considerando

dimensiones como utilidad percibida, facilidad de uso, seguridad, acceso, calidad y uso de servicios financieros. La validación del instrumento se realizó mediante juicio de expertos, alcanzando un nivel adecuado de confiabilidad, con un coeficiente alfa de Cronbach de 0.82, lo que evidencia una buena consistencia interna. Los ítems permitieron medir de manera clara el nivel de adopción de billeteras digitales y su relación con la inclusión financiera. Se concluyó que el cuestionario presenta validez y confiabilidad suficientes para ser aplicado en investigaciones sobre billeteras digitales e inclusión financiera, constituyéndose en una herramienta metodológica adecuada para estudios cuantitativos en contextos comerciales.

Mendo et al. (2024), en su trabajo que lleva como título “Factores que promueven la adopción para la inclusión financiera: caso de estudio de un modelo Fintech de la billetera digital Tarjeta W”. El objetivo general fue analizar los factores que promueven la adopción de la billetera digital Tarjeta W y su contribución a la inclusión financiera. La investigación presentó un enfoque mixto, con diseño de estudio de caso. Los resultados mostraron que más del 70% de los usuarios percibe beneficios económicos y mayor seguridad al usar la billetera digital. Asimismo, se identificó que la facilidad de acceso y la percepción de ahorro influyen significativamente en su adopción. Se concluye que las billeteras digitales Fintech favorecen la inclusión financiera en sectores tradicionalmente no bancarizados.

Antecedentes locales

Chata (2025) realizó la investigación titulada “La billetera digital y su relación con la inclusión financiera del Mercado Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca – Puno, 2025”. El objetivo general fue analizar la relación entre la billetera digital y la inclusión financiera de los comerciantes del mercado. La investigación fue de enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo–correlacional y diseño no experimental. La población estuvo conformada por comerciantes del mercado y la muestra fue de 172 comerciantes, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado. Los resultados mostraron que la utilidad percibida de la billetera digital se relaciona significativamente con la inclusión financiera ($r = 0,730$; $p = 0,000$), la percepción de seguridad presentó una correlación significativa ($r = 0,664$; $p =$

0,000) y la facilidad de uso evidenció una correlación moderada ($r = 0,550$; $p = 0,000$). Asimismo, se determinó una relación positiva y significativa entre el uso global de la billetera digital y la inclusión financiera ($r = 0,748$; $p = 0,000$). Se concluyó que, a mayor uso de billeteras digitales, mayor es el nivel de inclusión financiera de los comerciantes, evidenciando que estas herramientas tecnológicas facilitan el acceso y uso de servicios financieros formales en contextos comerciales locales.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar si tienen relación la billetera digital y la inclusión financiera en los comerciantes de la feria Dominical de Juliaca, 2026.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar si tienen relación la accesibilidad de la billetera digital y la inclusión financiera en los comerciantes de la feria Dominical de Juliaca, 2026.
- Evaluar si tienen relación el uso de la billetera digital y la inclusión financiera en los comerciantes de la feria Dominical de Juliaca, 2026.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

Billetera

La billetera es un objeto de uso personal destinado al resguardo de dinero en efectivo, documentos de identificación y otros elementos de valor. Tradicionalmente ha sido el principal medio físico para administrar recursos monetarios en las actividades cotidianas, especialmente en contextos donde predomina el uso del efectivo como forma de pago. (Nieves & Zapata, 2022)

Billetera digital

La billetera digital es conceptualizada por Reyes (2023); como una herramienta tecnológica que permite almacenar dinero electrónico y gestionar transacciones financieras mediante dispositivos móviles o plataformas digitales. Facilita operaciones como pagos, transferencias, recepción de dinero y, en algunos casos, acceso a otros servicios financieros, contribuyendo a reducir el uso del efectivo y a modernizar las transacciones comerciales.

Inclusión

La inclusión según Ramos (2022); es un proceso social orientado a garantizar la participación equitativa de todas las personas en los distintos ámbitos de la vida social, económica y cultural. Implica la eliminación de barreras que limitan el acceso a oportunidades, promoviendo condiciones de igualdad, respeto y participación activa en la sociedad.

Inclusión financiera

La inclusión financiera conforme indica Ramos (2022); se refiere al proceso mediante el cual las personas acceden y utilizan de manera efectiva productos y servicios financieros formales, tales como cuentas, medios de pago, ahorro, crédito y seguros, ofrecidos bajo condiciones adecuadas de costo, calidad y seguridad. Su finalidad es mejorar la estabilidad económica, fomentar el desarrollo productivo y reducir la exclusión financiera.

Accesibilidad

La accesibilidad según Rubio & Torres, 2025; en su trabajo indican que es el grado de facilidad con el que los usuarios pueden disponer y utilizar un servicio o herramienta financiera. Comprende aspectos como la disponibilidad del servicio, la simplicidad de los procedimientos, la cobertura tecnológica y la ausencia de barreras económicas, geográficas o digitales que dificulten su uso.

Uso de la billetera

El uso de la billetera digital es tomada por Hidalgo (2021) como la frecuencia, intensidad y forma en que los usuarios emplean esta herramienta para realizar transacciones financieras. Incluye actividades como pagos a proveedores o clientes, transferencias de dinero, cobros electrónicos y otras operaciones que forman parte de la gestión económica diaria.

Acceso financiero

El acceso financiero es considerado por Ponce & Mantuano (2024), como la posibilidad real que tienen las personas de incorporarse al sistema financiero formal mediante la disponibilidad de productos y servicios básicos. Este acceso depende de factores como la existencia de infraestructura financiera, requisitos de afiliación, costos asociados y conocimiento del usuario sobre los servicios ofrecidos.

Calidad de servicio

La calidad de servicio financiero es conceptualizada por Huailas & Cruz (2024), como el nivel en que los servicios ofrecidos satisfacen las expectativas y necesidades de los usuarios. Incluye dimensiones como la seguridad de las operaciones, rapidez en las

transacciones, confiabilidad del sistema, facilidad de uso y atención al cliente, influyendo directamente en la confianza y continuidad del uso del servicio.

Uso financiero

El uso financiero se entiende como el grado en que las personas emplean de manera regular los productos y servicios financieros disponibles dentro del sistema formal. Implica no solo el acceso, sino la integración efectiva de estos servicios en las actividades económicas cotidianas, como el manejo de ingresos, pagos, ahorro y planificación financiera.(Adauto et al., 2021)

2.2. MARCO CONCEPTUAL

Acceso financiero

El acceso financiero se refiere a la posibilidad real que tienen las personas de incorporarse al sistema financiero formal mediante la disponibilidad efectiva de productos y servicios básicos. Implica que existan mecanismos, canales e infraestructura que permitan a los usuarios iniciar y mantener una relación con entidades financieras sin enfrentar barreras excesivas de tipo económico, geográfico o administrativo.(Eyzaguirre et al., 2016)

Billetera digital

La billetera digital es una solución tecnológica que funciona a través de aplicaciones móviles o plataformas electrónicas, diseñada para facilitar la gestión de pagos y transferencias de dinero de forma virtual. Su principal característica es permitir la realización de transacciones financieras inmediatas, seguras y sin el uso de efectivo, integrándose a las actividades comerciales diarias.(García & Romero, 2023)

Calidad de servicios

La calidad de los servicios se entiende como el nivel en que un servicio satisface las expectativas del usuario, considerando aspectos como confiabilidad, seguridad, rapidez, eficiencia y atención brindada. En el ámbito financiero, esta calidad influye directamente en la percepción del usuario y en su disposición a utilizar de manera continua los servicios ofrecidos.(Ramos, 2022)

Finanzas

Las finanzas constituyen el conjunto de actividades relacionadas con la administración, planificación y control de los recursos económicos. Abarcan el análisis de ingresos, gastos, ahorro, inversión y financiamiento, tanto a nivel personal como organizacional, con el propósito de optimizar el uso del dinero y asegurar la sostenibilidad económica.(Matencio, 2023)

Inclusión financiera

La inclusión financiera es un proceso orientado a integrar a la población al sistema financiero formal, garantizando no solo el acceso, sino también el uso adecuado y sostenido de productos y servicios financieros. Este proceso busca reducir la exclusión económica, promover la estabilidad financiera y facilitar el desarrollo económico mediante servicios seguros, accesibles y acordes a las necesidades de los usuarios.(Miranda, 2020)

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

La billetera digital se relaciona significativamente con la inclusión financiera en los comerciantes de la feria Dominical de Juliaca, 2026.

2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- La accesibilidad de la billetera digital se relaciona significativamente con la inclusión financiera en los comerciantes de la feria Dominical de Juliaca, 2026.
- El uso de la billetera digital se relaciona significativamente con la inclusión financiera en los comerciantes de la feria Dominical de Juliaca, 2026.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

La presente investigación se desarrolló en la Feria Dominical de Juliaca, ubicada en el distrito de Juliaca, provincia de San Román, región Puno. Esta feria constituye uno de los principales espacios de comercio de la ciudad, caracterizándose por la concentración de comerciantes dedicados a la venta de productos de primera necesidad, abarrotes, prendas de vestir y otros bienes de consumo, desarrollando sus actividades principalmente en un contexto de comercio informal y semiformal.

La elección de la Feria Dominical de Juliaca como zona de estudio se fundamenta en la creciente adopción de billeteras digitales como medio de pago alternativo al efectivo, impulsada por la expansión del uso de teléfonos inteligentes y la necesidad de agilizar las transacciones comerciales. No obstante, pese a este avance tecnológico, persisten limitaciones relacionadas con el acceso y uso de servicios financieros formales, lo que evidencia niveles heterogéneos de inclusión financiera entre los comerciantes.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

La población del presente estudio estuvo conformada por los comerciantes que desarrollan actividades económicas en la Feria Dominical de Juliaca, ubicada en el distrito de Juliaca, provincia de San Román, región Puno. De acuerdo con información difundida por Radio Onda Azul, durante el año 2025 se identificaron más de 200 comerciantes que participan de manera regular en dicha feria, los cuales se encuentran organizados en asociaciones y forman parte de los procesos de ordenamiento y

reubicación impulsados por la municipalidad local. En ese sentido, para efectos de la investigación, se consideró como población de referencia a los más de 500 comerciantes que conforman la Feria Dominical de Juliaca (RADIO ONDA AZUL, 2025)

Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se aplicó la fórmula para población finita, considerando como población de referencia a más de 200 comerciantes de la Feria Dominical de Juliaca, según información reportada por Radio Onda Azul.

Para efectos del cálculo, se tomó $N = 116$, con nivel de confianza 95%, error muestral 8%, siendo la formula la siguiente:

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

Teniendo como tamaño de la muestra a 116 comerciantes.

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS

3.3.1. MÉTODOS

Tipo de investigación

Este trabajo es de tipo aplicada, porque es aquella orientada a la generación de conocimiento con fines prácticos, ya que busca resolver problemas específicos de la realidad mediante la utilización de fundamentos teóricos y métodos científicos. Este tipo de investigación permite obtener resultados que pueden ser utilizados directamente para mejorar procesos, tomar decisiones o proponer soluciones en contextos concretos.

Nivel de investigación

En el presente trabajo se utilizó un nivel de investigación correlacional tiene como finalidad identificar y analizar la relación existente entre dos o más variables, sin que ello implique establecer relaciones de causalidad. Este nivel de investigación permite determinar el grado y la dirección de asociación entre las variables de estudio, aportando evidencia empírica sobre cómo estas se vinculan en un contexto determinado.

Diseño

Para este trabajo se usó el diseño descriptivo–correlacional combina la descripción de las características de las variables con el análisis de la relación entre ellas, en un momento específico del tiempo y sin manipulación de las variables. Este diseño permite describir el comportamiento de cada variable y, a la vez, examinar estadísticamente la asociación existente entre ambas, proporcionando una visión integral del fenómeno estudiado.

3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES
Billetera digital	Es una herramienta tecnológica que permite realizar pagos, transferencias y otras transacciones financieras de forma electrónica a través de dispositivos móviles, sin necesidad de utilizar dinero en efectivo.(Coyla, 2022)	Accesibilidad	Tiempo Facilidad Acceso Utilidad Disponibilidad Rapidez Practicidad
Inclusión financiera	Es el acceso y uso efectivo de servicios financieros formales por parte de las personas, de manera segura, adecuada y asequible.(Castro, 2017)	Acceso financiero Calidad de los servicios financieros Uso financiero	Disposición Facilidad Conectividad Necesidad Favorable Facilidad Seguridad utilidad Mejoramiento de ventas Practicidad

3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

Para el procesamiento y análisis de la información se empleó un diseño estadístico de carácter descriptivo e inferencial. En una primera etapa se realizó el análisis descriptivo, el cual permitió organizar y resumir los datos obtenidos mediante la elaboración de una base de datos en Microsoft Excel, generándose tablas de frecuencias y porcentajes para describir el comportamiento de las variables billetera digital e inclusión financiera, así como de sus respectivas dimensiones.

Posteriormente, se desarrolló el análisis inferencial con el propósito de contrastar las hipótesis planteadas en la investigación. Debido a que los datos fueron recolectados a través de una escala tipo Likert y corresponden a un nivel de medición ordinal, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, el cual permitió determinar el grado y la dirección de la relación entre las variables de estudio.

CAPÍTULO IV

EXPOSICION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. EXPOSICION Y ANALISIS DE LA VARIABLE BILLETERA DIGITAL

Determinar si tienen relación la billetera digital y la inclusión financiera en los comerciantes de la feria Dominical de Juliaca, 2026

4.1.1. RESULTADOS SOBRE LA BILLETERA DIGITAL

Tabla 01: Billetera digital

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
		%
Adecuada	9	8
Moderada	77	66
Inadecuada	30	26
Total	116	100,0

De los resultados mostrados en la tabla 01, donde se muestra la distribución de los niveles de la variable billetera digital en los comerciantes encuestados. Del total de 116 comerciantes, 77, que representan el 66%, perciben el nivel de billetera digital como moderado, lo que indica que existe un uso y acceso parcial de esta herramienta tecnológica, aunque aún no se encuentra plenamente integrada en todas las actividades comerciales.

Asimismo, 30 comerciantes, equivalentes al 26%, califican la billetera digital en un nivel inadecuado, evidenciando la presencia de limitaciones relacionadas con la accesibilidad, el uso frecuente o la confianza en este medio de pago digital. Por otro lado, solo 9 comerciantes, que representan el 8%, consideran que la billetera digital se encuentra en un nivel adecuado, lo que refleja que un grupo reducido cuenta con condiciones óptimas para utilizarla de manera eficiente y constante.

En conjunto, los resultados muestran que la billetera digital se concentra mayoritariamente en un nivel moderado, lo que sugiere la necesidad de fortalecer estrategias de capacitación, mejora de la conectividad y promoción del uso de medios de pago digitales, con la finalidad de incrementar su nivel de adecuación entre los comerciantes.

4.1.2. EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LA VARIABLE INCLUSIÓN FINANCIERA

Tabla 02: Inclusión financiera

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Adecuada	15	13
Moderada	68	59
Inadecuada	33	28
Total	116	100,0

De los resultados mostrados en la tabla 02, donde se muestra la distribución de los niveles de inclusión financiera de los comerciantes encuestados. Del total de 116 comerciantes, 68, que representan el 59%, presentan un nivel de inclusión financiera moderado, lo que indica que una parte importante de los encuestados cuenta con acceso y uso parcial de servicios financieros formales, aunque aún no los emplea de manera constante o integral.

Por otro lado, 33 comerciantes, equivalentes al 28%, se ubican en un nivel inadecuado de inclusión financiera, lo que evidencia la persistencia de limitaciones para acceder o utilizar servicios financieros, tales como cuentas, medios de pago o productos financieros, restringiendo su plena integración al sistema financiero formal. En contraste, solo 15 comerciantes, que representan el 13%, alcanzan un nivel adecuado de inclusión financiera, lo que refleja que un grupo reducido hace uso regular y efectivo de los servicios financieros disponibles.

En términos generales, los resultados evidencian que la inclusión financiera se concentra mayoritariamente en un nivel moderado, lo que sugiere la necesidad de fortalecer acciones orientadas a mejorar el acceso, la calidad y el uso de los servicios financieros, con el fin de promover una mayor integración financiera de los comerciantes.

4.1.3. ANÁLISIS INFERENCIAL - PROCESO DE VALIDACIÓN DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS

HG: La billetera digital se relaciona significativamente con la inclusión financiera en los comerciantes de la feria Dominical de Juliaca, 2026.

Planteamiento:

H0= La billetera digital no se relaciona significativamente con la inclusión financiera en los comerciantes de la feria Dominical de Juliaca, 2026.

H1= La billetera digital se relaciona significativamente con la inclusión financiera en los comerciantes de la feria Dominical de Juliaca, 2026.

Tabla 03: Prueba de la hipótesis

				Inclusión
				financiera
		Billetera digital		
	Billetera digital	Coeficiente de	1,000	,572**
		correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de		N	116	116
Spearman	Inclusión	Coeficiente de	,572**	1,000
	financiera	correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	116	116

** . La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

Dentro de la tabla 03, se demuestra los resultados de la prueba de hipótesis mediante el coeficiente Rho de Spearman, con el fin de determinar la relación entre la billetera digital y la inclusión financiera en los comerciantes evaluados. Los resultados muestran un coeficiente de correlación de 0,572, lo que indica la existencia de una relación positiva de magnitud moderada entre ambas variables; es decir, a medida que mejora el nivel de billetera digital (mayor accesibilidad y uso), tiende a incrementarse también el nivel de inclusión financiera.

Asimismo, el valor de significancia bilateral es 0,000, el cual es menor al nivel de significancia de 0,05, por lo que la relación encontrada es estadísticamente significativa. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que la billetera digital se relaciona significativamente con la inclusión financiera en los comerciantes de la muestra analizada.

4.2. EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Evaluar si tienen relación la accesibilidad de la billetera digital y la inclusión financiera en los comerciantes de la feria Dominical de Juliaca, 2026.

4.2.1. RESULTADOS SOBRE LA ACCESIBILIDAD

Tabla 04: Accesibilidad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
		%
Adecuada	6	5
Moderada	85	73
Inadecuada	25	22
Total	116	100,0

De los resultados mostrados en la tabla 04, donde se muestra la distribución de los niveles de accesibilidad de la billetera digital en los comerciantes evaluados. Se tiene que, del total de 116 encuestados, la mayoría, representada por 85 comerciantes, equivalente al 73%, percibe la accesibilidad en un nivel moderado, lo que indica que, si bien existe disponibilidad para utilizar la billetera digital, aún se presentan ciertas limitaciones relacionadas con el acceso a la tecnología, la conectividad o la facilidad de uso.

Por otro lado, 25 comerciantes, que representan el 22%, consideran que la accesibilidad es inadecuada, evidenciando la presencia de barreras que dificultan el acceso efectivo a la billetera digital, tales como problemas de señal, falta de conocimiento tecnológico o limitaciones en el uso de dispositivos móviles. En contraste, solo 6 comerciantes, equivalente al 5%, califican la accesibilidad como adecuada, lo que refleja que un reducido grupo cuenta con condiciones óptimas para acceder y utilizar la billetera digital de manera eficiente.

En conjunto, los resultados indican que la accesibilidad a la billetera digital se concentra principalmente en un nivel moderado, lo que sugiere la necesidad de fortalecer las

condiciones tecnológicas y de capacitación para mejorar el acceso efectivo de los comerciantes a este medio de pago digital.

4.2.2. ANÁLISIS INFERENCIAL - PROCESO DE VALIDACIÓN DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS

HE1: La accesibilidad de la billetera digital se relaciona significativamente con la inclusión financiera en los comerciantes de la feria Dominical de Juliaca, 2026.

Planteamiento:

H0= La accesibilidad de la billetera digital no se relaciona significativamente con la inclusión financiera en los comerciantes de la feria Dominical de Juliaca, 2026.

H1= La accesibilidad de la billetera digital se relaciona significativamente con la inclusión financiera en los comerciantes de la feria Dominical de Juliaca, 2026.

Tabla 05: Prueba de la hipótesis

				Inclusión
				financiera
		Accesibilidad		
	Accesibilidad	Coeficiente de	1,000	,531**
		correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de		N	116	116
Spearman	Inclusión	Coeficiente de	,531**	1,000
	financiera	correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	116	116

** . La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

Dentro de la tabla 05, se demuestra los resultados de la prueba de hipótesis específica entre la accesibilidad de la billetera digital y la inclusión financiera, utilizando el coeficiente Rho de Spearman. Los resultados evidencian un coeficiente de correlación de 0,531, lo que indica la existencia de una relación positiva de magnitud moderada entre ambas

variables; es decir, a mayor nivel de accesibilidad a la billetera digital, mayor es el nivel de inclusión financiera de los comerciantes.

Asimismo, el valor de significancia bilateral obtenido es 0,000, el cual es menor al nivel de significancia establecido de 0,05, lo que confirma que la relación observada es estadísticamente significativa. En ese sentido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que la accesibilidad de la billetera digital se relaciona de manera significativa con la inclusión financiera en los comerciantes evaluados.

4.3. EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Evaluar si tienen relación el uso de la billetera digital y la inclusión financiera en los comerciantes de la feria Dominical de Juliaca, 2026.

4.3.1. RESULTADOS SOBRE EL USO

Tabla 06: Uso

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
		%
Adecuado	12	10
Moderado	70	60
Inadecuado	34	30
Total	116	100,0

De los resultados mostrados en la tabla 06, donde se muestra la distribución de los niveles de uso (de la billetera digital) en los comerciantes encuestados. Del total de 116 participantes, 70 comerciantes, que representan el 60%, presentan un nivel de uso moderado, lo que indica que la billetera digital se emplea de manera frecuente, aunque no de forma constante o intensiva en todas las transacciones comerciales.

Asimismo, 34 comerciantes, equivalentes al 30%, registran un nivel de uso inadecuado, lo que evidencia que un grupo importante utiliza la billetera digital de manera limitada o

esporádica, posiblemente por dificultades de conectividad, falta de práctica, desconfianza o preferencia por el pago en efectivo. En contraste, solo 12 comerciantes, que representan el 10%, alcanzan un nivel de uso adecuado, lo que refleja que una proporción reducida utiliza la billetera digital de forma regular y eficiente en sus actividades.

En conjunto, los resultados evidencian que el uso de la billetera digital se concentra principalmente en un nivel moderado, por lo que resulta necesario fortalecer acciones de capacitación y promoción del uso, a fin de incrementar el nivel adecuado y reducir el nivel inadecuado entre los comerciantes.

4.3.2. ANÁLISIS INFERENCIAL - PROCESO DE VALIDACIÓN DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS

HE2: El uso de la billetera digital se relaciona significativamente con la inclusión financiera en los comerciantes de la feria Dominical de Juliaca, 2026.

Planteamiento:

H0= El uso de la billetera digital no se relaciona significativamente con la inclusión financiera en los comerciantes de la feria Dominical de Juliaca, 2026

H1= El uso de la billetera digital se relaciona significativamente con la inclusión financiera en los comerciantes de la feria Dominical de Juliaca, 2026.

Tabla 07: Prueba de la hipótesis

			Uso	Inclusión financiera
	Uso	Coefficiente de correlación	1,000	,506**
		Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de		N	116	116
Spearman	Inclusión financiera	Coefficiente de correlación	,506**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	116	116

** . La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

Dentro de la tabla 07, se muestran los resultados de la prueba de hipótesis específica entre el uso de la billetera digital y la inclusión financiera, aplicando el coeficiente Rho de Spearman. Se observa un coeficiente de correlación de 0,506, lo que indica una relación positiva de magnitud moderada; es decir, en la medida que los comerciantes incrementan el uso de la billetera digital en sus transacciones, tiende a mejorar su nivel de inclusión financiera.

Asimismo, el valor de significancia bilateral es 0,000, el cual es menor a 0,05, por lo que la relación hallada es estadísticamente significativa. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que el uso de la billetera digital se relaciona de manera significativa con la inclusión financiera en los comerciantes evaluados.

4.4. DISCUSIÓN

OG: Determinar si existe relación entre la billetera digital y la inclusión financiera en los comerciantes de la Feria Dominical de Juliaca, 2026.

Los resultados del análisis inferencial evidenciaron la existencia de una relación positiva y significativa entre la billetera digital y la inclusión financiera, con un coeficiente Rho de

Spearman de 0,572 y un nivel de significancia de 0,000, lo que demuestra que, a mayores niveles de accesibilidad y uso de la billetera digital, mayor es el nivel de inclusión financiera de los comerciantes. Este resultado confirma que las herramientas digitales cumplen un rol relevante en la integración de los comerciantes al sistema financiero formal.

Estos hallazgos son concordantes con lo señalado por Peña (2023), quien determinó una correlación positiva moderada ($r = 0,574$) entre las billeteras digitales y la inclusión financiera en comerciantes de un mercado de Independencia, concluyendo que el uso de estas herramientas favorece el acceso y utilización de servicios financieros. De manera similar, Chata (2025) evidenció una relación positiva y significativa entre el uso global de la billetera digital y la inclusión financiera ($r = 0,748$), resaltando que dichas plataformas facilitan las transacciones y fortalecen la participación financiera de los comerciantes.

En ese sentido, los resultados obtenidos en la presente investigación refuerzan la evidencia empírica de que la billetera digital constituye un mecanismo eficaz para promover la inclusión financiera en contextos comerciales locales, especialmente en sectores donde predomina el uso de efectivo.

OE1: Evaluar si existe relación entre la accesibilidad de la billetera digital y la inclusión financiera en los comerciantes de la Feria Dominical de Juliaca, 2026.

El análisis inferencial mostró una relación positiva y significativa entre la accesibilidad de la billetera digital y la inclusión financiera, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,531 y una significancia de 0,000. Este resultado indica que, a medida que los comerciantes perciben mayor facilidad de acceso a la billetera digital —disponibilidad del servicio, conectividad y facilidad de uso—, mejora su nivel de inclusión financiera.

Estos resultados guardan relación con lo expuesto por Coello (2022), quien identificó que el acceso a servicios financieros digitales se asocia significativamente con mayores niveles de inclusión financiera en la población urbana del Perú, destacando que las billeteras digitales reducen barreras de acceso al sistema financiero tradicional. Asimismo, Quevedo et al. (2023) concluyeron que la disponibilidad y facilidad de acceso a

los servicios financieros digitales influyen directamente en el fortalecimiento de la inclusión financiera, especialmente en usuarios que antes tenían un acceso limitado a entidades financieras.

Por tanto, los resultados obtenidos confirman que la accesibilidad de la billetera digital es un factor determinante para mejorar la inclusión financiera de los comerciantes, al facilitar su incorporación y permanencia en el sistema financiero formal.

OE2: Evaluar si existe relación entre el uso de la billetera digital y la inclusión financiera en los comerciantes de la Feria Dominical de Juliaca, 2026.

Los resultados del análisis inferencial evidenciaron una relación positiva y significativa entre el uso de la billetera digital y la inclusión financiera, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,506 y una significancia de 0,000. Este hallazgo demuestra que el uso frecuente y efectivo de la billetera digital en las transacciones comerciales contribuye a mejorar el nivel de inclusión financiera de los comerciantes.

Estos resultados coinciden con lo señalado por Huallas y Cruz (2024), quienes encontraron una correlación positiva significativa ($r = 0,72$) entre el uso de billeteras digitales y la inclusión financiera en pequeños comerciantes de Cusco, concluyendo que el uso constante de estas herramientas facilita el acceso y uso de servicios financieros formales. Del mismo modo, Mendoza y Rafael (2023) evidenciaron que una actitud favorable hacia el uso de billeteras digitales se asocia con mayores niveles de inclusión financiera, resaltando la importancia del uso como elemento clave para la integración financiera.

En consecuencia, los resultados del presente estudio confirman que el uso de la billetera digital no solo representa un medio de pago alternativo, sino también un instrumento que fortalece la inclusión financiera, al promover la formalización y el acceso continuo a servicios financieros.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Se concluye que la billetera digital se relaciona de manera positiva y significativa con la inclusión financiera en los comerciantes de la Feria Dominical de Juliaca, 2026. Este resultado se sustenta en el análisis inferencial, donde se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0,572 con un nivel de significancia de 0,000, lo que evidencia una relación positiva de magnitud moderada. A nivel descriptivo, se observó que el 66% de los comerciantes presenta un nivel moderado de billetera digital y el 59% un nivel moderado de inclusión financiera, lo que indica que el uso y acceso parcial de la billetera digital se asocia con una integración financiera igualmente parcial, confirmando que, a mejores condiciones de billetera digital, mayor es el nivel de inclusión financiera.

SEGUNDA: Se concluye que la accesibilidad de la billetera digital se relaciona significativamente con la inclusión financiera de los comerciantes evaluados. El análisis inferencial evidenció un coeficiente Rho de Spearman de 0,531 con un valor de significancia de 0,000, lo que demuestra una relación positiva de magnitud moderada. Desde el enfoque descriptivo, el 73% de los comerciantes percibe la accesibilidad en un nivel moderado, mientras que el 28% presenta un nivel inadecuado de inclusión financiera, lo que refleja que las limitaciones en conectividad, facilidad de uso y acceso tecnológico influyen directamente en el nivel de inclusión financiera de los comerciantes.

TERCERA: Se concluye que el uso de la billetera digital se relaciona de manera positiva y significativa con la inclusión financiera en los comerciantes de la Feria Dominical de Juliaca. Este resultado se respalda en el análisis inferencial, donde se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0,506 con un nivel de significancia de 0,000, evidenciando una relación positiva de magnitud moderada. A nivel descriptivo, se

determinó que el 60% de los comerciantes presenta un uso moderado y el 30% un uso inadecuado de la billetera digital, lo que se refleja en que solo el 13% alcanza un nivel adecuado de inclusión financiera, concluyéndose que el uso frecuente y eficiente de la billetera digital contribuye de manera directa a mejorar la integración financiera de los comerciantes.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda a las autoridades que se encuentra en la Municipalidad Provincial de Juliaca, para que en conjunto con las entidades financieras puedan implementar estrategias integrales orientadas a promover el uso de la billetera digital entre los comerciantes de la Feria Dominical de Juliaca. Estas estrategias deben enfocarse en fortalecer el acceso, el uso y la confianza en los medios de pago digitales, con el fin de incrementar los niveles de inclusión financiera y reducir la dependencia del dinero en efectivo.

SEGUNDA: Se recomienda a las entidades financieras, las cuales son proveedoras de billeteras digitales para que brinden charlas de accesibilidad y mejoras sobre la billetera digital mediante el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica, la ampliación de la cobertura de conectividad y la simplificación de los procesos de afiliación y uso, por lo que mejorar estas condiciones contribuirá directamente a elevar el nivel de inclusión financiera de los comerciantes.

TERCERA: Se recomienda a las entidades financieras desarrollar programas de capacitación y sensibilización dirigidos a los comerciantes, orientados a fomentar el uso frecuente y eficiente de la billetera digital en sus actividades comerciales, lo que permitirá mejorar el uso de los servicios financieros formales.

BIBLIOGRAFÍA

- Adauto, S., Bravo, Y., & Ricaldi, L. (2021). La educación financiera en las mujeres del distrito de El Tambo - Huancayo. *Universidad Continental*.
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/10245>
- Castro, Y. (2017). *Gestión de compras para incrementar la rentabilidad en una empresa de alimentos, San Isidro 2017*. Universidad Norbert Wiener.
- Chata Huaman, R. V. (2025). *La billetera digital y su relación con la inclusión financiera del Mercado Tupac Amaru de la ciudad de Juliaca - Puno, 2025*.
- Coello Huamani, D. B. (2022). *Digitalización de la banca e inclusión financiera con perspectiva de demanda - cambios desde la creación de la estrategia nacional de inclusión financiera*.
- Coyla Chise, S. C. (2022). *Variables sociodemográficas asociadas a las actitudes hacia las billeteras digitales en los consumidores arequipeños durante la pandemia 2022*.
- Eyzaguirre Vasquez, walter G., Isasi Cayo, L. A., & Raicovi Nazal, L. K. (2016). La educación financiera y la importancia de las finanzas personales en la educación superior de los jóvenes de 18 – 25 años de Lima Metropolitana. *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)*, 1(1), 1–78.
- Garcia Cabrera, F. L., & Romero Baltazar, Lesly, J. (2023). *Billetera digital y su impacto en la inclusión financiera de las bodegas de Lima Norte 2023*.
- Garcia Cabrera Fanny Lizbeth, & Romero Baltazar Jennifer Lesly. (2023). *Billetera digital y su impacto en la inclusión financiera de las bodegas de Lima norte 2023*. 1–48.
- Hidalgo Artica, L. de A. (2021). *Limitaciones en la interoperabilidad de billeteras digitales afectan el surgimiento de un ecosistema de pagos inclusivo*.
- Huallas Vargas, M. S., & Cruz Fernandez, K. E. (2024). Billeteras Digitales E Inclusión Financiera De Comerciantes De La Feria Sabatina De La Plaza Túpac Amaru, Distrito De Wanchaq - Cusco, 2022. In *Pagina repositorio UNSAAC*.
<http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/5181/253T202010>

02.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lundh Castro, E. G. (2024). *Análisis del uso de las billeteras electrónicas en Guayaquil*.

Matencio Salome, W. F. (2023). *Educación financiera y finanzas personales en los comerciantes del mercado modelo las 200 millas*.

Mendo Maluquish, M., Ruez Kuan, S. N., & Vidal Vidal, C. A. (2024). *Factores que promueven la adopción para la Inclusión Financiera: Caso de estudio de un modelo Fintech de la Billetera Digital Tarjeta W*.

Mendoza Vasquez, C. M., & Rafael Robles, M. del C. (2023). *Inclusión financiera y actitud hacia las billeteras digitales de los adultos mayores en el distrito de Villa El Salvador*.

Miranda, J. (2020). Finanzas Personales En Estudiantes De Contabilidad. *Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*, 1–14. <http://hdl.handle.net/10784/11784>

Nieves, M. J., & Zapata, M. C. (2022). Uso De Billeteras Digitales En Generación De Adultos Mayores De Lima Metropolitana. *Tesis*, 131. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/22999/NIEVE_S_CANALES_ZAPATA_HUERTAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Peña Torres, E. J. (2023). *Billeteras digitales y su relación en la inclusión financiera de los comerciantes en un mercado de Independencia, 2023*.

Ponce Alvarez, C. V., & Mantuano Tumbaco, R. C. (2024). *La gestión financiera como herramienta para aumentar la rentabilidad de las empresas*.

Quevedo Juarez, C. A. (2023). *El impulso de la billetera digital en el banco de la nación y su repercusión en la inclusión financiera del Perú*.

RADIO ONDA AZUL, S. . (2025). *REPORTE PERIODISTICO RADIO ONDA AZUL*. <https://www.facebook.com/OndaAzulPuno/posts/juliaca-señalaron-que-el-movimiento-económico-se-ha-reducido-considerablemente-c/1250032043192051/>

Ramos Zaga, F. A. (2022). Factores de uso y adopción de las billeteras digitales en el Perú Factors of use and adoption of digital wallets in Peru. *Newman Business Review*, 8, 83–106. <http://dx.doi.org/10.18235/0002809>

Reyes Riveros, J. S. (2023). *Uso nde la billetera digital como estrategia de inclusión financiera en la micro y pequeñas empresas en la ciudad de Bogota para el periodo 2015-2022.*

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia: la billetera digital y su relación con la inclusión financiera en los comerciantes de la feria dominical de Juliaca, 2026

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
<p>PG: ¿Cómo se relaciona la billetera digital y la inclusión financiera con los comerciantes de la feria dominical de Juliaca, 2026?</p> <p>PE</p>	<p>OG: Determinar si tienen relación la billetera digital y la inclusión financiera en los comerciantes de la feria Dominical de Juliaca, 2026</p> <p>OE</p>	<p>HG: La billetera digital se relaciona significativamente con la inclusión financiera en los comerciantes de la feria Dominical de Juliaca, 2026</p> <p>HE</p>	<p>Variable independiente</p> <p>Billetera digital</p>	<p>Accesibilidad</p> <p>Uso de la billetera digital</p>	<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: Descriptivo -Correlacional</p>
<p>1. ¿Cómo se relaciona la accesibilidad de la billetera digital y la inclusión financiera con los comerciantes de la feria dominical de Juliaca, 2026?</p> <p>2. ¿Cómo se relaciona el uso de la billetera digital y la inclusión financiera con los comerciantes de la feria dominical de Juliaca, 2026?</p>	<p>1. Evaluar si tienen relación la accesibilidad de la billetera digital y la inclusión financiera en los comerciantes de la feria Dominical de Juliaca, 2026.</p> <p>2. Evaluar si tienen relación el uso de la billetera digital y la inclusión financiera en los comerciantes de la feria Dominical de Juliaca, 2026.</p>	<p>1. La accesibilidad de la billetera digital se relaciona significativamente con la inclusión financiera en los comerciantes de la feria Dominical de Juliaca, 2026</p> <p>2. El uso de la billetera digital se relaciona significativamente con la inclusión financiera en los comerciantes de la feria Dominical de Juliaca, 2026</p>	<p>Variable dependiente</p> <p>Inclusión financiera</p>	<p>Acceso financiero</p> <p>Calidad de los servicios financieros</p> <p>Uso financiero</p>	<p>Población 500 comerciantes</p> <p>Muestra 116 comerciantes</p> <p>Técnicas Encuesta:</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>

Anexo 02: Instrumento – Cuestionario sobre las billeteras digitales

INSTRUCCIONES. A continuación, se presenta una serie de interrogantes respecto a las billeteras digitales, por lo que deberá de leer y responder cada una de las interrogantes marcando un aspa según la siguiente tabla valorativo

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

BILLETERAS DIGITALES

ACCESIBILIDAD	1	2	3	4	5
1. Ahorro tiempo en mis ventas desde que uso la billetera digital.					
2. La billetera digital me ayuda a realizar mis pagos con privacidad.					
3. La billetera digital es útil para administrar mis transacciones (ventas y pagos)					
4. El acceso a billetera digital acelera mis ventas					
5. Tengo un sentimiento de logro personal por implementar la billetera digital como medio de pago en mi bodega.					
6. La dificultad de uso de la billetera digital está dentro de mis límites, puedo comprenderlo					
7. Uso la billetera digital porque está disponible las 24 horas del día.					
8. Tengo menos efectivo en mi caja chica desde que uso la billetera digital.					
USO					
9. Prefiero realizar mis pagos mediante la billetera digital que ir a bancos o agentes.					
10. Prefiero que mis clientes paguen a través de la billetera digital que en efectivo.					
11. Uso la billetera digital para la mayoría de mis ventas.					

12. Seguiré usando los servicios de la billetera digital mientras existan					
13. Disfruto al usar la billetera digital para mis ventas.					
14. El sistema de la billetera digital satisface bien mis necesidades financieras.					
15. El sistema de la billetera digital cumple con mis expectativas					
16. Recibo quejas de mis clientes al momento de pagar con la billetera digital					
17. Siempre me siento cómodo con la red de telefonía del proveedor de servicios de dinero móvil					
18. Siempre confío en los servicios de billetera digital.					
19. Me parece justo que no se cobren comisión al usar billetera digital.					
20. Siempre uso billetera digital debido a su seguridad.					
21. El proceso de registro para los servicios de billetera digital es fácil.					

(Garcia & Romero, 2023)

Anexo 03: Instrumento – cuestionario sobre la inclusión financiera

INSTRUCCIONES. A continuación, se presenta una serie de interrogantes respecto a la inclusión financiera, por lo que deberá de leer y responder cada una de las interrogantes marcando un aspa según la siguiente tabla valorativo

1	2	3	4	5
MUY DESACUERD O	EN DESACUERDO	POCO DE ACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO

INCLUSIÓN FINANCIERA

ACCESO	1	2	3	4	5
1. Los servicios de la billetera digital siempre están disponibles.					
2. La billetera digital es de fácil acceso.					
3. La red de la billetera móvil es siempre estable.					
4. La documentación requerida para registrarse en la billetera digital es poca.					
CALIDAD					
5. El servicio de la billetera digital se ajusta a mis necesidades.					
6. Los términos y condiciones del uso de billetera digital son favorables para mí.					
7. Los términos y condiciones del uso de billetera digital son entendibles.					
8. El nivel del servicio prestado por las empresas proveedoras de billetera digital es satisfactorio.					
USO					
9. El servicio de la billetera digital es seguro para mi.					
10. El servicio de la billetera digital satisface mis necesidades.					
11. El servicio de la billetera digital me resulta útil.					

12. El servicio de la billetera digital está siempre a mi alcance.					
13. Los servicios de la billetera digital son fáciles de usar.					
14. El uso de la billetera digital ha incrementado mis ventas.					
15. Tengo más clientes porque uso la billetera digital.					
16. Usar la billetera digital ha aumentado la eficiencia de mi negocio.					

(Garcia & Romero, 2023)

anexo 04: Panel fotográfico



Figura 01: Encuestando a puesto de plásticos



Figura 02: Aplicación de cuestionario a puesto de abarrotes



Figura 03: Encuestado a puesto de golosinas

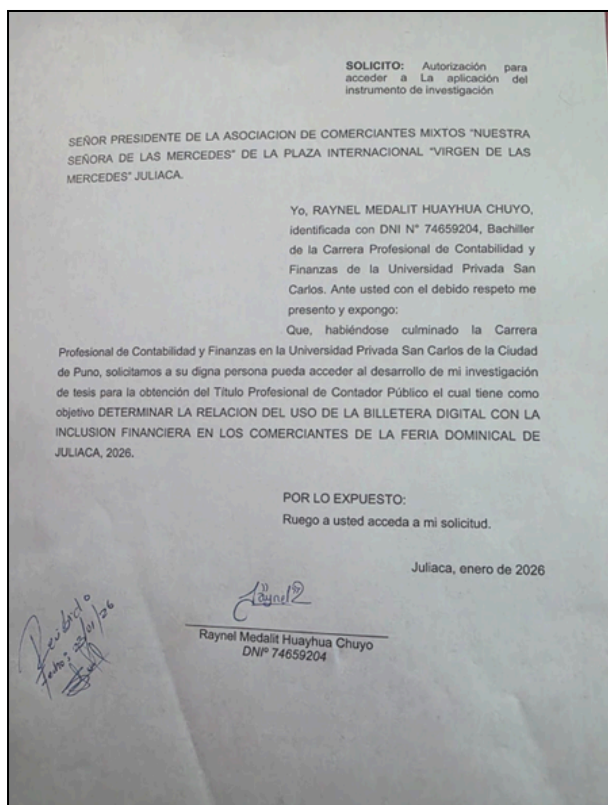


Figura 04: Documento presentado