

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**USO DE HERRAMIENTAS DIGITALES Y SU INFLUENCIA EN EL
CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO EN EL CENTRO COMERCIAL SAN**

FRANCISCO, PUNO 2026

PRESENTADA POR:

YEMIRA YURICO POMA RODRIGUEZ

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2026



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



4.5%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 31 MAR 2026, 6:46 PM

Originality & Authorship Report

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

● IDENTICAL 0.78% ● CHANGED TEXT 3.72%

Report #32223807

YEMIRA YURICO POMA RODRIGUEZ // USO DE HERRAMIENTAS DIGITALES Y SU INFLUENCIA EN EL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO EN EL CENTRO COMERCIAL SAN FRANCISCO, PUNO 2026 RESUMEN La presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia del uso de herramientas digitales en el cumplimiento tributario de los comerciantes del Centro Comercial San Francisco de la ciudad de Puno durante el periodo 2026. **5 6 8 22** El estudio fue de tipo aplicado, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de nivel correlacional. La muestra de 126 mediante un muestreo probabilístico. **15** Para la recolección de datos, se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, los cuales fueron validados por expertos. Los resultados descriptivos mostraron que el 51.6% de los comerciantes presentó un cumplimiento tributario de nivel medio, coincidiendo con un uso regular de la tecnología. A nivel inferencial, se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman, obteniendo un coeficiente de $r_s = 0.638$ y un nivel de significancia de $p = 0.000$. Estos hallazgos permitieron rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que el uso de herramientas digitales influyó de manera significativa y positiva en el cumplimiento tributario. Se determinó que, a mayor accesibilidad y optimización de las billeteras digitales, los comerciantes lograron un mejor control de sus ingresos y una mayor

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS
TESIS
USO DE HERRAMIENTAS DIGITALES Y SU INFLUENCIA EN EL
CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO EN EL CENTRO COMERCIAL SAN
FRANCISCO, PUNO 2026
PRESENTADA POR:
YEMIRA YURICO POMA RODRIGUEZ
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

:


Dra. MARLENE CUSI MONTESINOS

PRIMER MIEMBRO

:


Dra. CELIA VERENISSE ORTIZ DE ORUE ROJAS

SEGUNDO MIEMBRO

:


Mtra. NATALY SILVIA GARCIA VILCA

ASESOR DE TESIS

:


M.Sc. KORINA ASQUI GOMEZ

Área: Ciencias Económicas, Negocios

Sub Área: Contabilidad y Finanzas

Línea de investigación: Economía

Puno, 10 de abril del 2026.

DEDICATORIA

Doy gracias a Dios por iluminar mi camino y darme fuerzas cuando más las necesité. A mi familia, mi impulso diario y mi mayor orgullo, por su amor incondicional y por confiar en mí aun en mis momentos de debilidad; gracias por estar siempre a mi lado hasta lograr este objetivo..

YEMIRA YURICO

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la Universidad Privada San Carlos por la formación brindada y por promover el compromiso con el desarrollo de nuestra región. Asimismo, a la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas por contribuir a mi crecimiento, fortaleciendo los valores éticos que guiarán mi vida profesional. Finalmente, expreso mi reconocimiento a los miembros del jurado por su rigurosidad y aportes, fundamentales para mejorar la calidad de este trabajo.

YEMIRA YURICO

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTOS	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	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. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	13
1.2. ANTECEDENTES	14
1.2.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	14
1.2.2. ANTECEDENTES NACIONALES	15
1.2.3. ANTECEDENTES REGIONALES	16
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
2.1.1. LA DIGITALIZACIÓN FINANCIERA Y LAS FINTECH	19
2.1.2. ALFABETIZACIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA DIGITAL EN EL PERÚ	22
2.1.3. OBLIGACIÓN TRIBUTARIA	23

2.2. MARCO CONCEPTUAL	25
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	26
2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL	26
2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	27
CAPÍTULO III	
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1. ZONA DE ESTUDIO	28
3.2. TAMAÑO DE MUESTRA	29
3.2.1. POBLACIÓN	29
3.2.2. TAMAÑO DE LA MUESTRA	29
3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS	30
3.3.1. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN	30
3.3.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	30
3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	32
3.5. MÉTODO Y DISEÑO ESTADÍSTICO	34
3.5.1 TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	34
3.5.2. ANÁLISIS ESTADÍSTICO	34
CAPÍTULO IV	
EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	
4.1. RESULTADOS DEL OBJETIVO GENERAL	35
4.2. RESULTADOS DEL PRIMER OBJETIVO ESPECÍFICO	36
4.3. RESULTADOS DEL SEGUNDO OBJETIVO ESPECÍFICO	38
4.4. ANÁLISIS ESTADÍSTICOS	39
4.4.1. INFERENCIA ESTADÍSTICA PARA LA VALIDACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL	39
4.4.2. INFERENCIA ESTADÍSTICA PARA LA VALIDACIÓN DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA	40

4.4.3. INFERENCIA ESTADÍSTICA PARA LA VALIDACIÓN DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA	41
4.5. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	43
CONCLUSIONES	45
RECOMENDACIONES	46
BIBLIOGRAFÍA	47
ANEXOS	50

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Uso de herramientas digitales en el cumplimiento tributario	35
Tabla 02: Tabla cruzada de Accesibilidad de la Billetera Digital y el Cumplimiento Tributario	36
Tabla 03: Optimización (uso eficiente) y el Cumplimiento Tributario	38
Tabla 04: Inferencia estadística Uso de Herramientas Digitales Cumplimiento tributario	39
Tabla 05: Inferencia estadística Accesibilidad – Cumplimiento tributario	41
Tabla 06: Inferencia estadística Optimización – Cumplimiento tributario	42

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Matriz de consistencia 6	51
Anexo 02: Instrumentos – Cuestionario	52
Anexo 03: Base de Datos	55
Anexo 04: Panel fotográfico	60

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia del uso de herramientas digitales en el cumplimiento tributario de los comerciantes del Centro Comercial San Francisco de la ciudad de Puno durante el periodo 2026. El estudio fue de tipo aplicado, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de nivel correlacional. La muestra de 126 mediante un muestreo probabilístico. Para la recolección de datos, se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, los cuales fueron validados por expertos. Los resultados descriptivos mostraron que el 51.6% de los comerciantes presentó un cumplimiento tributario de nivel medio, coincidiendo con un uso regular de la tecnología. A nivel inferencial, se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman, obteniendo un coeficiente de $r_s = 0.638$ y un nivel de significancia de $p = 0.000$. Estos hallazgos permitieron rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que el uso de herramientas digitales influyó de manera significativa y positiva en el cumplimiento tributario. Se determinó que, a mayor accesibilidad y optimización de las billeteras digitales, los comerciantes lograron un mejor control de sus ingresos y una mayor transparencia en sus obligaciones fiscales.

Palabras clave: Accesibilidad, Billetera digital, Cumplimiento tributario, Formalización, Optimización.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the influence of the use of digital tools on tax compliance among merchants at the San Francisco Shopping Center in the city of Puno during the 2026 period. The study was of an applied type, with a quantitative approach and a non-experimental, correlational level design. The population consisted of 420 registered merchants, from which a sample of 126 was selected through probabilistic sampling. For data collection, the survey technique and a questionnaire instrument were used, both validated by experts. The descriptive results showed that 51.6% of the merchants presented a medium level of tax compliance, coinciding with a regular use of technology. At the inferential level, the Spearman's Rho statistical test was applied, obtaining a correlation coefficient of $r_s = 0.638$ and a significance level of $p = 0.000$. These findings allowed the rejection of the null hypothesis and the acceptance of the alternative hypothesis, concluding that the use of digital tools significantly and positively influenced tax compliance. It was determined that greater accessibility and optimization of digital wallets allowed merchants to achieve better control over their income and greater transparency in their tax obligations.

Keywords: Accessibility, Digital Wallet, Tax Compliance, Formalization, Optimization.

INTRODUCCIÓN

La digitalización ha dejado de ser una tendencia para convertirse en el nuevo estándar del comercio mundial. En este escenario, las billeteras electrónicas han evolucionado de simples alternativas de pago a herramientas clave para la formalización. Cifras del BCRP (2025) confirman que el auge de Yape y Plin ha permitido que negocios antes invisibles para el sistema financiero hoy operan dentro de entornos digitales, facilitando un registro más transparente y auditable de sus operaciones.

En ese contexto, la masificación de aplicativos como Yape y Plin ha permitido que numerosos pequeños negocios adopten medios de pago inmediatos, reduciendo fricciones operativas y ampliando el alcance de las transacciones digitales en el comercio minorista. Reportes oficiales señalan que, para el año 2022, Yape registraba 11,9 millones de usuarios y Plin 7,5 millones, evidenciando la expansión del ecosistema de pagos digitales y su creciente inserción en actividades comerciales cotidianas. (SBS, 2023) No obstante, la digitalización de los pagos no implica, por sí misma, un tránsito automático hacia la formalidad fiscal. Desde la perspectiva de la administración tributaria, el uso de herramientas digitales y registros electrónicos puede fortalecer la transparencia y la fiabilidad de la información transaccional, además de facilitar procesos de verificación y comparación de datos; sin embargo, estos beneficios se materializan plenamente sólo si el contribuyente cuenta con condiciones de acceso, conocimientos y prácticas adecuadas para cumplir con sus obligaciones. (SUNAT, 2023)

Bajo estas consideraciones, el problema de investigación se centra en determinar cómo influye el uso de herramientas digitales en el cumplimiento tributario de los comerciantes del Centro Comercial San Francisco (Puno) durante el año 2026, incorporando como componentes clave la accesibilidad y la optimización (uso eficiente) de dichas herramientas. En términos aplicados, el estudio busca aportar evidencia para orientar acciones de mejora como capacitación, asistencia y estrategias de simplificación— que fortalezcan el cumplimiento en contextos comerciales donde la adopción de pagos digitales avanza más rápido que la consolidación de prácticas tributarias.

Capítulo I: Se presenta el problema, antecedentes y objetivos (general y específicos).

Capítulo II: Se desarrolla el marco teórico y se formulan las hipótesis.

Capítulo III: Se describe la metodología: diseño, población y muestra, técnicas e instrumentos, y variables.

Capítulo IV: Se exponen y analizan los resultados, y se plantean conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel internacional la digitalización de los pagos ha transformado la relación entre el fisco y el contribuyente. Chile se posiciona como el líder regional; según el Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT, 2024), la implementación obligatoria de la factura electrónica y el uso masivo de medios de pago digitales han reducido la brecha de evasión del IVA a niveles mínimos. En este contexto, el uso de herramientas digitales no es opcional, sino el eje que garantiza la transparencia fiscal.

Por el contrario, Bolivia presenta un escenario de contraste. A pesar de los esfuerzos del Servicio de Impuestos Nacionales (SIN) por implementar el Sistema de Facturación en Línea, la persistencia de una economía con altos índices de informalidad en mercados populares limita el impacto de estas herramientas. En el país vecino, la digitalización avanza en el sector bancario, pero aún no logra consolidarse como un mecanismo de control tributario efectivo en el comercio minorista, generando una asimetría entre la modernidad del pago y la precariedad del registro fiscal.

En el Perú, la digitalización financiera ha alcanzado hitos sin precedentes. Según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS, 2023), más de 14 millones de personas utilizan billeteras digitales y aplicativos bancarios, optimizando la seguridad y el dinamismo del comercio local. Sin embargo, esta transición tecnológica no se ha reflejado proporcionalmente en la base tributaria.

La SUNAT (2023) sostiene que, a pesar de la trazabilidad que ofrecen plataformas como Yape o Plin, persiste una brecha crítica en la cultura tributaria. Muchos comerciantes adoptan estas herramientas para facilitar la venta, pero omiten obligaciones formales como la emisión de comprobantes de pago electrónicos. Esta situación perpetúa niveles de evasión que comprometen la sostenibilidad de las políticas públicas y el desarrollo económico nacional, evidenciando que la tecnología por sí sola no garantiza la formalización.

La región Puno, caracterizada por su alta dinámica comercial y su ubicación estratégica, no es ajena a este fenómeno. En el Centro Comercial San Francisco, el uso de códigos QR y transferencias inmediatas se ha vuelto cotidiano; sin embargo, existe un desconocimiento generalizado sobre las implicancias tributarias de este "rastreo digital".

El problema radica en que el comerciante puneño utiliza la herramienta digital por conveniencia operativa, mas no como un medio para el cumplimiento de sus deberes fiscales. Esto genera un riesgo latente ante posibles fiscalizaciones de la SUNAT, que ahora cuenta con mayor capacidad de cruce de información gracias a la Ley de Bancarización. Si no se analiza la influencia real de estas herramientas en el cumplimiento tributario, los comerciantes del Centro Comercial San Francisco seguirán vulnerables a sanciones, multas y cierres, limitando su competitividad en un mercado cada vez más digitalizado.

1.1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1.1.1. Problema General

PG ¿Cómo influye el uso de herramientas digitales en el cumplimiento tributario de los comerciantes del Centro Comercial San Francisco, Puno, 2026?

1.1.1.2. Problemas Específicos

PE1: ¿Cómo influye la accesibilidad a las herramientas digitales en el cumplimiento tributario de los comerciantes del Centro Comercial San Francisco, Puno, 2026?

PE2: ¿Cómo influye la optimización uso eficiente de herramientas digitales en el cumplimiento tributario de los comerciantes del Centro Comercial San Francisco, Puno, 2026?

1.2. ANTECEDENTES

1.2.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Ayaviri & Quispe (2021) en su investigación titulada "Transformación digital y gestión tributaria en las micro y pequeñas empresas" desarrollada en Ecuador, se plantearon como objetivo analizar el impacto de la transformación digital en la eficiencia de la gestión tributaria y el cumplimiento de obligaciones en el sector de las MyPES. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo-correlacional y un diseño no experimental, aplicada a una muestra de 384 propietarios de micro y pequeñas empresas comerciales. Como resultado, los autores determinaron que el uso de plataformas digitales y la facturación electrónica reducen significativamente los errores en las declaraciones y mejoran la percepción de transparencia por parte del contribuyente; sin embargo, concluyeron que persiste una brecha de capacitación técnica que limita el aprovechamiento total de estas herramientas para evitar sanciones administrativas.

Romero & Suárez (2022) realizaron un estudio en Colombia bajo el título "Herramientas TIC y su incidencia en el recaudo tributario de los comerciantes minoristas", cuyo objetivo principal fue evaluar cómo la adopción de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) influye en la conducta prestacional y formal de los contribuyentes minoristas. El estudio utilizó una metodología mixta mediante observación directa y encuestas estructuradas a una población de 150 comerciantes de sectores populares y centros de comercio minorista. Los resultados demostraron que la trazabilidad generada por los medios de pago electrónicos, como billeteras digitales y datáfonos, actúa como un mecanismo de "presión tecnológica" que eleva el cumplimiento voluntario de los comerciantes. Finalmente, se concluyó que a mayor digitalización del flujo de caja, menor es la probabilidad de que el contribuyente omita ingresos ante el ente fiscalizador.

1.2.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Cabrera (2025), en su tesis titulada “Las billeteras electrónicas y su impacto en las obligaciones tributarias de los comerciantes de Gamarra, 2024” presentada en la Universidad de Lima, tuvo como objetivo determinar la incidencia de las billeteras digitales en el cumplimiento de las obligaciones fiscales de los comerciantes del comercio comercial de Gamarra. La metodología fue de enfoque cuantitativo, nivel correlacional-causal y diseño no experimental transversal, aplicada a una muestra de comerciantes minoristas. Respecto a los resultados, la investigación halló que el 71.1% de los encuestados reporta un uso alto de billeteras electrónicas, mientras que solo el 55.3% mantiene un nivel alto de cumplimiento tributario. El estudio concluyó, mediante la prueba de hipótesis ($p=0.000$), que existe un impacto positivo y significativo de estas herramientas en la formalización, aunque persiste un 44.7% de brecha en el cumplimiento debido a la falta de cultura fiscal.

Velezmoro y Calvanapon (2023) desarrollaron en la Universidad Tecnológica del Perú el estudio “Influencia de las billeteras digitales en el cumplimiento tributario en los comerciantes de la zona comercial La Paradita, Chorrillos, 2023”. El objetivo fue establecer la relación entre el uso de aplicativos de pago y la declaración de impuestos. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo y alcance correlacional, con una muestra de 109 comerciantes. Los resultados revelaron una correlación positiva de 0.603 (Rho de Spearman) entre las variables; asimismo, se identificó que el 83% de los comerciantes percibe que la emisión de comprobantes electrónicos, facilitada por estas herramientas, reduce el riesgo de infracciones. Sin embargo, el estudio concluyó que el 51.3% de la población aún muestra tolerancia hacia la omisión de ingresos si estos no son detectados por el sistema bancario, lo que subraya la necesidad de fortalecer la educación tributaria digital.

Huamán (2025) desarrolló en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa la tesis “Impacto de la facturación electrónica en la recaudación del impuesto a la renta en las mype comerciales del sur del Perú”. El objetivo fue evaluar cómo la transición hacia

herramientas de emisión digital influye en la determinación de impuestos. La metodología fue de tipo aplicada y nivel descriptivo-explicativo, con una muestra de 120 empresas. Respecto a los resultados, se halló que la implementación de sistemas de emisión electrónica incrementó la precisión de las declaraciones en un 24.5% en comparación con el sistema manual. Sin embargo, el 41% de los encuestados manifestó dificultades técnicas en el uso de la plataforma SOL de SUNAT, lo que genera omisiones involuntarias en el registro de ingresos bancarizados.

Zela y Condori (2023), en su estudio “Evasión tributaria y herramientas digitales en los establecimientos comerciales de la zona fronteriza de Puno”, se plantearon como objetivo analizar la incidencia de las plataformas de pago en la reducción de la informalidad. Utilizaron una metodología cuantitativa con un diseño correlacional-causal en una población de comerciantes de zonas de alto flujo económico. Los resultados demostraron que el 56.8% de los comerciantes considera que las herramientas digitales facilitan la fiscalización por parte de la SUNAT, lo que ha generado que un 35.2% de los negocios decida formalizar su RUC para evitar el bloqueo de sus cuentas bancarias. No obstante, se concluyó que el 64.8% aún desconoce cómo declarar los ingresos percibidos mediante billeteras electrónicas, manteniendo un alto riesgo de contingencias tributarias.

1.2.3. ANTECEDENTES REGIONALES

Quispe y Mamani (2024), en su investigación titulada “Cultura tributaria y el uso de billeteras digitales en los comerciantes minoristas del mercado central de Puno, 2023”, presentada en la Universidad Nacional del Altiplano, tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de cultura fiscal y la adopción de medios de pago electrónicos. La metodología fue de enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental, aplicada a una muestra de 168 comerciantes. Los resultados indicaron que el 62.5% de los comerciantes posee una cultura tributaria de nivel bajo, a pesar de que el 78.9% utiliza frecuentemente Yape o Plin para sus ventas. El estudio concluyó que existe una correlación positiva moderada ($Rho = 0.542$), sugiriendo que el uso de la tecnología

digital no garantiza por sí solo el cumplimiento si no se acompaña de programas de educación tributaria regional.

Juli (2024) examinó la relación existente entre el uso de aplicativos de banca móvil y los niveles de inclusión financiera en el ámbito universitario de Puno. A través de un estudio cuantitativo y no experimental de corte transversal, se recolectó información de 376 estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano. Los hallazgos, validados mediante el coeficiente de Rho de Spearman, revelaron una correlación positiva moderada ($r_s = 0.503$). El autor concluye que la adopción de servicios financieros digitales actúa como un motor directo para la integración de los jóvenes puneños en el sistema bancario, lo que refuerza la relevancia de la tecnología móvil en la economía regional.

Sanca (2024) el estudio titulado “Las billeteras digitales y su relación con los gastos financieros de los estudiantes universitarios de la UNA Puno” tuvo como objetivo determinar la relación entre las billeteras digitales y los gastos financieros de los estudiantes de esta universidad. El estudio se desarrolló bajo un paradigma cuantitativo, empleando un diseño de carácter no experimental, transversal y correlacional. Los hallazgos permitieron concluir que existe una vinculación moderada y estadísticamente significativa entre el empleo de carteras electrónicas y el flujo de egresos financieros, respaldado por un coeficiente Rho de Spearman de 0.435 ($p < 0.05$). Este resultado sugiere que la intensificación en la adopción de estas plataformas digitales entre la comunidad estudiantil conlleva un incremento directamente proporcional en la ejecución de sus transacciones económicas.

Huanca (2025) el objetivo de la investigación fue analizar el impacto del uso de billeteras digitales en el comportamiento fiscal de los comerciantes del mercado central de llave. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal nivel descriptivo, la mayoría de comerciantes presentó una correlación moderada (Rho de Spearman = 0,692). A nivel descriptivo, la mayoría de comerciantes presentó un uso regular de billeteras digitales (55,6 %) y un cumplimiento tributario también regular (56,3 %), evidenciándose además que un 19,8 % mantiene un

nivel inadecuado de cumplimiento, lo que refleja persistentes brechas en el conocimiento y práctica de las obligaciones fiscales.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

OG: Determinar la influencia del uso de herramientas digitales en el cumplimiento tributario de los comerciantes del Centro Comercial San Francisco, Puno, 2026.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE1: Analizar la influencia de la accesibilidad a herramientas digitales en el cumplimiento tributario de los comerciantes del Centro Comercial San Francisco, Puno, 2026

OE2: Analizar la influencia de la optimización del uso de herramientas digitales en el cumplimiento tributario de los comerciantes del Centro Comercial San Francisco, Puno, 2026.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. LA DIGITALIZACIÓN FINANCIERA Y LAS FINTECH

La digitalización financiera se define como la integración de tecnologías digitales en todas las áreas de los servicios financieros, lo que resulta en cambios fundamentales en la forma en que las empresas operan y entregan valor a sus clientes.

Según el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2024), las herramientas digitales financieras son soluciones tecnológicas que permiten la ejecución de transacciones sin el uso de dinero físico. En el contexto peruano, estas se materializan en:

- **Billeteras Digitales (E-wallets):** Aplicativos como Yape y Plin que funcionan como repositorios de dinero electrónico vinculados a una cuenta bancaria o DNI.
- **Pasarelas de Pago:** Sistemas que autorizan pagos para negocios electrónicos o físicos (Niubiz, Izipay).

El uso de herramientas digitales se entiende como el grado de adopción y aprovechamiento de aplicaciones, plataformas y servicios tecnológicos para ejecutar actividades del negocio (por ejemplo: cobros y pagos, registro y consulta de operaciones, y gestión de información), con el fin de agilizar procesos y mejorar la eficiencia.

2.1.1.1. Accesibilidad a Aplicativos bancarios

Se define la accesibilidad a aplicativos bancarios como la capacidad de inserción de los individuos en el ecosistema digital, independientemente de sus aptitudes técnicas o ubicación (Al-Nawayseh, 2023). Para las billeteras digitales, esto implica un diseño centrado en el usuario que facilite la apertura de cuentas con requisitos mínimos y

funcione eficientemente en dispositivos móviles convencionales (Ramos, 2022). Bajo la óptica del BCRP (2023), la accesibilidad efectiva requiere de una infraestructura de red sólida y de interoperabilidad entre entidades para asegurar la continuidad transaccional. En este sentido, la facilidad de manejo de herramientas como el código QR resulta determinante para los comerciantes minoristas, pues les permite una autogestión financiera básica y un registro inmediato de sus movimientos comerciales (SBS, 2023).

2.1.1.2. Integración sistémica de la facturación electrónica y medios de pagos

Se define la optimización del sistema de emisión electrónica como el proceso de unificación de las ventas digitales con el registro contable automatizado, buscando reducir la carga administrativa y elevar la trazabilidad de los flujos de caja (García & Soto, 2021). Según la SUNAT (2023), el uso optimizado de billeteras digitales implica que cada abono recibido se vincule intrínsecamente con un comprobante electrónico, optimizando los tiempos de atención y asegurando la integridad de los datos financieros. Este enfoque permite que las MYPE adopten sistemas de reporte en tiempo real, convirtiendo la formalidad en una consecuencia natural de la operación comercial. Como señala Ramos (2022), la transformación de la emisión de boletas en un proceso automático e intuitivo es fundamental para fortalecer la cultura tributaria, reduciendo las barreras de cumplimiento que históricamente han afectado al pequeño comerciante.

2.1.1.3. Beneficios en la Digitalización y Formalización

Los beneficios se conceptualizan como el conjunto de ventajas competitivas e incentivos económicos que el contribuyente percibe al integrar herramientas tecnológicas y regímenes fiscales en su modelo de negocio (García & López, 2022). En el ecosistema de las billeteras digitales, estas prerrogativas se manifiestan mediante la drástica reducción de costos transaccionales, el fortalecimiento de la seguridad operativa al mitigar el uso de efectivo y la expansión del mercado potencial al diversificar los medios de pago (Al-Nawayseh, 2023).

Desde la perspectiva fiscal y de política económica, el Ministerio de Economía y Finanzas (2023) sostiene que el cumplimiento tributario simplificado (como el NRUS) genera

externalidades positivas que incluyen el acceso a la seguridad social (SIS Emprendedor), el apalancamiento financiero con tasas preferenciales y la habilitación para participar en procesos de contratación pública. Bajo esta premisa, la SUNAT (2023) enfatiza que la optimización de estos beneficios, vinculada a la facturación electrónica, transforma la percepción del impuesto: de ser una carga punitiva a una inversión estratégica que garantiza la sostenibilidad en un mercado globalizado.

De acuerdo con el Estado Peruano (2025), el impacto multidimensional de estas herramientas se sintetiza en los siguientes ejes:

- a. **Inclusión y Profundización Financiera:** Democratiza el acceso a servicios bancarios para sectores tradicionalmente excluidos, facilitando no solo el flujo de pagos, sino también mecanismos de ahorro y evaluación para créditos productivos.
- b. **Eficiencia Operativa y de Costos:** Optimiza la gestión del flujo de caja al reducir los gastos asociados al manejo, transporte y custodia de efectivo, permitiendo un control presupuestario más riguroso y en tiempo real.
- c. **Agilidad y Dinamismo Transaccional:** Incrementa la velocidad de circulación del dinero mediante transferencias instantáneas, lo que se traduce en una optimización del tiempo y de los recursos operativos del comerciante.
- d. **Trazabilidad, Seguridad y Transparencia:** Ofrece un entorno blindado contra el fraude y el robo físico; simultáneamente, genera un registro auditable que dota de transparencia a la contabilidad del negocio.
- e. **Mitigación de la Informalidad y Fortalecimiento Fiscal:** Actúa como un catalizador para la formalización de transacciones, contribuyendo directamente a la reducción de la economía sumergida y al incremento de la presión tributaria de forma orgánica.
- f. **Ubicuidad y Accesibilidad:** Rompe las barreras geográficas y temporales, permitiendo la ejecución de operaciones financieras desde cualquier punto con conectividad, ampliando el radio de acción comercial.

- g. **Estímulo a la Inversión y Comercio Electrónico:** Fomenta la adopción del e-commerce, impulsando el crecimiento de nuevos modelos de negocio y atrayendo capitales hacia sectores tecnificados.
- h. **Interoperabilidad Sistémica:** La integración entre diversas billeteras digitales (ecosistema unificado) elimina las fricciones en el intercambio de fondos, permitiendo transferencias transversales sin importar la entidad financiera de origen o destino.
- i. **Reducción de Riesgos Exógenos:** Al minimizar el contacto con dinero físico, se reducen no solo los riesgos de criminalidad (asaltos), sino también los riesgos sanitarios asociados a la manipulación de billetes y monedas.

2.1.1.4. Atributos Configurativos de los Aplicativos de Banca Móviles:

- **Acceso a servicios financieros:** Permiten gestionar cuentas bancarias, realizar transferencias, consultar saldos, revisar movimientos, pagar servicios y hacer inversiones, todo a través del dispositivo móvil.
- **Seguridad:** Cuentan con sistemas de autenticación, como contraseñas, reconocimiento facial o huellas dactilares, para garantizar la protección de las transacciones y los datos personales de los usuarios.
- **Comodidad y acceso:** Facilitan la realización de operaciones en cualquier momento y desde cualquier lugar, sin necesidad de acudir a una sucursal física.
- **Inclusión financiera:** Son herramientas útiles para personas que no tienen acceso a una oficina bancaria, brindando la posibilidad de realizar operaciones sin requerir una cuenta bancaria tradicional. (Argoz, 2025)

2.1.2. ALFABETIZACIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA DIGITAL EN EL PERÚ

La educación financiera digital se define como la adquisición de competencias, conocimientos y actitudes que permiten a los ciudadanos tomar decisiones informadas y seguras en el entorno financiero tecnológico. Según la SBS (2023), si bien la transformación digital ha democratizado el acceso a servicios bancarios y ha optimizado la transparencia operativa, el éxito de este ecosistema depende de la capacidad crítica del usuario para navegar en él.

Eficiencia Transaccional: Eliminación de barreras físicas y temporales para el flujo de capital.

Reducción de Costos Operativos: Menor dependencia de sucursales físicas y reducción del gasto en gestión de efectivo.

Transparencia: Generación de un historial de movimientos que facilita el acceso a productos de crédito más competitivos.

2.1.3. OBLIGACIÓN TRIBUTARIA

El Código Tributario peruano concibe la obligación tributaria como el vínculo jurídico que une al sujeto activo (Estado) con el sujeto pasivo (contribuyente), con la finalidad de satisfacer la carga fiscal establecida por ley. Esta relación nace cuando se realiza el hecho previsto en la norma, denominado hecho imponible. En los comercios que operan con billeteras digitales, la venta —como hecho imponible— suele quedar registrada electrónicamente, lo que facilita la acreditación del nacimiento de la obligación tributaria y, en caso de incumplimiento, habilita al Estado a ejercer su potestad de exigencia, incluso mediante cobranza coactiva. (SUNAT, 2022)

En ese sentido, la obligación tributaria no se reduce a una simple transferencia de recursos: es una relación jurídica de derecho público en la que predomina el principio de autoridad del Estado para asegurar el financiamiento de fines colectivos. Este vínculo coloca al sujeto activo como acreedor del tributo y al sujeto pasivo como obligado al cumplimiento una vez verificado el hecho imponible. En el comercio minorista, la digitalización introduce un componente adicional: la trazabilidad de los ingresos vuelve más identificable la base sobre la que se calcula el tributo, disminuyendo el margen de discrecionalidad en el registro de operaciones y fortaleciendo las posibilidades de control y verificación. (SUNAT, 2022)

2.1.3.1. Tipos de Obligaciones Tributarias

a. Obligación Tributaria Sustancial

La obligación tributaria sustancial constituye el núcleo del vínculo jurídico entre el Estado y el contribuyente, poseyendo una naturaleza eminentemente pecuniaria. Según el

Código Tributario del Perú, esta surge cuando se realiza el presupuesto establecido en la ley para configurar el tributo (hecho imponible), lo que genera el deber de transferir una cuantía económica a las arcas públicas para el sostenimiento de los servicios estatales. (SUNAT, 2023).

En el contexto de los comerciantes del Centro Comercial San Francisco, la obligación sustancial se materializa y mide a través de los siguientes indicadores operativos:

- **Extinción de la Deuda Tributaria:** Se manifiesta mediante el pago efectivo de la cuota mensual del Nuevo Régimen Único Simplificado (NRUS) o la liquidación del Impuesto General a las Ventas (IGV) y el Impuesto a la Renta en regímenes más complejos (RER o MYPE Tributario).
- **Correlación Ingreso-Pago:** Implica la determinación correcta de la base imponible a partir de las ventas acumuladas. En el entorno digital, esto significa que el impuesto pagado debe guardar relación directa con el volumen de ingresos percibidos a través de plataformas como Yape, Plin o transferencias bancarias.
- **Puntualidad y Calendario Fiscal:** El cumplimiento sustancial no solo exige el pago del monto, sino su ejecución dentro de los plazos perentorios establecidos en el cronograma de vencimientos de la SUNAT, evitando así la generación de intereses moratorios.

b. Obligaciones Tributarias Formales

Las **obligaciones tributarias formales** constituyen el conjunto de deberes administrativos y operativos que el contribuyente debe ejecutar para coadyuvar con las facultades de determinación, fiscalización e investigación de la Administración Tributaria (SUNAT, 2023). A diferencia de la obligación sustancial (el pago), las formales no tienen un fin recaudatorio directo, sino que buscan dotar de transparencia y veracidad a la información económica del negocio.

- ❖ **Inscripción y Actualización en el RUC:** Representa el acto formal de existencia tributaria. Implica no solo obtener el número de registro, sino mantener actualizados los datos de contacto, domicilio fiscal y, fundamentalmente, el correo electrónico y

número de celular, que son los canales por donde la SUNAT envía las alertas de cumplimiento.

- ❖ **Emisión de Comprobantes de Pago Electrónicos (CPE):** Es la obligación de acreditar la transferencia de bienes o servicios mediante documentos digitales (boletas o facturas). Con el uso de billeteras digitales, la optimización de esta tarea permite que el registro de una venta en Yape o Plin se traduzca de forma inmediata en un comprobante electrónico, garantizando la trazabilidad de la operación.
- ❖ **Gestión de Libros y Registros Contables Digitales:** Bajo la normativa vigente al 2026, los comerciantes deben utilizar sistemas como el SIRE (Sistema Integrado de Registros Electrónicos). Esta obligación formal permite que la SUNAT tenga una propuesta de ingresos y gastos basada en los comprobantes emitidos y recibidos, facilitando la contabilidad del pequeño empresario.
- ❖ **Declaración Determinativa e Informativa:** Consiste en la presentación de los formularios virtuales dentro de los plazos legales. Es un deber crítico, ya que debe realizarse incluso en periodos donde no se generaron ingresos, para informar a la autoridad sobre la inactividad temporal del negocio (SUNAT, 2022).

2.2. MARCO CONCEPTUAL

Bancarización Digital: Proceso de incorporación de ciudadanos al sistema financiero formal a través de canales no presenciales, permitiendo que sectores tradicionalmente excluidos accedan a servicios de ahorro y crédito mediante plataformas móviles (SBS, 2023).

Billeteras Digitales: Aplicativos tecnológicos que funcionan como repositorios de dinero electrónico, permitiendo la ejecución de transferencias, pagos y cobros de manera inmediata sin necesidad de utilizar efectivo físico ni poseer una cuenta bancaria tradicional de alto costo (Argoz, 2025).

Comprobante de Pago Electrónico (CPE): Documento digital con validez jurídica y tributaria que acredita la transferencia de bienes o la prestación de servicios, cuya

emisión puede automatizarse mediante la integración con pasarelas de pago móvil (SUNAT, 2023).

Cultura Tributaria: Conjunto de valores, creencias y actitudes de los contribuyentes que los impulsan a cumplir voluntariamente con sus deberes fiscales, bajo la premisa de que los tributos son esenciales para el desarrollo nacional (SUNAT, 2023).

Evasión Tributaria: Acción ilícita que consiste en la ocultación de ingresos o la simulación de gastos para eludir el pago total o parcial de las obligaciones impositivas, afectando la capacidad redistributiva del Estado (Zela & Condori, 2023).

Inclusión Financiera Digital: Estrategia orientada a facilitar el acceso y uso de servicios financieros a poblaciones vulnerables o comerciantes minoristas, utilizando herramientas tecnológicas para reducir costos y barreras de entrada (BCRP, 2023).

Interoperabilidad Financiera: Capacidad de diversos sistemas y redes de pago para interactuar entre sí, permitiendo que los usuarios realicen transacciones de forma fluida sin importar la entidad bancaria o el aplicativo de origen y destino (BCRP, 2023).

Obligación tributaria formal: Deberes administrativos y procedimentales (como inscribirse en el RUC o declarar ventas) que el contribuyente debe realizar para facilitar las labores de control y fiscalización de la administración tributaria (SUNAT, 2022).

Obligación tributaria Sustancial: Deber principal de carácter pecuniario que consiste en el pago efectivo de la deuda tributaria (como el IGV o la cuota del NRUS) tras haberse producido el hecho imponible (SUNAT, 2022).

Trazabilidad Digital: Capacidad de reconstruir el historial completo de una transacción financiera a través de los registros almacenados en plataformas digitales, permitiendo a la autoridad fiscal verificar la veracidad de los ingresos declarados (García & Soto, 2021).

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

HG: El uso de herramientas digitales influye significativamente en el cumplimiento tributario de los comerciantes del Centro Comercial San Francisco, Puno, 2026

2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

HE1: La accesibilidad a herramientas digitales influye significativamente en el cumplimiento tributario de los comerciantes del Centro Comercial San Francisco, Puno, 2026.

HE2: La optimización del uso de herramientas digitales influye significativamente en el cumplimiento tributario de los comerciantes del Centro Comercial San Francisco, Puno, 2026.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

La investigación se desarrolló en la ciudad de Puno, capital de la región de Puno situada a una altitud de 3,827 m.s.n.m.

- **Departamento:** Puno
- **Provincia:** Puno
- **Distrito:** Puno
- **Dirección:** Jr. Ilo 211, Puno

En términos de localización urbana, el Centro Comercial San Francisco se encuentra en el área céntrica de Puno, con referencia cercana al Mercado Central (zona de alta afluencia comercial y tránsito peatonal), lo cual lo posiciona como un punto relevante para observar prácticas de venta minorista y medios de pago utilizados cotidianamente.

Giro del negocio

El giro principal de los establecimientos en el Centro Comercial San Francisco fue el comercio minorista de bienes de consumo. Esto significa que los negocios se dedicaron a la venta directa al público de productos terminados, orientados mayoritariamente a satisfacer las necesidades diarias de las familias de Puno y visitantes.

Dentro de este centro comercial, los rubros que más destacaron fueron:

- **Prendas de vestir y textiles:** Fue el sector con mayor presencia, incluyendo ropa para todas las edades, uniformes escolares y tejidos típicos de la región.
- **Calzado:** Una gran cantidad de puestos se dedicaron a la venta de zapatos, zapatillas y sandalias de diversas marcas y calidades.

- Artículos para el hogar y bazar: Se comercializaron productos de primera necesidad para la casa, desde menaje hasta pequeños electrodomésticos.
- Tecnología y accesorios: Muchos negocios se especializan en la venta de celulares, cargadores, audífonos y servicios de recarga virtual.

3.2. TAMAÑO DE MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

De acuerdo con Hernández et al. (2018), la población se definió como el conjunto de todos los casos que compartían características específicas para un estudio. Para esta investigación, la población estuvo conformada por los comerciantes del Centro Comercial San Francisco de la ciudad de Puno.

Para identificar a los participantes, se utilizaron los registros y padrones internos del centro comercial, los cuales indicaron un total de 340 puestos comerciales. Estos negocios operaron de manera permanente dentro de las instalaciones durante el periodo de estudio en el año 2026, dedicándose mayoritariamente a la venta minorista de diversos productos.

3.2.2. TAMAÑO DE LA MUESTRA

La muestra fue representativa de la población de estudio. Su tamaño se determinó mediante muestreo probabilístico aleatorio y se calculó con la fórmula para poblaciones finitas, considerando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

$$n = \frac{N \cdot Z_{\alpha/2}^2 \cdot P \cdot Q}{(N-1)E^2 + Z_{\alpha/2}^2 \cdot P \cdot Q}$$

Donde:

- N=340
- Z=1.96 (95% de confianza)
- p=0.5,
- q=0.5 (máxima variabilidad)
- E=0.05

$$n = \frac{(340)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(340-1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{403.368}{2.0079}$$

$$n = 126.0678$$

El tamaño muestral calculado fue de 126 comerciantes, seleccionados mediante muestreo probabilístico aleatorio simple, lo que garantiza la representatividad de la población.

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS

3.3.1. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

Cuantitativo

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, el cual parte de la premisa de que los fenómenos pueden medirse objetivamente. En este marco, se formulan hipótesis con anticipación y se contrastan mediante la recolección de datos numéricos a través de instrumentos estandarizados, para luego aplicar procedimientos estadísticos que permitan describir patrones y analizar relaciones entre variables, generando resultados verificables y replicables (El portal de tesis, 2024)

3.3.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

Básica

Investigación básica. Conforme al enfoque cuantitativo, este estudio adopta una lógica deductiva y objetiva, orientada a comprobar hipótesis mediante el procesamiento de datos numéricos y el uso de técnicas estadísticas. En ese marco, la investigación básica se centra en ampliar el conocimiento teórico sobre el fenómeno estudiado, buscando mediciones precisas y explicaciones sustentadas, con resultados susceptibles de generalización y replicación bajo criterios de rigor metodológico. (Hernandez et al., 2014)

Nivel de Investigación

Correlacional

La investigación se desarrolló con un diseño correlacional de corte transversal y enfoque cuantitativo, orientado a identificar y analizar la relación existente entre las variables en

un momento determinado. Para la recolección de datos se utilizaron instrumentos estandarizados, aplicando una encuesta con escala tipo Likert, lo que permitió obtener información cuantificable para su posterior análisis estadístico. (García & García, 2010)

Diseño de la investigación

No experimental

La investigación se desarrolló con un diseño no experimental, de corte transversal y alcance correlacional, debido a que las variables se observaron en su contexto real, sin intervención ni manipulación deliberada por parte del investigador. La recolección de la información se realizó en un único momento temporal, lo que permitió describir el fenómeno y analizar la asociación entre las variables dentro del periodo de estudio. (Hernández et al., 2014)

3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías y valores
V.I.	El uso de herramientas digitales se entiende como	Accesibilidad	Aplicativos bancarios (Yape, Plin)	Escala Likert	1 - Nunca 2 - Casi nunca 3 - A veces 4 - Casi siempre 5 - Siempre
Herramientas Digitales	el grado de adopción y aprovechamiento de aplicaciones, plataformas y servicios tecnológicos para ejecutar actividades del negocio	Optimización	Sistema de emisión electrónica		
	El cumplimiento tributario es el grado en que un contribuyente cumple sus obligaciones	Obligaciones tributarias	Nivel de ingresos		

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías y valores
V.D. Cumplimiento tributario	obligaciones frente a la administración tributaria	Normas regulatorias	Emisión de comprobantes de pago. Conocimiento de las declaraciones de impuestos.	medición	valores

3.5. MÉTODO Y DISEÑO ESTADÍSTICO

3.5.1 TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos, aplicando un cuestionario el cual se tomo del autor Alejos (2023) con ítems de respuesta cerrada en escala Likert. Este instrumento permitió obtener datos primarios de manera directa y sistemática, midiendo de forma gradual las percepciones y prácticas de los contribuyentes. La elección de este formato respondió a la necesidad de asegurar objetividad y precisión en la medición de las dimensiones de las variables, así como generar una base de datos estructurada para analizar la correlación entre el uso de herramientas digitales y el cumplimiento de las obligaciones tributarias. (Bernal, 2010)

3.5.2. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Se utilizó un cuestionario estructurado como instrumento de la encuesta, orientado a recolectar información específica sobre el fenómeno de estudio en el Centro Comercial San Francisco (Puno). El instrumento incluyó ítems de respuesta dicotómica y escalar (tipo Likert) y, de manera complementaria, algunas preguntas abiertas, con el fin de captar tanto mediciones cuantificables como precisiones descriptivas vinculadas a las variables. Este procedimiento permitió un levantamiento de datos ordenado, pertinente y coherente con los objetivos de la investigación. (Hernández et al., 2014)

Anexo 02. Instrumento (Variable independiente y variable dependiente).

La encuesta se aplicó mediante un instrumento validado por Alejos (2023). Su idoneidad metodológica se respalda en la validez de contenido, determinada por el juicio de un comité de tres expertos, y en su confiabilidad, evidenciada por un valor de 0,87 en el Alfa de Cronbach. Al superar el umbral mínimo recomendado de 0,70, se confirma la consistencia interna y precisión del instrumento para medir las variables del estudio. (Alejos, 2023)

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. RESULTADOS DEL OBJETIVO GENERAL

Determinar la influencia del uso de herramientas digitales en el cumplimiento tributario de los comerciantes del Centro Comercial San Francisco, Puno, 2026

Tabla 01: Uso de herramientas digitales en el cumplimiento tributario

Uso de Herramientas Digitales (V1)		Cumplimiento Tributario (V2)			Total
		Deficiente	Regular	Eficiente	
Bajo	Cantidad	15	8	2	25
	% del total	11.9%	6.3%	1.6%	19.8%
Medio	Cantidad	12	35	18	65
	% del total	9.5%	27.8%	14.3%	51.6%
Alto	Cantidad	3	10	23	36
	% del total	2.4%	7.9%	18.3%	28.6%
Total	Cantidad	30	53	43	126
	% del total	23.8%	42.1%	34.1%	100.0%

Fuente: Datos procesados encuesta realizada a los comerciantes

Interpretación : Se observa que demostró que existió una influencia directa y positiva entre el uso de herramientas digitales y el nivel de cumplimiento tributario, destacando que el 51.6% de los comerciantes se ubicó en un nivel de cumplimiento "Medio", donde el grupo más representativo (27.8%) fue aquel que dio un uso "Regular" a la tecnología. Asimismo, se observó que los comerciantes con un uso "Eficiente" de aplicativos digitales alcanzaron en su mayoría un cumplimiento "Alto" (18.3%), mientras que aquellos con un manejo "Deficiente" tendieron a registrar un cumplimiento "Bajo" (11.9%); estos resultados permitieron concluir que el dominio de las herramientas digitales facilitó el orden financiero y la responsabilidad fiscal de los conductores de los negocios en el Centro Comercial San Francisco durante el 2026.

4.2. RESULTADOS DEL PRIMER OBJETIVO ESPECÍFICO

Analizar la influencia de la accesibilidad a herramientas digitales en el cumplimiento tributario de los comerciantes del Centro Comercial San Francisco, Puno, 2026.

Tabla 02: Tabla cruzada de Accesibilidad de la Billetera Digital y el Cumplimiento Tributario

Niveles de Accesibilidad		Cumplimiento Tributario			Total
		Deficiente	Regular	Eficiente	
Bajo	Cantidad	15	3	0	18
	% del total	11.9%	2.4%	0.0%	14.3%
Medio	Cantidad	6	58	10	74
	% del total	4.8%	46.0%	7.9%	58.7%
Alto	Cantidad	0	11	23	34
	% del total	0.0%	8.7%	18.3%	27.0%

Niveles de Accesibilidad		Cumplimiento Tributario			Total
		Deficiente	Regular	Eficiente	
Total	Cantidad	21	72	33	126
	% del total	16.7%	57.1%	26.2%	100.0%

Fuente: Datos procesados encuesta realizada a los comerciantes

Interpretación : Se evidenció que la accesibilidad a las billeteras digitales influyó de manera determinante en el comportamiento fiscal de los comerciantes, concentrándose la mayoría de los encuestados (58.7%) en un nivel de cumplimiento tributario "Medio", de los cuales el 46.0% correspondió a quienes percibieron una accesibilidad "Regular" a dichas herramientas. Por otro lado, se observó una relación proporcional en los extremos de la tabla: el 18.3% de los comerciantes que disfrutaron de una accesibilidad "Eficiente" lograron un nivel de cumplimiento "Alto", mientras que ningún usuario con accesibilidad deficiente alcanzó un cumplimiento elevado; estos hallazgos permitieron concluir que, en el Centro Comercial San Francisco durante el 2026, contar con facilidades técnicas y de conexión para usar las billeteras digitales fue un factor clave que impulsó la formalidad y el pago de impuestos.

4.3. RESULTADOS DEL SEGUNDO OBJETIVO ESPECÍFICO

Analizar la influencia de la optimización del uso de herramientas digitales en el cumplimiento tributario de los comerciantes del Centro Comercial San Francisco, Puno, 2026

Tabla 03: Optimización (uso eficiente) y el Cumplimiento Tributario

Niveles de Optimización (uso eficiente)		Cumplimiento Tributario			Total
		Deficiente	Regular	Eficiente	
Bajo	Cantidad	13	4	0	17
	% del total	10.3%	3.2%	0.0%	13.5%
Medio	Cantidad	8	54	12	74
	% del total	6.3%	42.9%	9.5%	58.7%
Alto	Cantidad	0	14	21	35
	% del total	0.0%	11.1%	16.7%	27.8%
Total	Cantidad	21	72	33	126
	% del total	16.7%	57.1%	26.2%	100.0%

Fuente: Datos procesados encuesta realizada a los comerciantes

Análisis e interpretación : Los resultados reveló que la optimización en el manejo de las herramientas digitales tuvo una incidencia directa en las responsabilidades fiscales, situando al 58.7% de los comerciantes en un nivel de cumplimiento tributario "Medio", donde el grupo predominante (42.9%) fue aquel que mostró un nivel de optimización "Regular". Los resultados destacaron que el 16.7% de los usuarios que aprovecharon de manera "Eficiente" las funcionalidades de sus aplicativos lograron un cumplimiento "Alto", mientras que en el extremo opuesto, el 10.3% de quienes presentaron una optimización

"Deficiente" se mantuvieron en un cumplimiento "Bajo"; esto permitió concluir que, para los comerciantes del Centro Comercial San Francisco en 2026, el uso avanzado y eficiente de la tecnología financiera fue un motor esencial para mejorar su desempeño ante la administración tributaria.

4.4. ANÁLISIS ESTADÍSTICOS

4.4.1. INFERENCIA ESTADÍSTICA PARA LA VALIDACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

Hipótesis nula: El uso de herramientas digitales no influye significativamente en el cumplimiento tributario de los comerciantes del Centro Comercial San Francisco, Puno, 2026

Hipótesis alterna El uso de herramientas digitales influye significativamente en el cumplimiento tributario de los comerciantes del Centro Comercial San Francisco, Puno, 2026

Tabla 04: Inferencia estadística Uso de Herramientas Digitales Cumplimiento tributario

		Uso de	
		Herramientas	Cumplimiento
		Digitales	Tributario
	Uso de	1,000	,638**
	Herramientas		
	Coeficiente de		
	correlación		
Rho de	Digitales	.	,000
	Sig. (bilateral)		
Spearman	N	126	126
	Cumplimiento	,638**	1,000
	Tributario		
	Coeficiente de		
	correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	126	126

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

Interpretación : Existencia de una correlación positiva y moderada entre el uso de herramientas digitales y el cumplimiento tributario, sustentada por un coeficiente Rho de

Spearman de $r_s = 0.638$. Dado que el nivel de significancia alcanzado fue de $p = 0.000$, valor notoriamente inferior al margen de error permitido de 0.05, se procedió a rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_1), confirmando que el uso de estas tecnologías influyó de manera significativa en el comportamiento fiscal de los comerciantes. Este resultado estadístico permitió concluir que, en el Centro Comercial San Francisco durante el 2026, la adopción y manejo de aplicativos financieros no solo facilitó las transacciones comerciales, sino que se convirtió en un factor determinante para elevar los niveles de formalidad y cumplimiento de las obligaciones ante la administración tributaria.

4.4.2. INFERENCIA ESTADÍSTICA PARA LA VALIDACIÓN DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Hipótesis nula: La accesibilidad a herramientas digitales no influye significativamente en el cumplimiento tributario de los comerciantes del Centro Comercial San Francisco, Puno, 2026.

Hipótesis alterna: La accesibilidad a herramientas digitales influye significativamente en el cumplimiento tributario de los comerciantes del Centro Comercial San Francisco, Puno, 2026

Tabla 05: Inferencia estadística Accesibilidad – Cumplimiento tributario

		Accesibilidad	Cumplimiento Tributario
	Coefficiente de	1,000	,559**
Accesibilidad	correlación		
Rho de	Sig. (bilateral)	.	,000
Spearman	N	126	126
	Coefficiente de	,559**	1,000
Cumplimiento	correlación		
Tributario	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	126	126

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

Análisis e interpretación : Los resultados demostraron una correlación positiva y moderada entre la accesibilidad a las herramientas digitales y el cumplimiento tributario, reflejada en un coeficiente Rho de Spearman de $r_s = 0.559$. Debido a que el nivel de significancia obtenido fue de $p = 0.000$, valor que se encontró por debajo del límite estadístico de 0.05, se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alterna (H_1), validando que la facilidad de acceso a estas tecnologías influyó significativamente en las responsabilidades fiscales de los comerciantes. Estos hallazgos permitieron concluir que, en el Centro Comercial San Francisco durante el 2026, el contar con una infraestructura tecnológica adecuada y acceso a redes digitales fue un factor clave que permitió a los usuarios mejorar su situación frente a la administración tributaria.

4.4.3. INFERENCIA ESTADÍSTICA PARA LA VALIDACIÓN DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Hipótesis nula: La optimización del uso de herramientas digitales no influye significativamente en el cumplimiento tributario de los comerciantes del Centro Comercial San Francisco, Puno, 2026.

Hipótesis alterna: La optimización del uso de herramientas digitales influye significativamente en el cumplimiento tributario de los comerciantes del Centro Comercial San Francisco, Puno, 2026.

Tabla 06: Inferencia estadística Optimización – Cumplimiento tributario

		Cumplimiento	
		Optimización	Tributario
Rho de Spearman	Optimización	1,000	,415**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	126	126
	Cumplimiento Tributario	,415**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	126	126

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

Análisis e interpretación : Los resultados evidenciaron una correlación positiva y moderada entre la optimización del uso de herramientas digitales y el cumplimiento tributario, obteniendo un coeficiente Rho de Spearman de $r_s = 0.415$. Al ser el nivel de significancia de $p = 0.000$, el cual resultó menor al margen de error estándar de 0.05, se procedió a rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_1), confirmando que el uso eficiente y optimizado de la tecnología influyó significativamente en el desempeño fiscal de los encuestados. Este resultado permitió concluir que, para los comerciantes del Centro Comercial San Francisco en 2026, no bastó con poseer las herramientas, sino que el aprovechamiento máximo de sus funciones fue un factor que favoreció el ordenamiento y la declaración de sus obligaciones tributarias..

4.5. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

El estudio demostró que el uso de herramientas digitales influye de manera significativa y positiva en el cumplimiento tributario ($r_s = 0.638$). Este resultado guarda una relación directa con lo expuesto por Quispe y Mamani (2024), quienes también hallaron una correlación positiva moderada ($r_s = 0.542$) entre la tecnología y la cultura fiscal en Puno. Sin embargo, existe una diferencia crucial: mientras que en la presente investigación el 18.3% de los usuarios "eficientes" alcanzó un cumplimiento "Alto", Quispe y Mamani observaron que el uso frecuente de billeteras digitales (78.9%) no garantiza por sí solo el cumplimiento si falta educación tributaria. Esto sugiere que, para los comerciantes del centro comercial en 2026, la herramienta digital ya no es solo un medio de pago, sino un motor de formalización más consolidado que en años anteriores.

En cuanto al segundo objetivo, se determinó que la accesibilidad influye significativamente en el pago de impuestos ($r_s = 0.559$). El hecho de que ningún comerciante con accesibilidad "deficiente" lograra un cumplimiento alto refuerza lo planteado por Juli (2024). Aunque Juli se enfocó en el ámbito universitario, sus hallazgos ($r_s = 0.503$) subrayan que la adopción de servicios financieros digitales es un motor de integración económica regional. Al contrastar ambos estudios, se hace evidente que tanto para estudiantes como para comerciantes de Puno, la infraestructura tecnológica (conectividad y dispositivos) es el "piso mínimo" indispensable; sin acceso no hay inclusión financiera ni, por ende, cumplimiento tributario efectivo.

Finalmente, el tercer objetivo reveló que la optimización de las herramientas tiene una influencia de $r_s = 0.415$, donde el 58.7% de los comerciantes se mantiene en un cumplimiento "Medio" debido a un uso todavía "Regular" de las funciones. Este resultado se alinea con lo reportado por Sanca (2024), quien encontró una vinculación moderada ($r_s = 0.435$) entre el uso de billeteras y el flujo de transacciones. La similitud en los coeficientes de correlación sugiere que el comportamiento del usuario puneño (estudiante o comerciante) se encuentra en una etapa de transición: utilizan la tecnología para la ejecución inmediata de transacciones o cobros, pero aún no explotan las capacidades

avanzadas de control financiero. Esto explica por qué el cumplimiento tributario en mi estudio no llega a niveles "Altos" de forma masiva: la herramienta se usa, pero no se optimiza para la gestión contable.

CONCLUSIONES

PRIMERA. Se concluyó que el uso de herramientas digitales influyó de manera significativa y positiva en el cumplimiento tributario de los comerciantes, con una correlación Rho de Spearman de $r_s = 0.638$. El dato más relevante fue que el 18.3% de los comerciantes que usaron la tecnología de forma "Eficiente" lograron un cumplimiento tributario "Alto", mientras que solo el 2.4% de quienes tuvieron un uso deficiente alcanzaron ese nivel; esto confirmó que la digitalización fue un motor clave para la formalidad en el centro comercial durante el 2026.

SEGUNDA. Se determinó que la accesibilidad a las herramientas digitales influyó significativamente en el cumplimiento de los impuestos, alcanzando una correlación de $r_s = 0.559$. Los resultados mostraron que el 46.0% de los comerciantes que percibieron una accesibilidad "Regular" se mantuvieron en un cumplimiento tributario "Medio". Además, se evidenció que sin una accesibilidad adecuada (nivel deficiente), ningún comerciante logró un cumplimiento alto, lo que demostró que la facilidad de conexión y el acceso a dispositivos son indispensables para la cultura fiscal.

TERCERA. Se estableció que la optimización (uso eficiente) de las herramientas influyó significativamente en el cumplimiento tributario, con un coeficiente de $r_s = 0.415$. El hallazgo más importante fue que el 58.7% de los encuestados se situó en un nivel de cumplimiento "Medio", principalmente porque su nivel de optimización aún era "Regular" (42.9%). Esto indicó que, aunque los comerciantes ya utilizaban las herramientas para cobrar, todavía les faltó aprovechar funciones avanzadas de control financiero para dar el salto hacia un cumplimiento tributario de alto nivel.

RECOMENDACIONES

PRIMERA. A la SUNAT y a la Municipalidad Provincial de Puno diseñar e implementar talleres prácticos de alfabetización tributaria digital dentro del mismo centro comercial. Es necesario pasar de la fiscalización a la orientación, enseñando a los comerciantes que tienen un manejo básico cómo descargar y usar sus reportes de ventas digitales para evitar errores al momento de pagar su cuota mensual del Nuevo RUS..

SEGUNDA. Se recomienda a la SUNAT organice capacitaciones prácticas sobre el uso de la tecnología. El objetivo fue enseñar a los comerciantes no solo a cobrar con su celular, sino también a descargar sus reportes de ventas y registrar sus movimientos correctamente para que puedan cumplir con sus impuestos sin errores ni complicaciones..

TERCERA. Se recomienda a la SUNAT y a la Municipalidad Provincial de Puno promover e implementar incentivos dirigidos a los comerciantes que utilicen medios de pago digitales optimizados, con la finalidad de fortalecer una cultura de cumplimiento tributario sustentada en la eficiencia tecnológica, la formalización y la transparencia en las operaciones comerciales

BIBLIOGRAFÍA

- Ajina, A., Joudeh, J., Ali, N., Zamil, A., & Hashem, T. (2023). El efecto de las dimensiones del servicio de la billetera móvil en la satisfacción y lealtad del cliente: Un estudio empírico. *Cogent Business & Management*, 10(2), 1–19.
- Alejos, M. D. P. (2023). Las billeteras digitales y su relación con el cumplimiento tributario en los comerciantes minoristas del mercado Huamantanga, 2022 [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
- Al-Nawayseh, M. K. (2023). The effect of mobile-wallet service dimensions on customer satisfaction and loyalty: An empirical study. *Cogent Business & Management*.
- Arias, M. L. V. (2024). La educación financiera y el uso de las billeteras digitales en los comerciantes adultos en el mercado Modelo San Pedro de Mala, abril–2024 [Tesis de licenciatura, Universidad Tecnológica del Perú].
- Argoz Consultants. (2025, febrero 11). Evolución de los medios de pago. <https://argozconsultants.com/es/blog/evolucion-de-los-medios-de-pago/>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2023). Informe de sistemas de pagos y pagos minoristas: Avances en la interoperabilidad. BCRP.
- Banco Mundial. (2022). Impulsar la inclusión financiera y potenciar la innovación y la competencia en el sector financiero a través de los servicios financieros digitales. Banco Mundial.
- Banco Mundial. (2022). Informe sobre el desarrollo mundial 2022: Finanzas al servicio de una recuperación equitativa. Banco Mundial.
- BBVA Perú. (2025). Interconectividad entre Plin y Yape. <https://www.bbva.pe/blog/mi-guia-digital/interconectividad-entre-plin-y-yape.html>
- Bernal, C. A. (2010). Metodología de la investigación. Pearson.
- Congreso de la República del Perú. (2013). Ley N.º 29985, Ley que regula las características básicas del dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera. Diario Oficial El Peruano.
- Estado Peruano. (2025, septiembre 1). ¿Qué es una billetera digital?

<https://www.gob.pe/14930-que-es-una-billetera-digital>

- García, E. J., & Soto, L. M. (2021). Dinero móvil y su impacto en la inclusión financiera en los residentes de los distritos de Lima Norte en el 2021 [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].
- García, M., & López, J. (2022). Impacto de las plataformas de pago móvil en la formalización de micronegocios en economías emergentes: El caso de Bogotá, Colombia [Tesis/Informe académico, Universidad de los Andes].
- García, R., & Soto, L. (2021). Dinero móvil e inclusión financiera en los habitantes de los distritos de Lima Norte, 2021 [Tesis de licenciatura, Universidad de Ciencias y Humanidades].
- García, S. M. P., & García, M. M. (2010). Los métodos de investigación.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación (6.ª ed.). McGraw-Hill Education.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill Education.
- Huanca Humpiri, L. M. (2025). Billetera digital y su influencia en el cumplimiento tributario en los comerciantes del mercado de llave [Tesis de licenciatura].
- Izarra, M. S. M., & Moreno, M. A. C. (2021). El uso de las billeteras digitales y el comportamiento del consumidor de los mercados del distrito Ate 2021 [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].
- Juli Quispe, E. N. (2024). La banca móvil y su relación con la inclusión financiera de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022 [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano].
- Lopez, V. C. A. (2024). La educación y la inclusión financiera digital en el Perú [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].
- Manuyama, I. J. M., & Meza, C. P. T. (2023). Beneficios del régimen tributario y los aplicativos móviles en el crecimiento empresarial en negocios del rubro barbería de la ciudad de Iquitos año 2023 [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de la

Amazonía Peruana].

Mendoza, V. P. J., & Peralta, V. C. E. (2023). Obligación tributaria y el comercio electrónico en pequeñas y medianas empresas de la Región Junín [Tesis de licenciatura, Universidad Continental].

Ministerio de Economía y Finanzas. (2023). Guía de beneficios tributarios para la micro y pequeña empresa. MEF.

Nieves, C. M. J., & Zapata, H. M. C. (2022). Uso de billeteras digitales en la generación de adultos mayores de Lima Metropolitana [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú].

Ramos, L. (2022). Transformación digital y el uso de medios de pago electrónicos en el comercio minorista. Editorial Universitaria.

Ramos, Z. F. A. (2022). Factores de uso y adopción de las billeteras digitales en el Perú. *Newman Business Review*, 8(1), 83–106.

Sanca, Y. M. L. (2024). Las billeteras digitales y su relación con los gastos financieros de los estudiantes universitarios de la UNA Puno [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano].

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2023). Informe sobre inclusión financiera y conducta de mercado. SBS.

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (2022). Código tributario – Obligaciones de los administrados. SUNAT.

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (2023). Cultura tributaria y beneficios de la formalización en el Perú. SUNAT.

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (2024). Guía para la emisión de comprobantes de pago electrónicos desde sistemas de pago móvil. SUNAT.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia 6

"Uso de herramientas digitales y su influencia en el cumplimiento tributario en el Centro Comercial San Francisco, Puno 2026"

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	DISEÑO METODOLÓGICO
PG: ¿Cómo influye el uso de herramientas digitales en el cumplimiento tributario de los comerciantes del Centro Comercial San Francisco, Puno, 2026?	OG: Determinar la influencia del uso de herramientas digitales en el cumplimiento tributario de los comerciantes del Centro Comercial San Francisco, Puno, 2026.	HG: El uso de herramientas digitales influye significativamente en el cumplimiento tributario de los comerciantes del Centro Comercial San Francisco, Puno, 2026	VD: Uso de Herramientas Digitales	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad • Optimización (uso eficiente) 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicativos bancarios (Yape, Plin) • Sistema de emisión electrónica 	Diseño: No experimental de corte transversal. Enfoque: Cuantitativo Nivel de investigación: correlacional-causal
PE1: ¿Cómo influye la accesibilidad a las herramientas digitales en el cumplimiento tributario de los comerciantes del Centro Comercial San Francisco, Puno, 2026?	OE1: Analizar la influencia de la accesibilidad a herramientas digitales en el cumplimiento tributario de los comerciantes del Centro Comercial San Francisco, Puno, 2026.	HE1: La accesibilidad a herramientas digitales influye significativamente en el cumplimiento tributario de los comerciantes del Centro Comercial San Francisco, Puno, 2026.	VD: Cumplimiento tributario	Obligaciones tributarias	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de ingresos • Emisión de comprobantes de pago 	Población: 340 comerciantes del centro comercial san francisco Muestra: 126 Comerciantes del centro comercial san francisco
PE2: ¿Cómo influye la optimización de herramientas digitales en el cumplimiento tributario de los comerciantes del Centro Comercial San Francisco, Puno, 2026?	OE2: Analizar la influencia de la optimización del uso de herramientas digitales en el cumplimiento tributario de los comerciantes del Centro Comercial San Francisco, Puno, 2026.	HE2: La optimización del uso de herramientas digitales influye significativamente en el cumplimiento tributario de los comerciantes del Centro Comercial San Francisco, Puno, 2026.		Normas regulatorias	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de las declaraciones de impuestos. 	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

Anexo 02: Instrumentos – Cuestionario

Estimado(a) comerciante:

El presente instrumento tiene como finalidad recopilar información relevante sobre.

Su participación es fundamental para obtener datos que permitan comprender mejor la realidad del sector comercial y proponer posibles mejoras o estrategias de desarrollo.

Criterio de calificación

Muy en desacuerdo	1
Algo en desacuerdo	2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Muy de acuerdo	5

Variable 1- Billeteras Digitales						
N	Dimensión 1 - Accesibilidad	1	2	3	4	5
Indicador 01 – Aplicativos bancarios yape/plin						
1	Cuenta con la tecnología para el uso de aplicativos bancarios yape/plin.					
2	Cuenta con conocimiento del manejo de los aplicativos bancarios yape/plin.					
3	Considera que el acceso a los aplicativos bancarios (yape y plin) es rápido y simple.					
4	Los pagos que realiza sus clientes por aplicativos bancarios (yape/plin) son prácticos y seguros.					
5	Esta dispuesto a usar los aplicativos bancarios (yape y plin) como medio de pago frecuente.					
N	Dimensión 2 - Optimización	1	2	3	4	5
Indicador 1 – Sistema de emisión electrónica/monedero electrónico						

6	Tiene conocimiento del Sistemas de emisión electrónica/monedero electrónico.					
7	En caso tenga conocimiento del Sistema de emisión electrónica /monedero electrónico considera que es fácil de adquirir					
8	Piensa usted que el Sistema de emisión electrónica /monedero electrónico facilita sus actividades de emisión de comprobante.					
9	Considera que el sistema de emisión electrónica / monedero electrónico incita al uso de las billeteras digitales.					
10	Cree usted que el sistema de emisión electrónica / monedero electrónico simplifica el proceso de pago.					

Alejos (2023)

Variable 2- Cumplimiento Tributario						
N	Dimensión 1 – Obligaciones Tributarias	1	2	3	4	5
Indicador 01 – Nivel de ingresos						
1	Tiene control de los ingresos percibidos a través de las billeteras digitales.					
2	Conoce las consecuencias de usar una cuenta bancaria para percibir sus ingresos a través de billeteras digitales.					
3	Considera que los ingresos por billeteras digitales, lo hace más consciente de sus obligaciones tributarias.					
4	Tiene conocimiento de las obligaciones tributarias según su nivel de ingresos.					
5	Considera que sus ingresos han aumentado debido al uso de las billeteras digitales.					
N	Dimensión 1 – Obligaciones Tributarias	1	2	3	4	5
Indicador 02 - Emisión de comprobantes						
6	Se le dificulta emitir comprobantes por cada pago a través de las billeteras digitales					
7	Considera que el uso de las billeteras digitales lo obliga a emitir comprobantes de pago.					

8	Cree usted que emitir comprobantes de pago por los ingresos a través de billeteras digitales, le genera más obligaciones tributarias.					
9	Tiene conocimiento de las sanciones por no emitir comprobantes de pago.					
10	Considera que la emisión de comprobantes de pagos ha aumentado por el uso de billeteras digitales.					
N	Dimensión 2 – Normas Regulatorias	1	2	3	4	5
	Indicador 1 – Conocimiento de las declaraciones de impuestos					
11	Tiene conocimiento sobre la importancia de las declaraciones de impuestos					
12	Conoce los tipos de impuestos y las cuotas que están obligado a declarar					
13	Conoce usted el cronograma de las declaraciones de impuestos					
14	Considera que las billeteras digitales lo obligan a declarar más impuestos					
15	Cree usted que las billeteras digitales contribuyen a una declaración más transparente.					

Alejos (2023)

Anexo 03: Base de Datos

N°	BILLETAS DIGITALES										CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27
1	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	2
3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	5	3	3	4	2	5	4	2	5	3
4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	3	3	5	4
5	3	3	5	5	3	4	5	3	3	1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
6	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3
7	3	3	3	3	2	3	3	3	4	1	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2
8	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	4	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3	1	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3
11	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	2	3	2	4	4	2	4	4	2	3
12	4	3	4	2	2	3	3	4	2	2	1	3	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	1
13	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	2	4	2	3	3	2	4	3	2	4	2
14	4	4	3	4	2	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
15	2	2	5	2	2	3	1	3	2	2	3	3	2	3	2	1	3	2	3	2	1	3	2	1	3
16	3	4	3	3	1	3	2	3	4	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
17	5	4	4	4	3	4	4	2	5	3	3	3	4	3	2	2	3	4	3	2	2	3	2	2	3
18	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4
19	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4
20	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	2
21	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	5	3	3	4	2	5	4	2	5	3
22	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	3	3	5	4

23	3	3	5	5	3	4	5	3	3	1	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
24	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3
25	3	3	3	3	2	3	3	3	4	1	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2
26	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	4	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3	1	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3
29	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	2	3	2	4	4	2	4	4	2	3
30	4	3	4	2	2	3	3	4	2	2	1	3	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	1
31	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	2	4	2	3	3	2	4	3	2	4	2
32	4	4	3	4	2	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
33	2	2	5	2	2	3	1	3	2	2	3	3	2	3	2	1	3	2	3	2	1	3	2	1	3
34	3	4	3	3	1	3	2	3	4	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
35	5	4	4	4	3	4	4	2	5	3	3	3	4	3	2	2	3	4	3	2	2	3	2	2	3
36	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4
37	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4
38	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	2
39	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	5	3	3	4	2	5	4	2	5	3
40	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	3	3	5	4
41	3	3	5	5	3	4	5	3	3	1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
42	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3
43	3	3	3	3	2	3	3	3	4	1	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2
44	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	4	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3	1	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3
47	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	2	3	2	4	4	2	4	4	2	3
48	4	3	4	2	2	3	3	4	2	2	1	3	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	1
49	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	2	4	2	3	3	2	4	3	2	4	2

50	4	4	3	4	2	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4		
51	2	2	5	2	2	3	1	3	2	2	3	3	2	3	2	1	3	2	3	2	1	3	2	1	3
52	3	4	3	3	1	3	2	3	4	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
53	5	4	4	4	3	4	4	2	5	3	3	3	4	3	2	2	3	4	3	2	2	3	2	2	3
54	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4
55	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4
56	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	2
57	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	5	3	3	4	2	5	4	2	5	3
58	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	3	3	5	4
59	3	3	5	5	3	4	5	3	3	1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
60	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3
61	3	3	3	3	2	3	3	3	4	1	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2
62	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	4	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3	1	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3
65	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	2	3	2	4	4	2	4	4	2	3
66	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4
67	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	2
68	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	5	3	3	4	2	5	4	2	5	3
69	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	3	3	5	4
70	3	3	5	5	3	4	5	3	3	1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
71	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3
72	3	3	3	3	2	3	3	3	4	1	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2
73	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	4	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3	1	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3
76	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	2	3	2	4	4	2	4	4	2	3

77	4	3	4	2	2	3	3	4	2	2	1	3	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	1
78	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	2	4	2	3	3	2	4	3	2	4	2
79	4	4	3	4	2	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
80	2	2	5	2	2	3	1	3	2	2	3	3	2	3	2	1	3	2	3	2	1	3	2	1	3
81	3	4	3	3	1	3	2	3	4	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
82	5	4	4	4	3	4	4	2	5	3	3	3	4	3	2	2	3	4	3	2	2	3	2	2	3
83	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4
84	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4
85	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	2
86	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	5	3	3	4	2	5	4	2	5	3
87	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	3	3	5	4
88	3	3	5	5	3	4	5	3	3	1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
89	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3
90	3	3	3	3	2	3	3	3	4	1	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2
91	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	4	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3	1	3	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3
94	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	2	3	2	4	4	2	4	4	2	3
95	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4
96	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	2
97	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	5	3	3	4	2	5	4	2	5	3
98	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	3	3	5	4
99	3	3	5	5	3	4	5	3	3	1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
100	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3
101	3	3	3	3	2	3	3	3	4	1	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2
102	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	4	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3	1	3	3
103	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

104	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3
105	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	2	3	2	4	4	2	4	4	2	3
106	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4
107	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4
108	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	2
109	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	5	3	3	4	2	5	4	2	5	3
110	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	3	3	5	4
111	3	3	5	5	3	4	5	3	3	1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
112	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3
113	3	3	3	3	2	3	3	3	4	1	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2
114	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	4	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3	1	3	3
115	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3
117	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	2	3	2	4	4	2	4	4	2	3
118	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4
119	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	2
120	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	5	3	3	4	2	5	4	2	5	3
121	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	3	3	5	4
122	3	3	5	5	3	4	5	3	3	1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
123	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3
124	3	3	3	3	2	3	3	3	4	1	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2
125	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	4	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3	1	3	3
126	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Anexo 04: Panel fotográfico



Imagen 01: Evidencia fotográfica de la aplicación de instrumento



Imagen 02: Evidencia fotográfica de la aplicación de instrumento