

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**BILLETERAS DIGITALES E INCLUSIÓN FINANCIERA DE LOS
COMERCIANTES DEL MERCADO CENTRAL DE PUNO, 2026**

PRESENTADA POR:

EFRAIN MAMANI MAMANI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2026



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



18.84%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 22 JUN 2026, 6:20 PM

Originality & Authorship Report

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

IDENTICAL
3.61%

CHANGED TEXT
15.23%

Report #33920733

EFRAIN MAMANI MAMANI // BILLETERAS DIGITALES E INCLUSIÓN FINANCIERA DE LOS COMERCIANTES DEL MERCADO CENTRAL DE PUNO, 2026 RESUMEN La presente investigación, titulada "Uso de billeteras digitales e inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Central de Puno, 2026", tuvo como objetivo general determinar la relación entre el nivel de uso de las billeteras digitales y la inclusión financiera en el contexto de los comerciantes minoristas.

3 5 La metodología se enmarcó en un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con un nivel descriptivo-correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 120 comerciantes del Mercado Central de Puno, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta mediante el uso de cuestionarios estructurados y validados para ambas variables. Los resultados obtenidos a través del coeficiente Rho de Spearman revelaron una correlación positiva de magnitud moderada entre las variables, con un valor de $r_s = 0.406$ y un nivel de significancia de $p = 0.001$ ($p < 0.05$). De manera específica, se halló que la confianza percibida es el factor con mayor fuerza de vinculación ($r_s = 0.488$), seguida de la utilidad percibida ($r_s = 0.430$) y la intención de uso ($r_s = 0.410$). Asimismo, el análisis descriptivo evidenció que un 41.7% de los comerciantes aún se encuentra en un nivel bajo de uso de billeteras digitales asociado a una baja inclusión financiera, debido principalmente al temor a estafas y a la

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

**BILLETERAS DIGITALES E INCLUSIÓN FINANCIERA DE LOS
COMERCIANTES DEL MERCADO CENTRAL DE PUNO, 2026**

PRESENTADA POR:

EFRAIN MAMANI MAMANI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PUBLICO

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

:


Dra. MARLENE CUSI MONTESINOS

PRIMER MIEMBRO

:


M.Sc. KORINA ASQUI GOMEZ

SEGUNDO MIEMBRO

:


Mtra. NATALY SILVIA GARCIA VILCA

ASESOR DE TESIS

:


Mg. LUIS ALBERTH ROSSEL BERNEDO

Área de Ciencias Económicas, Negocios.

Sub área Contabilidad y Finanzas.

Lineas de investigación Negocios, Administración.

Puno, 25 de julio del 2026.

DEDICATORIA

A Dios, por ser la luz en mi camino y darme la sabiduría para culminar este sueño. A mis padres, mi motor y ejemplo de perseverancia; su apoyo incondicional y sacrificios son la base de mi formación profesional. Todo este esfuerzo es para ustedes, como gratitud por su amor infinito.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Privada San Carlos, por habernos acogido en su comunidad académica; y de manera especial a la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, por las herramientas, conocimientos y oportunidades brindadas para nuestra formación profesional. Expresamos nuestra más profunda gratitud a nuestro asesor de tesis, por su invaluable guía, paciencia y los acertados aportes que orientaron el desarrollo de esta investigación. Su experiencia fue un pilar fundamental para la culminación exitosa de este trabajo.

Asimismo, agradecemos a los miembros del jurado examinador, por su tiempo, disposición y las valiosas observaciones realizadas. Sus críticas constructivas contribuyeron significativamente a elevar la calidad y el rigor científico de este proceso.

Finalmente, extendemos nuestro reconocimiento a todas aquellas personas que, con su confianza y motivación constante, nos acompañaron en cada etapa de este camino.

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	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.2.1. PROBLEMA GENERAL:	14
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS:	14
1.3. ANTECEDENTES	15
1.3.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	15
1.3.2. ANTECEDENTES NACIONALES	15
1.3.3. ANTECEDENTES LOCALES	17
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.4.1. OBJETIVO GENERAL	19
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	19

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO	20
2.1.1. BILLETERAS DIGITALES	20

2.1.2. PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LOS APLICATIVOS	
BANCARIOS:	21
2.1.3. BENEFICIOS	22
2.1.4. OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE EMISIÓN ELECTRÓNICA SOBRE	
BILLETERAS DIGITALES	23
2.1.5. UTILIDAD PERCIBIDA	23
2.1.6. FACILIDAD DE USO PERCIBIDO	24
2.1.7. INTENCIÓN DE USO	24
2.1.8. CONFIANZA	24
2.2. INCLUSIÓN FINANCIERA	25
2.2.1. DISPONIBILIDAD FINANCIERA	25
2.2.2. FACILIDAD DE ACCESO AL MERCADO	26
2.2.3. EDUCACIÓN FINANCIERA	26
2.2.4. EMPODERAMIENTO FINANCIERO	26
2.3. MARCO CONCEPTUAL	27
2.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	33
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL	33
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	33
CAPÍTULO III	
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1. ZONA DE ESTUDIO	34
3.2. TAMAÑO DE MUESTRA	34
3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS	35
3.3.1. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN	35
3.3.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.4. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO	38
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	39
ANÁLISIS ESTADÍSTICO	39

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN, ANÁLISIS y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. RESULTADOS - OBJETIVO GENERAL	41
4.1.1. ANÁLISIS DE CORRELACIÓN PARA VALIDAR LA HIPÓTESIS GENERAL	42
4.2. RESULTADOS DEL PRIMER OBJETIVO ESPECÍFICO	44
4.2.1. ANÁLISIS DE CORRELACIÓN PARA VALIDAR LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA	45
4.3. RESULTADOS DEL SEGUNDO OBJETIVO ESPECÍFICO	46
4.3.1. ANÁLISIS DE CORRELACIÓN PARA VALIDAR LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA	47
4.4. RESULTADOS DEL TERCER OBJETIVO ESPECÍFICO	49
4.4.1. ANÁLISIS DE CORRELACIÓN PARA VALIDAR LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA	50
4.5. RESULTADOS DEL CUARTO OBJETIVO ESPECÍFICO	51
4.5.1. ANÁLISIS DE CORRELACIÓN PARA VALIDAR LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA	52
4.6. DISCUSIÓN	53
CONCLUSIONES	55
RECOMENDACIONES	58
BIBLIOGRAFÍA	60
ANEXOS	63

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Uso de billeteras digitales y su inclusión financiera	41
Tabla 02: Correlación del objetivo general	42
Tabla 03: Utilidad percibida y su vínculo Inclusión Financiera	44
Tabla 04: Correlación del primer objetivo específico.	45
Tabla 05: Utilidad percibida y su vínculo Inclusión Financiera.	46
Tabla 06: Correlación del segundo objetivo específico.	47
Tabla 07: Intención de uso de las billeteras digitales y la inclusión financiera.	49
Tabla 08: Correlación del tercer objetivo específico.	50
Tabla 09: Confianza en las billeteras digitales y la inclusión financiera .	51
Tabla 10: Correlación del cuarto objetivo específico.	52

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Matriz De Consistencia	64
Anexo 02: Cuestionario	65
Anexo 03: Base de Datos	67

RESUMEN

La presente investigación, titulada "Uso de billeteras digitales e inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Central de Puno, 2026", tuvo como objetivo general determinar la relación entre el nivel de uso de las billeteras digitales y la inclusión financiera en el contexto de los comerciantes minoristas. La metodología se enmarca en un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con un nivel descriptivo-correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 120 comerciantes del Mercado Central de Puno, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta mediante el uso de cuestionarios estructurados y validados para ambas variables. Los resultados obtenidos a través del coeficiente Rho de Spearman revelaron una correlación positiva de magnitud moderada entre las variables, con un valor de $r_s = 0.406$ y un nivel de significancia de $p = 0.001$ ($p < 0.05$). De manera específica, se halló que la confianza percibida es el factor con mayor fuerza de vinculación ($r_s = 0.488$), seguida de la utilidad percibida ($r_s = 0.430$) y la intención de uso ($r_s = 0.410$). Asimismo, el análisis descriptivo evidenció que un 41.7% de los comerciantes aún se encuentra en un nivel bajo de uso de billeteras digitales asociado a una baja inclusión financiera, debido principalmente al temor a estafas y a la persistencia del uso de efectivo. Se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables, donde una mayor confianza, dominio y valoración de las herramientas digitales impulsa de manera directa la integración, permanencia y participación de los comerciantes en el sistema financiero formal.

Palabras clave: Billeteras digitales, Comerciantes, Confianza digital, Inclusión financiera, Utilidad percibida.

ABSTRACT

The present research, titled "Use of digital wallets and financial inclusion of merchants in the Central Market of Puno, 2026," aimed to determine the relationship between the level of use of digital wallets and financial inclusion within the context of retail merchants. The methodology followed a quantitative approach of a basic type, with a descriptive-correlational level and a non-experimental, cross-sectional design. The sample consisted of 120 merchants from the Central Market of Puno, to whom the survey technique was applied using structured and validated questionnaires for both variables. The results obtained through the Spearman's Rho coefficient revealed a positive correlation of moderate magnitude between the variables, with a value of $r_s = 0.406$ and a significance level of $p = 0.001$ ($p < 0.05$). Specifically, it was found that perceived trust is the factor with the strongest link $r_s = 0.488$, followed by perceived usefulness ($r_s = 0.430$) and intention to use ($r_s = 0.410$). Furthermore, the descriptive analysis showed that 41.7% of the merchants are still at a low level of digital wallet use associated with low financial inclusion, primarily due to the fear of scams and the persistence of cash usage. It is concluded that there is a statistically significant relationship between the variables, where greater trust, proficiency, and valuation of digital tools directly drive the integration, permanence, and participation of merchants in the formal financial system.

Keywords: Digital wallets, Merchants, Digital trust, Financial inclusion, Perceived utility.

INTRODUCCIÓN

A nivel global, la digitalización de los servicios financieros ha experimentado una aceleración sin precedentes en la presente década, consolidando a las herramientas tecnológicas como motores fundamentales para el desarrollo económico. De acuerdo con el Banco Mundial (2024), la adopción masiva de soluciones móviles ha transformado los canales tradicionales de pago, permitiendo que millones de ciudadanos y microempresarios se incorporen por primera vez a la economía formal. Las billeteras digitales no solo han simplificado los intercambios comerciales diarios, sino que han modificado las dinámicas de consumo y la gestión del capital. En este entorno hiperconectado, la utilidad percibida y la facilidad de uso de los aplicativos se erigen como los principales catalizadores para que las poblaciones tradicionalmente vulnerables decidan transicionar hacia esquemas financieros basados en la virtualidad (Davis et al., 1989; IMF, 2025).

En el plano de la inclusión financiera global, la literatura científica contemporánea sostiene que el acceso a herramientas digitales mitiga las barreras geográficas y los costos de transacción que históricamente limitaban a los pequeños comerciantes. Según estimaciones de la Global Findex (2025), el uso frecuente de billeteras móviles guarda una correlación directa con el empoderamiento financiero y la resiliencia económica de los usuarios, al facilitar el registro de flujos monetarios y abrir las puertas a productos de ahorro o crédito formal. No obstante, autores como Kunt et al. (2023) advierten que este fenómeno no es automático; para que el uso de una plataforma tecnológica derive en una verdadera inclusión, factores como la confianza sistémica en la ciberseguridad y el nivel de educación financiera de la población resultan determinantes para garantizar la sostenibilidad del ecosistema digital.

A nivel nacional, el Perú ha mostrado un crecimiento exponencial en la adopción de billeteras digitales, especialmente tras la consolidación de la interoperabilidad de los sistemas de pago dictada por el Banco Central de Reserva del Perú. Al respecto, el Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI] (2025) reportó que más del 80% de

las micro y pequeñas empresas urbanas emplean plataformas móviles para canalizar sus ventas diarias, lo que ha dinamizado el comercio minorista en los mercados de abastos. Esta transformación responde a una mejora sustancial en la intención de uso por parte de los comerciantes, quienes identifican en estas herramientas un mecanismo para mitigar los riesgos asociados al manejo de dinero en efectivo, tales como la delincuencia o la circulación de billetes falsos (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS], 2025).

Sin embargo, la realidad de la inclusión financiera en el territorio peruano continúa exhibiendo profundas brechas estructurales y asimetrías de información entre las distintas regiones. Alejos (2023) señala que, si bien el acceso técnico a los aplicativos móviles se ha masificado gracias a la penetración de la telefonía celular, la disponibilidad financiera real y el acceso formal a mercados de crédito más complejos siguen siendo limitados para el sector informal. Muchos comerciantes utilizan los monederos virtuales únicamente como canales de recepción de dinero a corto plazo, evidenciando una debilidad en la dimensión de educación financiera que impide transformar el uso cotidiano de la tecnología en un apalancamiento económico real y de largo plazo para sus negocios (Arias & Quispe, 2024).

En el ámbito regional de Puno, las particularidades socioeconómicas y geográficas configuran un escenario complejo para la adopción de estas tecnologías. En espacios comerciales de alta densidad como el Mercado Central de Puno, la economía popular opera bajo lógicas tradicionales donde el efectivo mantiene un fuerte arraigo cultural (Mamani, 2024). A pesar de ello, las exigencias del entorno comercial y el flujo turístico y local en el año 2026 han obligado a los comerciantes a implementar códigos de pago digital para no perder competitividad. Sin embargo, persisten problemas latentes relacionados con la infraestructura de conectividad, el temor al fraude electrónico y la desconfianza hacia las entidades bancarias tradicionales, factores que restringen el pleno aprovechamiento de estas innovaciones (Condori & Flores, 2025).

En cuanto a la estructura del documento, el Capítulo I aborda el planteamiento del problema, analizando la situación desde una perspectiva global hasta el contexto local;

asimismo, se formulan las interrogantes, objetivos e hipótesis, justificando la investigación desde sus dimensiones teórica, práctica y metodológica.

El Capítulo II constituye el marco teórico, donde se examinan los antecedentes investigativos nacionales e internacionales y se desarrollan las bases conceptuales que sustentan las variables de estudio, sus dimensiones e indicadores esenciales.

El Capítulo III detalla el marco metodológico, describiendo el enfoque cuantitativo y el diseño correlacional empleado. Se especifica la caracterización de la población y muestra, así como las técnicas de recolección de datos y los procedimientos de validación y confiabilidad que garantizan el rigor científico del estudio.

El Capítulo IV presenta la exposición y análisis de los resultados. A través de la estadística descriptiva e inferencial, se procede a la contrastación de las hipótesis para determinar el grado de correlación entre el uso de las billeteras digitales y la inclusión financiera en el contexto estudiado.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones, diseñadas para fortalecer la gestión financiera de los comerciantes y proponer rutas de mejora en la adopción tecnológica. El trabajo concluye con las referencias bibliográficas y anexos pertinentes que respaldan la integridad de la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el escenario internacional contemporáneo, la transición hacia una economía predominantemente digital ha dejado de ser una tendencia opcional para convertirse en un requisito estructural de competitividad y supervivencia comercial. Los sistemas financieros globales han experimentado una metamorfosis acelerada por la consolidación de las tecnologías de la información, donde las billeteras digitales y los pagos móviles se posicionan como las herramientas principales para la reducción del uso de dinero en efectivo (Banco Mundial, 2024). Sin embargo, a pesar de que la infraestructura tecnológica permite una conectividad técnica casi universal, la verdadera inclusión financiera global presenta serias deficiencias.

El Perú no es ajeno a esta dicotomía digital. Tras la implementación obligatoria de la interoperabilidad total entre los principales operadores de billeteras digitales (como Yape y Plin) regulada por el Banco Central de Reserva del Perú, el país registró un hito histórico en volumen de transacciones menores. No obstante, el crecimiento cuantitativo del acceso técnico no ha resuelto los problemas cualitativos de la inclusión financiera estructural. La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS] (2025) advierte que una vasta proporción de los comerciantes minoristas en los mercados de abastos del país operan bajo un esquema de "inclusión financiera limitada".

Esta problemática se agudiza drásticamente al trasladar el análisis a la región de Puno, y de forma específica, al Mercado Central de Puno. Este espacio económico se caracteriza

por una fuerte identidad cultural y una tradición de comercio ambulatorio y minorista profundamente arraigada al uso del dinero físico como símbolo de seguridad y control inmediato (Mamani, 2024). En el año 2026, la presión de la demanda local y el flujo turístico han forzado a los comerciantes a colocar códigos QR en sus puestos; sin embargo, la brecha operativa es evidente.

A nivel local, el problema se manifiesta en la desconexión entre el uso cotidiano de la herramienta y el desarrollo financiero del comerciante. Se observan constantes fallas en la infraestructura de conectividad de la zona alta de Puno, lo que debilita la facilidad de uso y destruye la confianza del comerciante cuando una transacción queda "congelada" o el aplicativo no carga en horas de alta venta. Asimismo, el temor a la fiscalización tributaria y el profundo desconocimiento sobre la gestión de finanzas digitales (baja educación financiera) provocan que el uso de la billetera digital sea percibido como un mal necesario y no como una ventaja estratégica. Los comerciantes del Mercado Central experimentan un estancamiento: manejan flujos monetarios digitales significativos, pero siguen careciendo de acceso al mercado financiero formal, quedando desprotegidos ante prestamistas informales ("gota a gota") y perdiendo la oportunidad de lograr un verdadero empoderamiento financiero que expanda sus negocios (Condori & Flores, 2025).

En consecuencia, surge la necesidad apremiante de investigar en qué medida la adopción de billeteras digitales influye en la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Central de Puno en 2026, identificando los determinantes que facilitan o inhiben su uso en este entorno comercial estratégico.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL:

¿Cuál es el vínculo entre el nivel de uso de billeteras digitales y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Central de Puno, 2026?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS:

1. ¿Cuál es el vínculo entre la utilidad percibida de las billeteras digitales y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Central de Puno, 2026?

2. ¿Cuál es el vínculo entre la facilidad de uso percibida de las billeteras digitales y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Central de Puno, 2026?
3. ¿Cuál es el vínculo entre la intención de uso de las billeteras digitales y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Central de Puno, 2026?
4. ¿Cuál es el vínculo entre la confianza en las billeteras digitales y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Central de Puno, 2026?

1.3. ANTECEDENTES

1.3.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Kiran et al. (2024), en su investigación titulada “Digital wallets as enablers of sustainable digital finance for ESG integration and global sustainability goals”, se plantearon como objetivo evaluar los factores determinantes en la adopción de las billeteras digitales y su impacto directo en la inclusión financiera de las poblaciones no bancarizadas de economías emergentes de Asia del Sur. La metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, alcance correlacional-causal y diseño no experimental, utilizando un muestreo probabilístico para recolectar información a través de encuestas estructuradas basadas en el Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM). Los resultados estadísticos revelaron que la utilidad percibida ($\beta = 0.42$, $p < 0.01$) y la facilidad de uso percibida ($\beta = 0.35$, $p < 0.01$) poseen una influencia positiva y estadísticamente significativa sobre la intención de uso de las billeteras digitales. Asimismo, mediante un modelo de ecuaciones estructurales (SEM), se demostró un efecto mediador de la confianza sistémica, donde un incremento del 10% en los niveles de seguridad percibida se asoció con un aumento del 12.5% en el acceso al mercado financiero formal por parte de los pequeños comerciantes, concluyendo que las billeteras digitales actúan como un canal de entrada primario hacia la inclusión financiera y la sostenibilidad del negocio tradicional.

1.3.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Alejos (2023), en su investigación titulada “Billeteras digitales e inclusión financiera en los comerciantes de los mercados de abastos de Lima Metropolitana”, se planteó como objetivo determinar la relación entre el nivel de uso de los aplicativos móviles de pago y la

inclusión financiera de los conductores de puestos comerciales. La metodología fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicado, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal, aplicando un cuestionario adaptado a una muestra de 180 comerciantes. Los resultados estadísticos obtenidos mediante la prueba de hipótesis demostraron una correlación positiva alta y estadísticamente muy significativa entre las variables principales, alcanzando un coeficiente de Rho de Spearman $\rho = 0.742$ y un nivel de significancia $p = 0.000$ ($p < 0.01$). El estudio concluyó que a mayor utilidad percibida y frecuencia en el uso de las billeteras digitales, se incrementan sustancialmente los niveles de disponibilidad financiera y el acceso a cuentas de ahorro formales dentro del segmento de trabajadores independientes del sector comercial informal.

Arias y Quispe (2024), en su estudio denominado “Tecnologías financieras y el empoderamiento económico de las Mypes comerciales en el Perú urbano”, tuvieron como objetivo evaluar el impacto del uso de herramientas FinTech, específicamente los monederos electrónicos, en las dimensiones de inclusión y empoderamiento financiero de las microempresas norteñas. Desarrollaron una metodología de enfoque cuantitativo, alcance explicativo y diseño no experimental, utilizando un modelo de regresión lineal múltiple para analizar los datos de una encuesta aplicada a 240 microempresarios. Los resultados estadísticos evidenciaron que la facilidad de uso percibida y la confianza en los canales digitales explican el 52.6% de la variabilidad de la inclusión financiera ($R^2 = 0.526$, $F = 42.15$, $p < 0.001$). Asimismo, se demostró que el uso constante de estos sistemas reduce el uso de efectivo en un 38%, facilitando la acumulación de excedentes monetarios y mejorando la capacidad de decisión económica autónoma del comerciante.

Flores et al. (2025), en su investigación titulada “Interoperabilidad de billeteras digitales y su efecto en la bancarización de comerciantes minoristas”, se propusieron como objetivo analizar de qué manera la unificación de los sistemas de pago digital influyó en el acceso al mercado financiero formal de los vendedores de mercados tradicionales. La metodología adoptada fue cuantitativa, de tipo básica, nivel correlacional-causal y diseño transversal. El análisis estadístico se realizó mediante modelos de ecuaciones

estructurales (SEM) basados en las respuestas de 310 usuarios. Los resultados revelaron que la dimensión intención de uso posee un efecto directo positivo sobre la educación financiera y la bancarización, mostrando un coeficiente de trayectoria estándar $\beta = 0.481$ y un valor crítico $t = 5.24$ ($p < 0.05$). Se concluyó que la unificación de códigos QR y la simplicidad en las transferencias actúan como dinamizadores que mitigan la desconfianza histórica del comerciante hacia la banca tradicional.

Sánchez y Ticona (2025), en su tesis de grado titulada “Factores de adopción tecnológica y brechas de inclusión financiera en el sur del Perú”, se fijaron el objetivo de determinar la influencia de la confianza y la utilidad de las billeteras móviles en el comportamiento financiero de los agentes económicos independientes de las zonas comerciales del sur del país. Siguieron una metodología cuantitativa, de nivel correlacional y diseño no experimental, recolectando datos mediante una escala de Likert validada por juicio de expertos. Los resultados del procesamiento de datos en el software SPSS arrojaron un valor de Chi-cuadrado de Pearson de $\chi^2 = 84.32$ ($p = 0.002$), rechazando la hipótesis nula. El estudio determinó de manera específica que la dimensión confianza es el predictor más fuerte para la disponibilidad financiera; aquellos comerciantes que perciben un entorno digital seguro tienen hasta 2.5 veces más probabilidades de solicitar créditos formales integrados en los aplicativos que aquellos con niveles bajos de confianza tecnológica.

1.3.3. ANTECEDENTES LOCALES

Mamani (2024), en su investigación titulada “Adopción de tecnologías financieras móviles y su relación con la inclusión financiera de los comerciantes de los mercados de la ciudad de Puno”, se planteó como objective determinar la relación entre el uso de monederos electrónicos y el acceso a servicios financieros formales en los vendedores de abastos de la localidad. La metodología fue cuantitativa, de nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal, aplicando una encuesta a una muestra de 150 comerciantes puneños. Los resultados estadísticos procesados en SPSS revelaron una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre las variables,

obteniendo un coeficiente de Rho de Spearman $\rho = 0.589$ con un nivel de significancia $p = 0.000$ ($p < 0.01$). El estudio concluyó que la utilidad percibida de las herramientas digitales dinamiza las ventas diarias, sin embargo, el arraigo cultural al uso de dinero físico frena una transición completa hacia la disponibilidad financiera a largo plazo.

Condori y Flores (2025), en su tesis denominada “Factores determinantes en el uso de billeteras digitales e inclusión financiera en las microempresas de la provincia de San Román”, tuvieron como objetivo evaluar cómo influyen la facilidad de uso y la confianza en la inclusión financiera de los comerciantes minoristas en un entorno de alta informalidad. Desarrollaron una metodología de enfoque cuantitativo, tipo aplicado y alcance explicativo, utilizando modelos de regresión logística para el análisis de los datos recolectados mediante cuestionarios. Los resultados estadísticos evidenciaron que la dimensión confianza es la más crítica en la región, donde un bajo nivel de seguridad percibida reduce la probabilidad de bancarización real. El modelo arrojó un R^2 de Nagelkerke de 0.412, demostrando que la facilidad de uso y la confianza explican el 41.2% de la variabilidad de la inclusión financiera de las Mypes comerciales evaluadas.

Velasco (2025), en su estudio titulado “Educación financiera digital y el empoderamiento económico de las mujeres comerciantes de las zonas fronterizas de la región Puno”, se propuso como objetivo analizar el vínculo entre el manejo de aplicativos móviles de pago y el nivel de empoderamiento y autonomía financiera de las comerciantes de ferias regionales. Siguió una metodología cuantitativa, de tipo básica y nivel correlacional, evaluando una muestra de 115 participantes mediante una escala de Likert. Los resultados estadísticos determinaron un vínculo positivo y significativo a través de la prueba de Chi-cuadrado de Pearson ($\chi^2 = 48.64$, $p = 0.005$). Se concluyó de manera específica que las comerciantes que registran una alta intención de uso de billeteras digitales presentan hasta 1.8 veces más probabilidades de desarrollar competencias de educación financiera y tomar decisiones de inversión autónomas en comparación con quienes no dominan la tecnología.

Quispe y Choque (2025), en su investigación titulada *“La transformación digital del comercio tradicional: Análisis de las billeteras móviles en el sector minorista de la región altiplánica”*, fijaron como objetivo analizar el impacto del uso de códigos de pago digital en el acceso al mercado financiero formal de los vendedores de los mercados del sur del país. La metodología adoptada fue de enfoque cuantitativo, de alcance correlacional y diseño no experimental, procesando los datos mediante análisis factorial confirmatorio. Los resultados mostraron que la frecuencia y el nivel de uso diario de las billeteras digitales posee un coeficiente de trayectoria de beta = 0.435 y un valor de $t = 4.12$ ($p < 0.05$) sobre la dimensión de disponibilidad financiera. La investigación concluyó que, en el contexto de Puno, la unificación y simplificación de los canales de pago digital reduce drásticamente las brechas geográficas y los costos transaccionales del comerciante minorista tradicional.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar el vínculo entre el nivel de uso de billeteras digitales y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Central de Puno, 2026.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Analizar el vínculo entre la utilidad percibida de las billeteras digitales y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Central de Puno, 2026.
2. Evaluar el vínculo entre la facilidad de uso percibida de las billeteras digitales y la inclusión financiera de los comerciantes de los comerciantes del Mercado Central de Puno, 2026.
3. Examinar el vínculo entre la intención de uso de las billeteras digitales y la inclusión financiera de los comerciantes de los comerciantes del Mercado Central de Puno, 2026.
4. Determinar el vínculo entre la confianza en las billeteras digitales y la inclusión financiera de los comerciantes de los comerciantes del Mercado Central de Puno, 2026.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. BILLETERAS DIGITALES

Una billetera digital se define como un ecosistema tecnológico o plataforma electrónica diseñada para la gestión integral de activos financieros en un entorno virtual, funcionando como un sustituto eficiente del dinero en efectivo y de los soportes físicos tradicionales. Este sistema faculta a los usuarios para ejecutar diversas operaciones, tales como transferencias interbancarias, pagos de servicios y transacciones comerciales, integrando en ciertos casos la administración de criptoactivos. Su arquitectura operativa se sustenta en protocolos de seguridad avanzados, entre los que destacan el cifrado de datos y la autenticación biométrica, orientados a salvaguardar la integridad de la información financiera. Si bien estas herramientas optimizan la celeridad y accesibilidad de las transacciones, su adopción implica desafíos críticos asociados a la ciberseguridad y a la subordinación tecnológica (Izarraga & Moreno, 2021)

a) Yape : Es un ecosistema de pagos móviles gestionado por el Banco de Crédito del Perú (BCP) que permite la transferencia de fondos de forma inmediata mediante el uso de números de telefonía móvil o códigos QR. Su arquitectura tecnológica ha sido fundamental para la bancarización de sectores anteriormente excluidos, gracias a la implementación de cuentas basadas únicamente en el Documento Nacional de Identidad (DNI). Al año 2026, Yape se consolida no solo como un medio de pago, sino como una plataforma de servicios financieros que integra microcréditos y soluciones de gestión para

microempresarios, facilitando la transición hacia una economía digitalizada (Banco de Crédito del Perú, 2024).

b) **Plin** : Constituye una funcionalidad de pagos digitales basada en un modelo de cooperación interbancaria, operada por entidades como BBVA, Interbank y Scotiabank, junto con diversas cajas municipales. A diferencia de las aplicaciones independientes, Plin suele integrarse en las interfaces de banca móvil de las instituciones aliadas, permitiendo la transferencia de fondos sin comisiones entre diferentes entidades bancarias. Su principal aporte a la inclusión financiera es el fomento de una red de pagos interoperable, lo que permite a los comerciantes minoristas centralizar sus ingresos de diversas fuentes bancarias sin incurrir en costos de transacción adicionales (Asociación de Bancos del Perú, 2023).

c) **Ágora** : Es una plataforma de servicios financieros digitales perteneciente al grupo InterCorp, diseñada para integrar el consumo minorista (*retail*) con herramientas de pago electrónicas. Su propuesta de valor se centra en una tarjeta prepago vinculada a una aplicación móvil que ofrece funcionalidades de control de gastos, programas de lealtad y cuentas de ahorro con tasas de rendimiento competitivas. Agora actúa como un catalizador para la inclusión financiera al incentivar a los usuarios que operan en la informalidad a digitalizar sus excedentes y acceder a productos financieros formales a través del gasto cotidiano (InterCorp Financial Services, 2024).

2.1.2. PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LOS APLICATIVOS BANCARIOS:

a. **Gestión Integral de Servicios:** Facilitan la administración de activos mediante la consulta de estados financieros, ejecución de transferencias, pago de obligaciones y gestión de inversiones en tiempo real.

b. **Protocolos de Seguridad Avanzada:** Implementan sistemas de autenticación multifactor, incluyendo biometría (reconocimiento facial y dactilar) y cifrado de datos, para salvaguardar la integridad de la información y las transacciones.

c. **Omnicanalidad y Disponibilidad:** Permiten la operatividad financiera ininterrumpida, eliminando las barreras geográficas y temporales asociadas a la banca física tradicional.

d. **Fomento de la Inclusión Financiera:** Actúan como catalizadores para la bancarización de sectores desatendidos, permitiendo el acceso a servicios formales sin la necesidad de cumplir con los requisitos convencionales de una cuenta bancaria física. (Argoz, 2025)

2.1.3. BENEFICIOS

a. **Expansión de la Inclusión Financiera:** Facilita el acceso de la población no bancarizada a productos financieros esenciales, promoviendo el ahorro formal, la capacidad de pago y la elegibilidad para el sistema crediticio.

b. **Optimización de Costos y Gestión Presupuestaria:** Reduce los costos transaccionales y los gastos operativos vinculados al manejo de efectivo, permitiendo un control más riguroso y analítico de los presupuestos personales y comerciales.

c. **Eficiencia Transaccional:** Agiliza el flujo de capital mediante pagos y transferencias inmediatas, optimizando el uso del tiempo y los recursos operativos de los agentes económicos.

d. **Fortalecimiento de la Seguridad y Transparencia:** Mitiga riesgos financieros mediante protocolos de protección avanzada y garantiza la trazabilidad de las operaciones, permitiendo un seguimiento auditable de cada gasto.

e. **Promoción de la Formalización Económica:** Actúa como un mecanismo para registrar transacciones dentro del sistema formal, coadyuvando a la reducción de la informalidad y fortaleciendo la base de recaudación tributaria.

f. **Ubicuidad y Accesibilidad Digital:** Permite la continuidad de los servicios financieros de forma remota, rompiendo barreras geográficas a través de la conectividad digital.

- g. **Dinamización del Comercio e Inversión:** Potencia el comercio electrónico y el escalamiento de los negocios, incentivando la reinversión y el crecimiento económico local.
- h. **Flexibilidad y Control Financiero:** Proporciona a los usuarios una gestión centralizada y versátil de sus finanzas, permitiendo administrar diversos métodos de pago desde una interfaz única.
- i. **Mitigación de Riesgos Patrimoniales y Sanitarios:** Al desincentivar el uso de moneda física, se reduce la exposición a delitos patrimoniales (robos) y se minimizan los riesgos biológicos asociados al intercambio de efectivo.
- j. **Consolidación de la Interoperabilidad:** Gracias a la integración sistémica, se eliminan las barreras entre plataformas, permitiendo la transferencia fluida de fondos hacia cualquier destinatario o comercio, independientemente de la entidad administradora (Estado Peruano, 2025).

2.1.4. OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE EMISIÓN ELECTRÓNICA SOBRE BILLETERAS DIGITALES

La optimización del sistema de emisión electrónica integrado en billeteras digitales, como Yape y Plin, se define como el proceso estratégico y sistemático orientado al diseño, ajuste y gestión de la generación, validación, distribución y resguardo de comprobantes de pago electrónicos. Esta dinámica, fundamentada en el análisis de datos, busca garantizar la trazabilidad de las operaciones y el estricto cumplimiento de la normativa tributaria vigente. El propósito fundamental es elevar la tasa de emisión efectiva por cada transacción, mitigar la latencia en los procesos de validación en tiempo real y asegurar una interoperabilidad robusta con seguridad *end-to-end*, optimizando simultáneamente la eficiencia de costos y la experiencia del usuario final (Estado Peruano, 2025).

2.1.5. UTILIDAD PERCIBIDA

La utilidad percibida se define como la valoración subjetiva mediante la cual un individuo estima el nivel en que la adopción de un producto, servicio o sistema tecnológico potenciará su desempeño operativo o bienestar personal. Esta dimensión no se limita a la

funcionalidad técnica del recurso, sino que se fundamenta en la convicción cognitiva del usuario de que dicha herramienta facilitará el logro de objetivos, la optimización de procesos, el ahorro de tiempo y el incremento de la productividad. En consecuencia, la utilidad percibida constituye un determinante crítico que condiciona de manera directa los procesos de aceptación, integración y fidelización frente a las innovaciones tecnológicas contemporáneas (Bustamante & Urbina, 2025).

2.1.6. FACILIDAD DE USO PERCIBIDO

La facilidad de uso percibida constituye un constructo determinante en el análisis de la adopción tecnológica y el comportamiento del consumidor. Esta dimensión define el grado de convicción del usuario respecto a que la interacción con un sistema, producto o plataforma tecnológica estará exenta de complejidad cognitiva y esfuerzo físico o mental excesivo. En esencia, representa la valoración subjetiva sobre la operatividad de una herramienta, donde la simplicidad en el aprendizaje y la claridad en la ejecución de tareas son factores críticos que incentivan la intención de uso continuado (García & Navarro, 2021).

2.1.7. INTENCIÓN DE USO

La intención de uso se define como el constructo psicológico que determina el grado de inclinación o voluntad de un sujeto para integrar una innovación tecnológica en su dinámica futura. Este indicador no es una acción en sí misma, sino el precursor cognitivo que mide la probabilidad de una transición efectiva hacia el uso real del sistema. Su configuración depende de una síntesis multivariada donde convergen la utilidad proyectada, la simplicidad operativa y el entorno de confianza del individuo. Por consiguiente, se erige como el barómetro más preciso para anticipar el éxito en la implementación de nuevas plataformas financieras dentro de un mercado determinado (López & Palomino, 2021).

2.1.8. CONFIANZA

La confianza financiera se define como el constructo multidimensional que determina la percepción de integridad y solvencia que los agentes económicos depositan en las

estructuras del sistema, abarcando desde instituciones tradicionales hasta ecosistemas digitales emergentes. Este fenómeno trasciende las variables cuantitativas de rentabilidad o inflación, fundamentándose en la arquitectura ética, la transparencia operativa y el capital reputacional de las entidades. Asimismo, posee un componente intrínseco vinculado a la alfabetización financiera, donde la seguridad cognitiva del individuo sobre su propia competencia técnica condiciona la adopción de servicios y la toma de decisiones patrimoniales de alto impacto (Miranda et al., 2008).

2.2. INCLUSIÓN FINANCIERA

La inclusión financiera se define como el proceso multidimensional que garantiza el acceso universal, asequible y oportuno a un ecosistema de servicios financieros diseñados para satisfacer las necesidades específicas de la población. Más allá de la mera bancarización o apertura de cuentas, este concepto exige el uso efectivo, seguro y sostenible de herramientas financieras que funcionen como catalizadores para la mejora del bienestar individual y la cohesión macroeconómica. Bajo esta perspectiva, las instituciones financieras asumen el compromiso de operar con transparencia y ética, consolidando la inclusión como un mecanismo estratégico para la mitigación de la pobreza, el cierre de brechas de desigualdad y el impulso del desarrollo económico global (Riva, 2023).

2.2.1. DISPONIBILIDAD FINANCIERA

La disponibilidad financiera se define como la solvencia inmediata y la accesibilidad oportuna a recursos líquidos o instrumentos de conversión rápida que permiten ejecutar operaciones económicas sin vulnerar el equilibrio financiero o la viabilidad de la organización a largo plazo. Este constructo trasciende la mera tenencia de numerario en caja o depósitos a la vista; abarca la capacidad estratégica de movilizar capital mediante líneas de crédito preestablecidas, carteras de ahorro, desinversiones ágiles o la realización de activos corrientes. En consecuencia, representa la flexibilidad operativa de un agente para responder ante compromisos financieros o capitalizar oportunidades de mercado de manera eficiente (Escalante & Mendoza, 2024).

2.2.2. FACILIDAD DE ACCESO AL MERCADO

La facilidad de acceso al mercado se define como la capacidad estratégica de los agentes económicos para interactuar de forma óptima dentro de un ecosistema comercial, permitiendo la vinculación eficiente con proveedores y consumidores bajo condiciones competitivas equitativas. Este constructo integra variables críticas como la infraestructura logística, la carga regulatoria, los costos transaccionales y la adopción de innovaciones tecnológicas. Bajo esta perspectiva, el acceso no solo representa una oportunidad de posicionamiento para las entidades productivas, sino también la garantía de una adquisición de bienes y servicios más segura, asequible y conveniente para el usuario final (López, 2019).

2.2.3. EDUCACIÓN FINANCIERA

La educación financiera trasciende la mera asimilación de conceptos teóricos relativos al ahorro, la inversión o los mecanismos de protección. Se define como la capacidad pragmática de integrar dichos conocimientos en la toma de decisiones diarias, permitiendo una evaluación crítica de la relación riesgo-beneficio y de las implicaciones proyectadas de cada acción económica. Este proceso dota al individuo de autonomía patrimonial y seguridad operativa, fortaleciendo su resiliencia frente a fluctuaciones del mercado o contingencias, y actuando como un filtro preventivo contra el sobreendeudamiento y la mala praxis financiera (Eyzaguirre et al., 2016).

2.2.4. EMPODERAMIENTO FINANCIERO

El empoderamiento financiero trasciende la mera tenencia de activos o el acceso a instrumentos bancarios; se define como la capacidad del individuo para administrar sus recursos bajo un enfoque estratégico y deliberado. Este proceso implica la consolidación de competencias críticas para el análisis de riesgos, la identificación de oportunidades de mercado y la proyección de las implicaciones derivadas de cada acción económica. En esencia, representa la transición de una gestión pasiva del capital a un ejercicio de autonomía financiera donde la toma de decisiones informada es el eje del crecimiento patrimonial (Miranda, 2020).

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Asesoramiento

El asesoramiento financiero se define como el proceso sistemático mediante el cual un agente especializado proporciona directrices, estrategias y soluciones personalizadas, diseñadas bajo un análisis riguroso del contexto económico del consultante. Esta intervención trasciende la simple recomendación operativa; constituye una evaluación integral que busca la optimización de los flujos de capital, la mitigación de riesgos y la estructuración de planes de contingencia. A través de una arquitectura financiera a medida que abarca desde la gestión de pasivos hasta la proyección de inversiones y el resguardo patrimonial, se facilita una toma de decisiones informada que garantiza la solvencia, la estabilidad y la expansión económica sostenible del cliente (Moscoso, 2023).

Acceso a créditos

El acceso al crédito se define como la capacidad de los agentes económicos para captar financiamiento externo bajo condiciones de equidad, considerando variables críticas como la tasa de interés efectiva, los cronogramas de amortización y la transparencia en la estructura de costos. Este mecanismo trasciende la mera obtención de liquidez; constituye un pilar de la inclusión financiera que permite integrar a segmentos tradicionalmente marginados en la dinámica económica formal. La viabilidad de este acceso está supeditada a un ecosistema de factores que incluyen el comportamiento crediticio, la solvencia patrimonial y el marco regulatorio vigente, así como el nivel de alfabetización financiera del prestatario, factor determinante para garantizar una gestión responsable del endeudamiento y la sostenibilidad del capital (López, 2019).

Amigable

Un entorno financiero amigable se define como un ecosistema diseñado bajo principios de usabilidad avanzada, que permite a los usuarios interactuar con servicios y productos financieros de manera fluida, reduciendo las barreras cognitivas derivadas del nivel de instrucción técnica. Este concepto integra dimensiones críticas como la claridad de la interfaz, la simplificación de procesos operativos, la transparencia en la estructura de

costos y la robustez en la seguridad transaccional. Su implementación trasciende la mera funcionalidad; actúa como un facilitador de la inclusión financiera al fortalecer la confianza y la facilidad de uso percibida, permitiendo que diversos agentes económicos gestionen sus recursos con autonomía y eficacia dentro del sistema formal (Yover, 2021).

Aplicativos bancarios: Los aplicativos bancarios se definen como soluciones tecnológicas de banca móvil desarrolladas por entidades financieras para facilitar la ejecución de operaciones transaccionales a través de terminales digitales portátiles. Estas interfaces permiten la gestión autónoma de servicios críticos, tales como la transferencia de activos, la liquidación de obligaciones corrientes, el monitoreo de estados de cuenta y la ejecución de transacciones e-commerce. Su arquitectura está diseñada para garantizar la ubicuidad operativa y la seguridad informática, eliminando la dependencia de la infraestructura física de las sucursales y optimizando los tiempos de respuesta del usuario (BBVA, 2025).

Claro

La claridad financiera constituye el grado de transparencia, inteligibilidad y exactitud de la información técnica, los flujos operativos y las comunicaciones inherentes a los servicios del sistema. Este atributo busca erradicar la ambigüedad informativa, permitiendo que los agentes económicos evalúen con precisión la estructura de costos, la exposición al riesgo y las cláusulas contractuales. Un entorno caracterizado por la nitidez informativa no solo reduce la incertidumbre del usuario, sino que actúa como un catalizador de la confianza sistémica y la eficiencia en la asignación de recursos patrimoniales (Chata, 2025).

Comprensible

La comprensibilidad financiera se define como la capacidad de un sistema para estructurar y presentar información técnica de manera inteligible, eliminando barreras terminológicas que obstaculizan la interpretación del usuario. Este atributo no se limita a la simplificación de conceptos como las tasas de interés o las estructuras de costos, sino que abarca la arquitectura de procesos, el diseño de contratos y la usabilidad de las interfaces digitales. Un ecosistema financiero comprensible garantiza que los agentes

económicos, independientemente de su formación técnica, decodifiquen correctamente las cláusulas y condiciones, facilitando una interacción operativa eficiente y minimizando la asimetría de información (Ramos, 2022).

Cultura financiera

La cultura financiera se define como el conjunto de facultades cognitivas y prácticas que habilitan al individuo para la administración estratégica y resiliente de sus activos, armonizando sus decisiones con el entorno personal y socioeconómico. Este constructo trasciende la mera instrucción técnica, integrando la ética en la gestión patrimonial y la comprensión crítica de las dinámicas del sistema financiero. Al fomentar una conciencia sobre la educación financiera continua, esta cultura se posiciona como un pilar fundamental para la consecución de la autonomía económica y la preservación de la estabilidad financiera en el largo plazo (Angulo, 2020)

Eficacia

La eficacia financiera se define como el constructo que mide el nivel de consecución de los objetivos económicos preestablecidos, priorizando la idoneidad de los métodos empleados por sobre la simple rapidez operativa. Este concepto integra la asignación óptima de capital, la planificación prospectiva y el análisis comparativo de instrumentos financieros. A diferencia de la eficiencia, que se limita a la optimización de insumos y tiempos, la eficacia evalúa el impacto final de las decisiones, garantizando que las metas de crecimiento y estabilidad se alcancen mediante una ejecución alineada con la visión estratégica del agente económico (Sarmiento, 2022).

Eficiencia

La eficiencia financiera se define como la capacidad de gestionar los flujos económicos y los procesos administrativos bajo un régimen de estricta racionalidad y control operativo, buscando maximizar la productividad de los activos mientras se minimizan las mermas o desperdicios de capital. A diferencia de la eficacia —cuyo foco es la consecución del resultado final—, la eficiencia se especializa en la optimización de la relación entre los insumos utilizados y los productos obtenidos. En este sentido, implica una ejecución

técnica superior donde el ahorro de tiempo, la reducción de costos transaccionales y la precisión procedimental son los indicadores clave del éxito en la administración de recursos (Sarmiento, 2022).

Giro de cheque

El giro de cheque se define como una orden de pago incondicional mediante la cual el librador autoriza la transferencia de fondos a favor de un beneficiario, bajo la premisa de disponibilidad de saldo en la cuenta corriente correspondiente. En el ámbito corporativo y civil, este instrumento destaca por su capacidad de generar un registro documental fidedigno y una trazabilidad absoluta de los flujos de capital. Al estar regulado como un título valor, proporciona un sólido respaldo legal que minimiza la incertidumbre ante posibles controversias, actuando como un mecanismo de garantía y formalización en la liquidación de obligaciones comerciales y laborales (Yover, 2021).

Necesidad

En el ámbito de las finanzas, la necesidad se define como un fenómeno multidimensional que trasciende la simple ausencia de liquidez. Este constructo abarca la carencia de acceso a la infraestructura financiera, la falta de alfabetización técnica y la inexistencia de mecanismos de transferencia de riesgo (seguros) o apalancamiento (créditos). El diagnóstico preciso de estas necesidades es un prerrequisito estratégico para la arquitectura de planes de ahorro e inversión, permitiendo a los agentes económicos priorizar obligaciones y mitigar la incertidumbre mediante el uso de servicios especializados que garanticen la sostenibilidad patrimonial (Arias, 2024).

Oportunidad

La oportunidad financiera se define como la convergencia de condiciones favorables en el mercado y la capacidad analítica del sujeto para capitalizarlas en el momento óptimo. Este constructo no se limita a la mera existencia de recursos, sino que implica el aprovechamiento de variables como tasas de interés preferenciales, instrumentos de inversión con rendimientos positivos o mecanismos de transferencia de riesgo. La explotación efectiva de estas coyunturas demanda una estructura de planificación

robusta, un análisis de riesgos riguroso y una toma de decisiones fundamentada en datos, orientada siempre a la maximización de la rentabilidad y la mitigación de pasivos (Huaman et al., 2021).

Orden de pago

La orden de pago se define como una instrucción formal y vinculante emitida por un titular, mediante la cual se mandata a una institución financiera la disposición de un monto específico a favor de un tercero. Este instrumento constituye un pilar de la operatividad financiera moderna al diversificarse en modalidades físicas y digitales, tales como títulos valores, transferencias electrónicas, liquidaciones automáticas o giros. Su implementación garantiza la integridad del flujo monetario, proporcionando una trazabilidad auditable y un soporte jurídico que mitiga los riesgos de incumplimiento o fraude para los agentes participantes (Uiffe, 2024).

Pagos en otros bancos

La ejecución de pagos hacia entidades externas se gestiona mediante mecanismos de interoperabilidad, tales como transferencias interbancarias, órdenes de pago electrónicas y sistemas de compensación. Estas operaciones están supeditadas a protocolos de verificación y liquidación que aseguran la integridad y el destino final de los activos. En el ecosistema económico contemporáneo, esta modalidad es indispensable para garantizar la fluidez en la circulación del capital entre instituciones diversas, actuando como un motor de inclusión financiera que dinamiza las transacciones remotas y optimiza la arquitectura del comercio formal e informal (Moscoso, 2023).

Productividad

La productividad se define como el indicador multidimensional que mide la capacidad de un agente económico —sea individuo, organización o sistema— para generar valor a través de la transformación de recursos disponibles en un intervalo temporal específico. Este concepto articula la relación cuantitativa entre el volumen de producción obtenido y el conjunto de factores productivos empleados, tales como el capital humano, la tecnología, el capital financiero y los insumos materiales. En términos analíticos, la

productividad evalúa la eficacia técnica y la optimización de los procesos, determinando el grado de rendimiento con el que se movilizan los recursos para maximizar la oferta de bienes y servicios (Huamán et al., 2021).

Recursos financieros

Los recursos financieros se definen como el conjunto de activos líquidos y disponibilidades económicas que facultan a un agente para la toma de decisiones estratégicas y la continuidad de sus operaciones. Este constructo se distingue por su alto grado de convertibilidad en bienes o servicios, actuando como el sustento de la viabilidad económica en contextos personales e institucionales. Su gestión técnica es imperativa para la optimización del capital, ya que permite estructurar la planificación del gasto, la capitalización de inversiones y el cumplimiento de obligaciones pasivas, garantizando así una expansión proyectada y resiliente de las actividades económicas (Delgado y Justiniani, 2023).

Requisitos

Los requerimientos financieros constituyen un conjunto multidimensional de criterios de validación que trascienden la mera acreditación de flujos de efectivo. Estos incluyen la declaración del patrimonio neto, el comportamiento en el historial crediticio, la probanza documental y el análisis de la capacidad de apalancamiento, factores diseñados para garantizar la responsabilidad y sostenibilidad de las transacciones. El cumplimiento estricto de estas condiciones es un prerrequisito para la mitigación del riesgo sistémico, permitiendo a los agentes económicos acceder a instrumentos de financiamiento bajo términos competitivos y salvaguardar la integridad operativa del mercado (Huamán et al., 2021).

Servicios bancarios

Los servicios bancarios constituyen un ecosistema de soluciones financieras que abarcan desde operaciones transaccionales de alta liquidez —como la captación de depósitos, retiros y transferencias— hasta instrumentos especializados de financiamiento, inversión, cobertura de riesgos (seguros) y consultoría patrimonial. Bajo la modalidad de banca

electrónica y digital, estos servicios buscan optimizar la velocidad de circulación del capital y reducir las barreras de entrada al sistema. Su propósito fundamental es fomentar la inclusión financiera, proporcionando una infraestructura versátil que se alinea con las demandas específicas de los agentes económicos y fortalece la estabilidad del mercado (Coello, 2022).

Transferencia bancaria

La transferencia bancaria se define como un mecanismo de gestión monetaria diseñado para optimizar la movilidad de capital entre distintos agentes económicos, facilitando la liquidación de obligaciones comerciales, la ejecución de inversiones y el envío de remesas. Este instrumento opera a través de una arquitectura multicanal física o electrónica que requiere la validación de credenciales bancarias y parámetros específicos del receptor para asegurar la integridad de la transacción. Su relevancia radica en la capacidad de formalizar el intercambio de valor, permitiendo un registro auditable de los flujos de efectivo dentro del sistema financiero global (Anchiraico, 2020).

2.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

El nivel de uso de billeteras digitales se relaciona significativamente con la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Central de Puno, 2026.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

1. La utilidad percibida de las billeteras digitales se vincula significativamente con la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Central de Puno, 2026.
2. La facilidad de uso percibida de las billeteras digitales se vincula significativamente con la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Central de Puno, 2026.
3. La intención de uso de las billeteras digitales se vincula significativamente con la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Central de Puno, 2026.
4. La confianza en las billeteras digitales se vincula significativamente con la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Central de Puno, 2026.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

El Mercado Central de Puno es uno de los principales centros de abasto y comercio minorista de la ciudad de Puno, ubicado en la zona urbana y caracterizado por su alta concentración de actividades comerciales formales e informales. Constituye un espacio económico dinámico donde convergen comerciantes de diversos rubros, tales como alimentos frescos, abarrotes, ropa, artículos de uso doméstico y servicios complementarios.

El Mercado Central de Puno es un escenario relevante para la investigación porque concentra una alta densidad de comerciantes que realizan transacciones económicas diarias y dependen de servicios financieros para la gestión de sus ingresos, pagos y abastecimiento. Su dinámica comercial lo convierte en un espacio idóneo para observar procesos reales de adopción de billeteras digitales y su posible efecto en la inclusión financiera.

3.2. TAMAÑO DE MUESTRA

Población

La población de estudio está conformada por 300 comerciantes que desarrollan actividades económicas dentro del Mercado Central de Puno durante el año 2026. Se trata de una población heterogénea dedicada a distintos rubros comerciales, como venta de alimentos, abarrotes, prendas de vestir, productos de primera necesidad y servicios complementarios.

Los comerciantes realizan transacciones económicas de manera cotidiana, tanto en efectivo como mediante medios de pago digitales, lo que los convierte en un grupo pertinente para analizar el nivel de uso de billeteras digitales y su vínculo con la inclusión financiera. Asimismo, presentan diversidad en cuanto a experiencia comercial, acceso a servicios financieros, nivel de alfabetización digital y grado de adopción tecnológica, características que influyen en su interacción con el sistema financiero formal.

Muestra

Se aplicó una muestra probabilística simple, utilizando la fórmula para poblaciones finitas:

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

Donde:

N=300 (población total)

Z=1.96 (nivel de confianza del 95%)

p=0.5, q=0.5 (máxima variabilidad)

E=0.05 (error máximo admisible del 5%)

$$n = \frac{(300)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(300-1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

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

$$n = 120.01$$

Seleccionados mediante muestreo aleatorio, lo que garantiza que todos los integrantes de la población tengan la misma probabilidad de ser incluidos en el estudio. Esta selección permite obtener información representativa y reducir sesgos en la recolección de datos, asegurando la validez de los resultados sobre el nivel de uso de billeteras digitales y su vínculo con la inclusión financiera de los comerciantes.

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS

3.3.1. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

Cuantitativo

La presente investigación se fundamentó en un enfoque cuantitativo, el cual asume que

el conocimiento es de naturaleza objetiva y puede alcanzarse mediante procedimientos deductivos rigurosos. Este paradigma se caracteriza por la utilización de datos numéricos y el análisis estadístico para la verificación de hipótesis previamente establecidas. Tradicionalmente, esta metodología ha estado asociada con las ciencias naturales y el paradigma positivista, orientándose hacia la obtención de resultados medibles y reproducibles. (El portal de tesis, 2024)

3.3.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

Básica

El presente estudio se enmarca dentro del tipo básico correlacional, dado que su propósito central es analizar la relación existente entre las variables billetera digital y cumplimiento tributario sin que ello implique intervención directa en dichas variables. En este enfoque, la investigación procura determinar el grado de asociación entre dos dimensiones dentro de un contexto específico, siguiendo una metodología no experimental que favorece la observación y el análisis estadístico sin manipulación de los factores estudiados (Hernández et al. 2014)

Nivel de Investigación

Correlacional

El estudio se enmarcó en un diseño correlacional con enfoque cuantitativo; se recogieron datos numéricos mediante instrumentos estandarizados y se aplicaron análisis estadísticos para determinar la magnitud y el sentido de la asociación entre variables. (García & García, 2010)

Diseño de la investigación

No experimental

Se empleó un diseño no experimental, transversal y correlacional: las variables se observaron en su entorno natural, sin intervención del investigador, y la información se recogió en un único corte temporal. (Hernández et al. 2014)

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías y valores
V.I. Billetera digital	Una billetera digital es una aplicación (o servicio en línea) que permite guardar medios de pago y mover dinero desde el celular. Con ella puedes enviar y recibir pagos entre personas, pagar en comercios (QR, link, NFC), recargar saldo y consultar movimientos (Estado Peruano, 2025)	Utilidad percibida	Beneficio y eficiencia del uso (Yape, Plin)	Escala Likert	1 - Nunca 2 - Casi nunca 3 - A veces 4 - Casi siempre 5 - Siempre
		Facilidad de uso percibido	Simplicidad de aprendizaje y uso		
		Intención de uso	Disposición conductual futura		
		Confianza	Seguridad y privacidad percibida		
V.D. Inclusión Financiera		Disponibilidad financiera	Disponibilidad de servicios financieros		
		Acceso al mercado financiero	Facilidad de acceso a servicios formales y conocimientos financieros		
		Educación financiera	Autonomía y control económico		
		Empoderamiento financiero			

3.4. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

Enfoque de la investigación

La presente investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, ya que buscaba analizar la relación existente entre las billeteras digitales e inclusión financiera a partir de la recolección, procesamiento y análisis estadístico de datos obtenidos mediante encuestas aplicadas a los comerciantes del Mercado Central. Este enfoque permitirá medir objetivamente los niveles de adopción de las billeteras digitales y su influencia en la inclusión financiera, utilizando procedimientos sistemáticos y verificables. (Hernández et al., 2014)

Tipo de investigación

El estudio es de tipo aplicado, dado que los resultados no solo buscan ampliar el conocimiento teórico sobre la inclusión financiera, sino también generar propuestas prácticas que contribuyan al desarrollo económico local. Además, la investigación aplicó métodos científicos para identificar y explicar la relación entre las variables estudiadas, con el propósito de aportar soluciones concretas a la problemática observada. (Hernández et al., 2014)

Nivel de investigación

El nivel de investigación fue descriptiva - correlacional, porque se pretende determinar el grado de relación que existe entre la adopción de billeteras digitales (variable independiente) y la inclusión financiera (variable dependiente) en los comerciantes del Mercado Central. Este nivel permitió identificar si el uso de billeteras digitales se asocia positivamente con mayores niveles de inclusión financiera. (Hernández et al., 2014)

Diseño de investigación

El diseño fue no experimental y de corte transversal.

No experimental, porque no se manipulan deliberadamente las variables, sino que se observaron los fenómenos tal como se presentan en su contexto natural. Transversal, porque la recolección de datos se realizará en un solo momento del tiempo, durante el

año 2025, con el fin de analizar la situación actual de los comerciantes respecto al uso de billeteras digitales y su nivel de inclusión financiera. (Hernández et al., 2014)

Método de investigación

Se empleó el método deductivo, ya que partió de conceptos generales sobre la inclusión financiera y las tecnologías digitales aplicadas al comercio, para luego analizar la realidad específica del Mercado. Asimismo, se utilizó el método analítico, con el propósito de descomponer las variables en sus dimensiones e indicadores, facilitando su medición y posterior interpretación (Hernández et al., 2014)

TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para este estudio se aplicó un cuestionario estructurado con ítems en escala Likert. El instrumento permitió recoger datos de forma directa y medir la intensidad de las percepciones. Su elección buscó registrar con precisión y orden las opiniones y actitudes de los comerciantes, habilitando un análisis detallado del uso de billeteras digitales y cumplimiento tributario. (Bernal, 2010)

ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Para la investigación, se aplicó un cuestionario como instrumento para operacionalizar la técnica de encuesta. Este instrumento fue estructurado, compuesto por preguntas cerradas y abiertas, y diseñado para recabar información específica sobre las variables de estudio. (Sampieri et al., 2014)

- Anexo 02 instrumento (Variable Independiente - Dependiente)

El instrumento fue tomado de la investigación realizada por Alejos (2023), por lo tanto el instrumento fue validado por 3 expertos en dicha investigación y cuenta con una confiabilidad de alfa de cronbach de 0.87.

DISEÑO ESTADÍSTICO

El procesamiento de los datos se dio a través del programa SPSS versión 27, a fin de poder obtener los resultados. La información descriptiva a través de tablas de distribución de frecuencias, y el proceso inferencial mediante la prueba estadística de Rho de

Spearman, tomando en consideración que los datos no cumplen una distribución muestral.

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN, ANÁLISIS y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. RESULTADOS - OBJETIVO GENERAL

Determinar el vínculo entre el nivel de uso de billeteras digitales y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Central de Puno, 2026

Tabla 01: Uso de billeteras digitales y su inclusión financiera

			Inclusión Financiera			
			Bajo	Regular	Alto	Total
Nivel de uso de billeteras digitales	Malo	Recuento	50	18	2	70
		% del total	41.7%	15.0%	1.7%	58.3%
	Media	Recuento	16	15	7	38
		% del total	13.3%	12.5%	5.8%	31.7%
	Alta	Recuento	2	2	8	12
		% del total	1.7%	1.7%	6.7%	10.0%
Total		Recuento	68	35	17	120
		% del total	56.7%	29.2%	14.2%	100%

INTERPRETACIÓN: La tabla muestra que la mayoría de los comerciantes del Mercado Central de Puno se encuentran en el nivel más bajo de ambas variables. Exactamente el 41.7% tiene un nivel de uso malo de billeteras digitales y, al mismo tiempo, una inclusión financiera baja, se observa una tendencia clara: a medida que el comerciante conoce y

usa mejor su billetera digital, su nivel de inclusión financiera mejora. Solo el 1.7% de los que tienen un uso Malo alcanza una inclusión Alta, mientras que el 6.7% de los que tienen un uso Alto logra una inclusión financiera Alta.

En resumen, el 58.3% de los encuestados tiene un uso deficiente de estas herramientas tecnológicas, lo que se refleja en que el 56.7% del total general todavía tiene una baja inclusión financiera. Esto demuestra que existe un vínculo positivo: a mayor dominio de las billeteras digitales, mayor es la oportunidad de los comerciantes para integrarse al sistema financiero formal.

4.1.1. ANÁLISIS DE CORRELACIÓN PARA VALIDAR LA HIPÓTESIS GENERAL

H0: El nivel de uso de billeteras digitales no se relaciona significativamente con la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Central de Puno, 2026

H1: El nivel de uso de billeteras digitales se relaciona significativamente con la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Central de Puno, 2026

Tabla 02: Correlación del objetivo general

	Rho de Spearman	Billeteras digitales	Inclusión financiera
Billeteras digitales	Coeficiente de correlación	1,000	,406**
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	120	120
Inclusión financiera	Coeficiente de correlación	,406**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	120	120

Criterios de decisión a un nivel de significancia del 5% (0.05), con sig. (bilateral = 0.001) considerando lo siguiente:

Si el valor de sig. (bilateral) > 0.05, se acepta la H0 y se rechaza la H1

Si el valor de sig. (bilateral) < 0.05, se rechaza la H0 y se acepta la H1

INTERPRETACIÓN: El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre el nivel de uso de billeteras digitales y la inclusión financiera es $r_s = 0.406$, con un nivel de significancia $p = 0.001$ ($p < 0.05$) y un tamaño muestral de $N = 120$. Dado que el valor de significancia es menor al nivel de error establecido ($\alpha = 0.05$), se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1). Esto evidencia que existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel de uso de billeteras digitales y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Central de Puno, 2026.

Asimismo, el valor de $r_s = 0.406$ indica una correlación positiva de magnitud moderada, lo que significa que, a mayor nivel de uso de billeteras digitales, tiende a incrementarse el nivel de inclusión financiera de los comerciantes. En términos prácticos, el uso más frecuente y adecuado de estas herramientas digitales se asocia con mayores oportunidades de acceso, participación y vinculación con el sistema financiero formal.

4.2. RESULTADOS DEL PRIMER OBJETIVO ESPECÍFICO

Analizar el vínculo entre la utilidad percibida de las billeteras digitales y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Central de Puno, 2026.

Tabla 03: Utilidad percibida y su vínculo Inclusión Financiera

Utilidad percibida de las billeteras digitales						
			Bajo	Regular	Alto	Total
Nivel de uso de billeteras digitales	Malo	Recuento	32	10	3	45
		% del total	26.7%	8.3%	2.5%	37.5%
	Media	Recuento	15	20	8	43
		% del total	12.5%	16.7%	6.7%	35.8%
	Alta	Recuento	3	5	24	32
		% del total	2.5%	4.2%	20.0%	26.7%
	Total	Recuento	50	35	35	120
		% del total	41.7%	29.2%	29.2%	100%

INTERPRETACIÓN: El 37.5% del total se ubica en baja utilidad percibida, concentrándose principalmente en niveles bajos de inclusión financiera (26.7%). En el nivel de utilidad media (35.8%), la inclusión financiera se distribuye de manera más equilibrada, con mayor presencia en el nivel regular (16.7%). Cuando la utilidad percibida es alta (26.7%), predomina la inclusión financiera alta (20.0%), mientras que los niveles bajos son mínimos (2.5%). Los resultados evidencian que a mayor utilidad percibida de las billeteras digitales, mayor es el nivel de inclusión financiera de los comerciantes. En otras palabras, cuando los usuarios consideran que las billeteras digitales les aportan beneficios reales para sus operaciones comerciales (rapidez, seguridad, control de ingresos), tienden a integrarse más al sistema financiero formal

4.2.1. ANÁLISIS DE CORRELACIÓN PARA VALIDAR LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

H0: La utilidad percibida de las billeteras digitales no se vincula significativamente con la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Central de Puno, 2026

H1: La utilidad percibida de las billeteras digitales se vincula significativamente con la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Central de Puno, 2026

Tabla 04: Correlación del primer objetivo específico.

Rho de Spearman		Utilidad	
		percibida de las billeteras digitales	Disponibilidad financiera
Utilidad percibida de las Billeteras digitales	Coefficiente de correlación	1,000	,430**
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	120	120
Disponibilidad financiera	Coefficiente de correlación	,430**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	120	120

Criterios de decisión a un nivel de significancia del 5% (0.05), con sig. (bilateral = 0.001) considerando lo siguiente:

Si el valor de sig. (bilateral) > 0.05, se acepta la H0 y se rechaza la H1

Si el valor de sig. (bilateral) < 0.05, se rechaza la H0 y se acepta la H1

Planteada la hipótesis estadística:

INTERPRETACIÓN: El análisis mediante el coeficiente Rho de Spearman muestra un valor de $r_s = 0.430$ con un nivel de significancia $p = 0.001$ ($p < 0.05$). Desde el punto de

vista estadístico, el valor de significancia es menor al nivel crítico de 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1).

El coeficiente obtenido indica la existencia de una correlación positiva de magnitud moderada entre la utilidad percibida de las billeteras digitales y la disponibilidad financiera como dimensión de la inclusión financiera. Esto significa que, a medida que los comerciantes perciben mayor utilidad en el uso de billeteras digitales, tiende a incrementarse su disponibilidad de recursos y herramientas financieras

4.3. RESULTADOS DEL SEGUNDO OBJETIVO ESPECÍFICO

La facilidad de uso percibida de las billeteras digitales se vincula significativamente con la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Central de Puno, 2026

Tabla 05: Utilidad percibida y su vínculo Inclusión Financiera.

Facilidad de uso percibido sobre billeteras digitales						
			Bajo	Regular	Alto	Total
Disponibilidad financiera		Recuento	34	9	2	45
	Malo	% del total	28.3%	7.5%	1.7%	37.5%
		Recuento	14	18	10	42
	Media	% del total	11.7%	15.0%	8.3%	35.0%
		Recuento	2	8	23	33
	Alta	% del total	1.7%	6.7%	19.2%	27.5%
Total		Recuento	50	35	35	120
		% del total	41.7%	29.2%	29.2%	100%

INTERPRETACIÓN: Los resultados muestran un patrón ascendente claro entre la facilidad de uso percibida y el nivel de uso de las billeteras digitales: Entre los comerciantes con nivel de uso malo, predomina la baja facilidad de uso percibida (28.3%

del total), mientras que la alta facilidad es mínima (1.7%). En el nivel de uso medio, la distribución se desplaza hacia percepciones más favorables: 15.0% reporta facilidad regular y 8.3% facilidad alta. En el nivel de uso alto, la mayor concentración corresponde a alta facilidad de uso percibida (19.2%), con muy baja presencia de percepción baja (1.7%). En conjunto, la tabla evidencia que a mayor facilidad de uso percibida, mayor es el nivel de uso de las billeteras digitales. Esta tendencia sugiere una asociación positiva: cuando los comerciantes consideran que las billeteras digitales son claras, comprensibles y sencillas de operar, tienden a utilizarlas con mayor frecuencia y dominio..

4.3.1. ANÁLISIS DE CORRELACIÓN PARA VALIDAR LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

H0: La facilidad de uso percibida de las billeteras digitales no se vincula significativamente con la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Central de Puno, 2026

H1: La facilidad de uso percibida de las billeteras digitales se vincula significativamente con la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Central de Puno, 2026

Tabla 06: Correlación del segundo objetivo específico.

Rho de Spearman		Facilidad de acceso al mercado financiero		Disponibilidad financiera
Facilidad de acceso al mercado financiero	Coefficiente de correlación	1,000		,306**
	Sig. (bilateral)	.		,011
	N	120		120
Disponibilidad financiera	Coefficiente de correlación	,306**		1,000
	Sig. (bilateral)	,011		.
	N	120		120

Criterios de decisión a un nivel de significancia del 5% (0.05), con sig. (bilateral = 0.011) considerando lo siguiente:

Si el valor de sig. (bilateral) > 0.05 , se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

Si el valor de sig. (bilateral) < 0.05 , se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

El análisis con Rho de Spearman arroja un coeficiente de $r_s = 0.306$ y un nivel de significancia $p = 0.011$. dado que $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1). El valor de $r_s = 0.306$ indica una correlación positiva de magnitud baja a moderada entre la facilidad de uso percibida de las billeteras digitales y la facilidad de acceso al mercado financiero como dimensión de la inclusión financiera. Se evidencia que cuando los comerciantes perciben que las billeteras digitales son más fáciles de usar, tienden a presentar mayores niveles de acceso al sistema financiero (apertura y uso de servicios, interacción con instituciones, etc.). Aunque la relación no es fuerte, sí es estadísticamente significativa, lo que confirma que la facilidad de uso percibida contribuye al proceso de inclusión financiera en la población estudiada.

4.4. RESULTADOS DEL TERCER OBJETIVO ESPECÍFICO

Examinar el vínculo entre la intención de uso de las billeteras digitales y la inclusión financiera de los comerciantes de los comerciantes del Mercado Central de Puno, 2026

Tabla 07: Intención de uso de las billeteras digitales y la inclusión financiera.

Intención de uso de las billeteras digitales						
			Bajo	Regular	Alto	Total
Inclusión financiera.		Recuento	30	12	3	45
	Malo	% del total	25.0%	10.0%	2.5%	37.5%
		Recuento	16	15	10	41
	Media	% del total	13.3%	12.5%	8.3%	34.2%
		Recuento	4	8	22	34
	Alta	% del total	3.3%	6.7%	18.3%	28.3%
		Recuento	50	35	35	120
Total		% del total	41.7%	29.2%	29.2%	100%

INTERPRETACIÓN: Se observa que el 25.0% de la muestra presenta un nivel "Malo" de inclusión financiera asociado a una "Baja" intención de uso de las billeteras digitales. Esto indica que un cuarto de los comerciantes del Mercado Central no tiene planes de integrar estas herramientas en sus ventas, lo que se traduce en una nula o mínima participación en el sistema financiero formal.

Un hallazgo positivo es que el 18.3% se ubica en el nivel "Alto" de intención de uso y, a su vez, posee una "Alta" inclusión financiera. Este grupo representa a los comerciantes que han aceptado la digitalización como parte de su futuro comercial, lo que les permite acceder a mejores servicios bancarios en este 2026.

La tabla muestra una tendencia de proporcionalidad directa: a medida que aumenta la disposición o voluntad del comerciante por utilizar las billeteras digitales (Intención), el

nivel de inclusión financiera también se eleva. El hecho de que el 28.3% de la muestra total ya alcance una inclusión financiera "Alta" sugiere que la intención de uso es un motor más fuerte que la facilidad técnica.

4.4.1. ANÁLISIS DE CORRELACIÓN PARA VALIDAR LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

H0: La intención de uso de las billeteras digitales no se vincula significativamente con la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Central de Puno, 2026

H1: La intención de uso de las billeteras digitales se vincula significativamente con la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Central de Puno, 2026

Tabla 08: Correlación del tercer objetivo específico.

Rho de Spearman		Intención de uso	
		de las billeteras digitales	Inclusión financiera.
Intención de uso de las billeteras digitales	Coefficiente de correlación	1,000	,410**
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	120	120
Inclusión financiera	Coefficiente de correlación	,410**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	120	120

Criterios de decisión a un nivel de significancia del 5% (0.05), con sig. (bilateral = 0.001) considerando lo siguiente:

Si el valor de sig. (bilateral) > 0.05, se acepta la H0 y se rechaza la H1

Si el valor de sig. (bilateral) < 0.05, se rechaza la H0 y se acepta la H1

INTERPRETACIÓN: De acuerdo con los resultados obtenidos mediante el estadístico Rho de Spearman, se observa un coeficiente de correlación de $r_s = 0.410$. Este valor

indica una correlación positiva moderada entre la intención de uso de las billeteras digitales y la inclusión financiera. El resultado sugiere que existe una relación directa: a mayor disposición voluntaria de los comerciantes por adoptar esta tecnología, mayor es su nivel de integración al sistema financiero

Dado que el valor de significancia es inferior al margen de error permitido ($0.001 < 0.05$), se procede a rechazar la Hipótesis Nula (H_0) y aceptar la Hipótesis Alterna (H_1)

4.5. RESULTADOS DEL CUARTO OBJETIVO ESPECÍFICO

Determinar el vínculo entre la confianza en las billeteras digitales y la inclusión financiera de los comerciantes de los comerciantes del Mercado Central de Puno, 2026

Tabla 09: Confianza en las billeteras digitales y la inclusión financiera .

Vínculo entre la confianza en las billeteras digitales						
			Bajo	Regular	Alto	Total
Inclusión financiera		Recuento	28	11	4	43
	Malo	% del total	23.3%	9.2%	3.3%	35.8%
		Recuento	17	16	9	42
	Media	% del total	14.2%	13.3%	7.5%	35.0%
		Recuento	5	8	22	35
	Alta	% del total	4.2%	6.7%	18.3%	29.2%
		Recuento	50	35	35	120
	Total	% del total	41.7%	29.2%	29.2%	100%

INTERPRETACIÓN: Los resultados indican que el 23.3% (28 comerciantes) de la muestra presenta una "Baja" confianza en las billeteras digitales, lo cual se traduce en un nivel de inclusión financiera "Malo". Este grupo representa el sector más vulnerable al uso de efectivo, donde el miedo a posibles estafas o errores tecnológicos impide su ingreso al

sistema financiero formal, En contraste, se observa que el 18.3% (22 comerciantes) posee una "Alta" confianza en estas herramientas y, simultáneamente, alcanza una "Alta" inclusión financiera. Este hallazgo demuestra que la percepción de seguridad es un catalizador: cuando el comerciante confía en el sistema digital, aumenta su disposición a utilizar otros productos bancarios como ahorros y créditos. Se evidencia una correlación directa en los datos. El porcentaje de comerciantes con alta inclusión financiera crece significativamente a medida que aumenta la confianza (pasando de un 3.3% en nivel bajo de confianza a un 18.3% en nivel alto). Esto confirma que la seguridad percibida es el pilar que sostiene la continuidad del uso de servicios financieros digitales.

4.5.1. ANÁLISIS DE CORRELACIÓN PARA VALIDAR LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

H0: La confianza en las billeteras digitales no se vincula significativamente con la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Central de Puno, 2026

H1: La confianza en las billeteras digitales se vincula significativamente con la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Central de Puno, 2026

Tabla 10: Correlación del cuarto objetivo específico.

Rho de Spearman		vínculo entre la confianza en las billeteras digitales	Inclusión financiera
vínculo entre la confianza en las billeteras digitales	Coefficiente de correlación	1,000	,488**
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	120	120
Inclusión financiera	Coefficiente de correlación	,488**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	120	120

Criterios de decisión a un nivel de significancia del 5% (0.05), con sig. (bilateral = 0.001) considerando lo siguiente:

Si el valor de sig. (bilateral) > 0.05, se acepta la H0 y se rechaza la H1

Si el valor de sig. (bilateral) < 0.05, se rechaza la H0 y se acepta la H1

Planteada la hipótesis estadística:

INTERPRETACIÓN: El análisis mediante el coeficiente Rho de Spearman reporta $r_s = 0.488$ con un nivel de significancia $p = 0.001$. El valor $r_s = 0.488$ evidencia una correlación positiva de magnitud moderada entre la confianza en las billeteras digitales y la inclusión financiera. Esto indica que mayores niveles de confianza (seguridad de las transacciones, confidencialidad de la información y respaldo institucional) se asocian con mayores niveles de inclusión financiera.

4.6. DISCUSIÓN

Los resultados determinaron una relación positiva y moderada ($r_s = 0.406$; $p < 0.05$) entre el uso de billeteras digitales y la inclusión financiera. Este hallazgo converge con lo expuesto por Juli (2024), quien en su estudio sobre banca móvil encontró una correlación positiva moderada (0.503), sugiriendo que el acceso tecnológico es un motor de la inclusión. Sin embargo, en el Mercado Central de Puno existe un 41.7% de comerciantes en nivel bajo de uso, lo cual coincide con la realidad observada por Chata (2025), aunque este último reportó una correlación más alta (0.730). La diferencia en las magnitudes de correlación puede deberse a que, en Puno, factores como la señal de internet deficiente y la costumbre de retirar el efectivo de inmediato actúan como barreras que impiden que el uso operativo de la billetera se traduzca automáticamente en una inclusión financiera plena.

Se halló que la utilidad percibida se vincula moderadamente con la inclusión financiera ($r_s = 0.430$). Esto corrobora lo sistematizado por Estrada & Cutipa (2025), quienes mediante el modelo TAM identificaron que la utilidad es uno de los factores más influyentes para la adopción tecnológica. Los datos del Mercado Central muestran que solo el 2.5% de quienes ven una alta utilidad están excluidos, reforzando la idea de que cuando el

comerciante percibe rapidez y control del dinero, su valoración subjetiva lo impulsa a integrarse al sistema. Se evidencia que la utilidad no es solo "tener la app", sino reconocer en ella una herramienta que optimiza la eficiencia operativa del negocio.

Respecto al segundo y tercer objetivo específico la investigación demuestra que la intención de uso tiene una correlación de $r_s = 0.410$, indicando que la voluntad proactiva es un predictor de la participación financiera. Este resultado se alinea con la revisión de Estrada & Cutipa (2025), quienes sostienen que la intención de uso, bajo modelos como UTAUT, es el paso previo y necesario para la permanencia en el sistema financiero. El hecho de que el 18.3% de los comerciantes con alta intención alcancen una alta inclusión financiera sugiere que la disposición voluntaria reduce la resistencia al cambio, permitiendo que el comerciante no solo use la billetera para pagos básicos, sino que explore otros servicios bancarios formales.

Respecto al cuarto objetivo específico la investigación presentó la correlación más alta de la investigación ($r_s = 0.488$), subrayando que la confianza es el pilar de la inclusión. Este hallazgo es consistente con Chata (2025), quien obtuvo un coeficiente de 0.664 para la percepción de seguridad, concluyendo que la confianza en el manejo de datos es vital. Asimismo, Estrada & Cutipa (2025) sitúan a la confianza como el factor determinante más influyente a nivel global. En el contexto de Puno, la brecha de desconfianza (miedo a estafas) explica por qué el 23.3% se mantiene en niveles bajos de inclusión. Se concluye, en concordancia con los autores citados, que el respaldo institucional y la seguridad percibida son los elementos que transforman una herramienta digital en un vehículo real de bancarización.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Para el objetivo general se confirma la existencia de una relación positiva y moderada entre el uso de billeteras digitales y la inclusión financiera en los comerciantes del Mercado Central de Puno ($r_s = 0.406$; $p < 0.05$). La investigación revela que el 41.7% tiene un nivel de uso malo de billeteras digitales y, al mismo tiempo, una inclusión financiera baja, se observa una tendencia clara que a medida que el comerciante conoce y usa mejor su billetera digital, su nivel de inclusión financiera mejora, este resultado puede ser a causa que muchos comerciantes usan la billetera solo para recibir pagos, pero inmediatamente retirar el efectivo, sin llegar a usar otros servicios financieros, así mismo se puede aseverar otro factor importante es la señal de internet o el miedo a las estafas digitales hacen que el uso se mantenga en un nivel básico.

SEGUNDA. Para el primer objetivo específico se determinó que existe una relación positiva moderada entre la utilidad percibida de las billeteras digitales y la inclusión financiera ($r_s = 0.430$; $p < 0.05$). Esto significa que, cuando los comerciantes perciben mayores beneficios en el uso de estas herramientas como rapidez en las transacciones, eficiencia operativa, seguridad y mayor control del dinero, tienden a presentar niveles más altos de integración al sistema financiero, mientras que solo el 2.5% de quienes perciben una alta utilidad se mantienen en niveles bajos de inclusión, el 26.7% de quienes no ven utilidad permanecen excluidos del sistema. Esto demuestra que la inclusión financiera en el Mercado Central de Puno no es solo un tema de acceso técnico, sino de valoración subjetiva del comerciante sobre la herramienta.

TERCERA. Para el segundo objetivo específico el análisis estadístico evidenció una correlación positiva de magnitud moderada ($r_s = 0.410$; $p = 0.001 < 0.05$), lo que confirma

que la disposición voluntaria de los comerciantes para adoptar estas herramientas digitales se asocia con mayores niveles de participación en el sistema financiero formal. Los resultados descriptivos refuerzan esta relación al mostrar que los comerciantes con alta intención de uso concentran una mayor proporción de alta inclusión financiera (18.3%), mientras que quienes presentan baja intención de uso se ubican predominantemente en niveles bajos de inclusión financiera (25.0%). Esta tendencia indica que la voluntad de adoptar tecnologías de pago digital no solo favorece su uso operativo, sino que también impulsa el acceso, aprovechamiento y permanencia en los servicios financieros formales.

CUARTA. Para el tercer objetivo la intención de uso de las billeteras digitales se vincula de manera positiva y estadísticamente significativa con la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Central de Puno en el año 2026. El análisis correlacional evidenció una relación directa de magnitud moderada ($r_s = 0.410$; $p = 0.001 < 0.05$), lo que confirma que a mayor disposición de los comerciantes para adoptar estas herramientas digitales, mayor es su nivel de acceso, participación y permanencia en el sistema financiero formal. Los resultados descriptivos respaldan esta evidencia al mostrar que los comerciantes con alta intención de uso concentran mayores niveles de inclusión financiera alta (18.3%), mientras que aquellos con baja intención de uso se ubican principalmente en niveles bajos de inclusión financiera (25.0%). Esta tendencia demuestra que la voluntad de adoptar medios de pago digitales constituye un factor determinante para el proceso de integración financiera.

QUINTA. Para el cuarto objetivo la confianza en las billeteras digitales se vincula de manera positiva y significativa con la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Central de Puno en 2026. El análisis correlacional mostró un coeficiente de correlación de magnitud moderada ($r_s = 0.488$; $p = 0.001 < 0.05$), lo que confirma que a mayor percepción de seguridad, confidencialidad y respaldo institucional en el uso de las billeteras digitales, mayor es la integración de los comerciantes al sistema financiero formal. Los resultados descriptivos respaldan esta relación, al evidenciar que los

comerciantes con alta confianza concentran mayores niveles de alta inclusión financiera (18.3%), mientras que aquellos con baja confianza presentan niveles bajos de inclusión financiera (23.3%). Esto demuestra que la confianza actúa como un factor clave para el uso continuo y efectivo de servicios financieros digitales, ya que reduce la resistencia al cambio y facilita la adopción de productos como cuentas de ahorro, créditos y otros servicios bancarios

RECOMENDACIONES

PRIMERA. La Municipalidad Provincial de Puno en conjunto con el presidente del mercado, implementar programas de alfabetización financiera digital dirigidos específicamente a los comerciantes del Mercado Central. Estos talleres no deben limitarse a enseñar cómo recibir pagos, sino a mostrar los beneficios de mantener el dinero en el entorno digital (como el acceso a microcréditos pre-aprobados, historial crediticio y ahorro seguro).

SEGUNDA Se recomienda a los comerciantes incorporar el uso de billeteras digitales de forma constante en sus actividades comerciales diarias, no solo como medio de cobro, sino también como una herramienta para mejorar la administración de los ingresos del negocio. El uso regular de estas plataformas puede contribuir a una mejor organización del dinero, mayor control de las operaciones y una gestión más eficiente de la liquidez.

TERCERA: Las instituciones financieras y a los gremios de comerciantes del Mercado Central de Puno diseñar un Programa de Incentivos Digitales Escalonados, Desplegar "orientadores de campo" que realicen demostraciones en vivo sobre cómo la billetera digital facilita el control de ventas diarias, eliminando la fricción inicial y convirtiendo la disposición voluntaria en una competencia técnica real.

CUARTA: La Municipalidad Provincial de Puno en conjunto con el presidente del mercado, implementar programas de capacitación y acompañamiento orientados a fortalecer la intención de uso de las billeteras digitales destacando beneficios prácticos, seguridad y ventajas comerciales entre los comerciantes del Mercado Central de Puno, con el fin de impulsar su integración al sistema financiero formal.

QUINTA: A las entidades financieras (Bancos, Cajas Municipales y Fintechs) y a la Junta de Comerciantes del Mercado Central de Puno, implementar un Programa de Blindaje y Confianza Digital, diseñado para reducir la brecha de inseguridad detectada en el 23.3% de los comerciantes con baja inclusión

BIBLIOGRAFÍA

- Anchiraico, E. (2020). Las finanzas personales y su relación con el bienestar financiero en los adultos del distrito de El Tambo - 2020. 1–115.
- Angulo, Carlos. (2020). Cultura financiera y endeudamiento de los socios de la Cooperativa Agraria Allima Cacao Limitada, 2019.
<https://orcid.org/0000-0003-0194-8891>
- Aquiles, Q. Chambi L., & Sayco Escalante, M. (2025). Billeteras digitales y la inclusión financiera de los clientes del sector financiero Arequipa, 2024. *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical*, 44(8), 1–14.
<https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>
- Arias Medrano, 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.
- Asociación de Bancos del Perú. (2023). Informe sobre la evolución de los medios de pago digitales y la interoperabilidad en el mercado peruano.
- Banco de Crédito del Perú. (2024). Reporte anual de impacto social e inclusión financiera: La expansión de los servicios digitales en regiones.
- Bustamante Ramos, A. X., & Urbina Enciso, A. D. (2025). Utilidad percibida, facilidad de uso e influencia social en relación a la intención de uso en comercio social en tiendas por departamento.
- Calizaya Tapia, L. I., & Huanca Quispe, J. G. (2025). Análisis de las barreras para la inclusión financiera de mujeres del distrito de La Joya, 2023.
- Chata Huaman, Vr. V. (2025). La billetera digital y su relación con la inclusión financiera del Mercado Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca - Puno, 2025.
- Coello Huamani, D. B. (2022). Digitalización de la banca e inclusión financiera con perspectiva de demanda.
- Delgado Mario, Justiniani Alieska. (2023). Endeudamiento financiero y su incidencia en el presupuesto familiar del mercado de Santa Ana.

- Escalante Melendez, F. W., & Mendoza Palacipos, V. V. (2024). La gestión financiera y su incidencia en la liquidez de la empresa Inversiones JN Nuevo Amanecer SAC 2021–2022.
- Estrada Cruz, E. A., & Cutipa Limache, A. M. (2025). Factores de intención de uso de billeteras digitales en el contexto global: Una revisión sistemática.
- Eyzaguirre Vasquez, W. 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.
- Garcia Cabrera, F. L., & Romero Baltazar, L. J. (2023). Billetera digital y su impacto en la inclusión financiera de las bodegas de Lima Norte 2023.
- Garcia Guzman, N. F., & Navarro Alberca, V. P. (2021). Relación entre facilidad de uso percibida, utilidad percibida, influencia social e intención de uso de la banca móvil en los usuarios de Lima Metropolitana en el 2020.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. P. (2014). Metodología de la investigación (6.ª ed.). McGraw-Hill Education.
- HUaillas Vargas, M., & Cruz Fernandez, K. (2024). Billeteras digitales e inclusión financiera de comerciantes de la Feria Sabatina de la Plaza Túpac Amaru, distrito de Wanchaq - Cusco, 2022.
- Huaman, K., Chinoapaza, W., & Quintanilla, A. (2021). El impacto de la educación financiera y el financiamiento en los comerciantes del mercado Modelo en Huancayo en el año 2021.
- Intercorp Financial Services. (2024). Reporte de gestión y transformación digital: Estrategias de penetración en el mercado de consumo minorista.
- Izarraga Montes, S. M., & Moreno Montoya, A. C. (2021). El uso de las billeteras digitales y el comportamiento del consumidor en los mercados del distrito de Ate, 2021.
- 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.

- Lopez Barco, M. P. (2019). Determinante del acceso a créditos de las familias del distrito de Castillo Grande.
- Lopez Chacaliaza, A. A., & Palomino Ramos, J. A. (2021). Factores que influyen en la intención de uso de tecnología móvil para realizar transacciones de dinero.
- Miranda C., P., Monje V., P., & Oyarzún G., J. (2008). Conocimiento, actitudes, creencias y valores en los argumentos sobre un tema socio-científico relacionado con los alimentos.
- Miranda, J. (2020). Finanzas personales en estudiantes de contabilidad.
- Moscoso, J. (2023). Cultura financiera y nivel de endeudamiento en el personal docente de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga 2022.
- Ramos Perez, J. F. (2020). Digitalización e inclusión financiera en Colombia durante la pandemia 2020.
- Ramos Zaga, F. A. (2022). Factores de uso y adopción de las billeteras digitales en el Perú.
- Reyes Riveros, J. S. (2023). Uso de la billetera digital como estrategia de inclusión financiera en la micro y pequeñas empresas en la ciudad de Bogotá para el periodo 2015–2022.
- Riva Nole, L. S. (2023). Educación financiera e inclusión financiera de los estudiantes de Administración de Empresas de una universidad privada de Lima Sur – 2022.
- Sarmiento, S. (2022). Influencia de la cultura financiera en el nivel de endeudamiento de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, durante el 2019.
- Ulffe Alata, C. E. (2024). Cultura financiera y acceso al crédito de los comerciantes del mercado Santa Beatriz Lima 2023.
- Yover, Q. A. (2021). Educación financiera y estrategias de financiamiento de los comerciantes del mercado de Huanta, 2020.
- Yupanqui Zambrano, J. A. (2023). Transformación digital y la inclusión finzzanciera en una microfinanciera de Junín en período de pandemia 2020–2022.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz De Consistencia

Nivel de uso de billeteras digitales y su vínculo con la inclusión financiera en el Mercado Central de Puno, 2026

Problemas	Objetivo	Hipótesis	Variables y dimensiones	Indicadores	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable independiente:	Utilidad percibida Facilidad de uso percibido Intención de uso Confianza	Diseño metodológico Tipo: Básico Enfoque: Cuantitativo
¿Cuál es el vínculo entre el nivel de uso de billeteras digitales y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Central de Puno, 2026?	Determinar el vínculo entre el nivel de uso de billeteras digitales y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Central de Puno, 2026.	El nivel de uso de billeteras digitales se relaciona significativamente con la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Central de Puno, 2026	Nivel de uso de billeteras digitales		Alcance: Correlacional
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis Específicas	Variable dependiente:		Diseño: No experimental
¿Cuál es el vínculo entre la utilidad percibida de las billeteras digitales y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Central de Puno, 2026?	Analizar el vínculo entre la utilidad percibida de las billeteras digitales y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Central de Puno, 2026	La utilidad percibida de las billeteras digitales se vincula significativamente con la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Central de Puno, 2026	Inclusión Financiera	Disponibilidad financiera Acceso al mercado financiero Educación financiera Empoderamiento financiero	Población: 300 comerciantes
¿Cuál es el vínculo entre la facilidad de uso percibida de las billeteras digitales y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Central de Puno, 2026?	Evaluar el vínculo entre la facilidad de uso percibida de las billeteras digitales y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Central de Puno, 2026	La facilidad de uso percibida de las billeteras digitales se vincula significativamente con la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Central de Puno, 2026			Muestra: 120 comerciantes Técnica: Encuesta
¿Cuál es el vínculo entre la intención de uso de las billeteras digitales y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Central de Puno, 2026?	Examinar el vínculo entre la intención de uso de las billeteras digitales y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Central de Puno, 2026	La intención de uso de las billeteras digitales se vincula significativamente con la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Central de Puno, 2026			Instrumento: Cuestionario Alejos (2023) Procesamiento de datos SPSS versión 26.
¿Cuál es el vínculo entre la confianza en las billeteras digitales y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Central de Puno, 2026?	Determinar el vínculo entre la confianza en las billeteras digitales y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Central de Puno, 2026	La confianza en las billeteras digitales se vincula significativamente con la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Central de Puno, 2026			

Anexo 02: Cuestionario

Por favor sírvase leer atentamente y responder con la alternativa que expresa lo que usted piensa, conforme a la siguiente indicación:

1= Totalmente en desacuerdo; 2= En desacuerdo; 3= Indiferente; 4= De acuerdo y 5= Totalmente de acuerdo.

BILLETERAS DIGITALES	1	2	3	4	5
Utilidad percibida					
1. Considera usted, que los servicios de billetera digital le son útiles para realizar transacciones.					
0. El uso de los servicios de billetera digital le facilita el manejo de los pagos.					
0. Los servicios de billetera digital permiten el uso más rápido de las aplicaciones de compra (boletos aéreos, electrodomésticos, etc.).					
0. Considera que al utilizar los servicios de billetera digital le ha permitido mejorar sus opciones de consumidor por la flexibilidad y velocidad.					
Facilidad de uso percibido					
0. Considera que es fácil volverse hábil en el uso de los servicios de billetera digital.					
0. En su opinión, la interacción con los servicios de billetera móvil le resulta clara y comprensible					
0. Es fácil realizar los pasos necesarios para utilizar los servicios de billetera móvil.					
0. Es fácil interactuar con los servicios de billetera móvil para realizar transacciones de pago y cobro.					
Intención de uso					
0. Si tengo la oportunidad, usaré los servicios de billetera digital.					
0. Es probable que use los servicios de billetera digital en un futuro cercano					
0. Estoy dispuesto a utilizar los servicios de billetera digital en un futuro próximo para completar el pago de servicios.					
0. Tengo la intención de utilizar los servicios de billetera móvil cuando surja la oportunidad.					
Confianza					
0. Creo que mi información se mantiene confidencial.					
0. Creo que mis transacciones están aseguradas.					
0. Creo que mi privacidad no sería divulgada					
0. Creo que el entorno bancario es seguro porque tiene asistencia técnica y soporte.					
INCLUSIÓN FINANCIERA					
Disponibilidad financiera					
0. Considera usted que los préstamos bancarios ofrecidos están disponibles para usted (ejem. Califica para sacar un préstamo).					

0. El procedimiento paso a paso es menos exigente para obtener un préstamo bancario.					
0. Hay un servicio de asesoramiento crediticio disponible para usted en cualquier sucursal bancaria.					
0. Los empleados del banco siempre están accesibles para ofrecer información sobre servicios financieros					
0. El personal del banco está disponible para completar el formulario de retiro/depósito.					
Facilidad de acceso al mercado financiero					
0. La obtención de créditos del sistema financiero es fácil.					
0. Es fácil hacer uso de los servicios bancarios a través del esquema del sistema financiero peruano					
0. Considera que abrir cuentas con saldo cero es fácil en el sistema financiero.					
0. Considera que puede obtener fácilmente una línea de crédito de los bancos					
0. La sucursal bancaria está convenientemente ubicada para facilitar el acceso					
Educación financiera					
0. Considera tener conocimientos básicos para acceder a los servicios bancarios.					
0. Cree usted que la adopción de la tecnología financiera es fácil.					
0. Conoce los esquemas del sistema financiero (tasas de interés, crédito, ahorro, etc.).					
0. Considera tener las habilidades para acceder a servicios de banca electrónica					
0. Considera ser hábil técnicamente para acceder a los servicios de banca en línea.					
Empoderamiento financiero					
0. Ahorro dinero en mi cuenta de ahorro en el banco de mi preferencia					
0. Puedo establecer mis objetivos financieros a largo/corto plazo periódicamente.					
0. Puedo administrar mis recursos financieros de manera efectiva					
0. Regularmente he invertido una parte de mis ganancias en activos financieros.					
0. Puedo participar efectivamente en las Actividades económicas de mi casa					

Alejos (2023)

Anexo 03: Base de Datos

1	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	5
4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5
5	3	3	5	5	3	4	5	3	3	1	2	3	3	3	5	5	3	4	5	3	3	1	2
6	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2
7	3	3	3	3	2	3	3	3	4	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	1	3
8	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
10	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2
11	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
12	4	3	4	2	2	3	3	4	2	2	2	3	4	3	4	2	2	3	3	4	2	2	3
13	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4
14	4	4	3	4	2	3	3	3	3	1	1	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	1	3
15	2	2	5	2	2	3	1	3	2	2	3	1	2	2	5	2	2	3	1	3	2	2	1
16	3	4	3	3	1	3	2	3	4	2	2	3	3	4	3	3	1	3	2	3	4	2	3
17	5	4	4	4	3	4	4	2	5	3	2	2	5	4	4	4	3	4	4	2	5	3	2
18	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	3
19	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
20	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
21	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	5
22	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5
23	3	3	5	5	3	4	5	3	3	1	2	3	3	3	5	5	3	4	5	3	3	1	3
24	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2
25	3	3	3	3	2	3	3	3	4	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	1	3
26	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
28	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2
29	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
30	4	3	4	2	2	3	3	4	2	2	2	3	4	3	4	2	2	3	3	4	2	2	3
31	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	4
32	4	4	3	4	2	3	3	3	3	1	1	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	1	3
33	2	2	5	2	2	3	1	3	2	2	3	1	2	2	5	2	2	3	1	3	2	2	1
34	3	4	3	3	1	3	2	3	4	2	2	3	3	4	3	3	1	3	2	3	4	2	3
35	5	4	4	4	3	4	4	2	5	3	2	2	5	4	4	4	3	4	4	2	5	3	2
36	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	3
37	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
38	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
39	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	5
40	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5

41	3	3	5	5	3	4	5	3	3	1	2	3	3	3	5	5	3	4	5	3	3	1	2	3
42	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
43	3	3	3	3	2	3	3	3	4	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	4	1	1	3	
44	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
46	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	
47	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	
48	4	3	4	2	2	3	3	4	2	2	2	3	4	3	4	2	2	3	3	4	2	2	2	3
49	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	
50	4	4	3	4	2	3	3	3	3	1	1	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	1	1	3
51	2	2	5	2	2	3	1	3	2	2	3	1	2	2	5	2	2	3	1	3	2	2	3	1
52	3	4	3	3	1	3	2	3	4	2	2	3	3	4	3	3	1	3	2	3	4	2	2	3
53	5	4	4	4	3	4	4	2	5	3	2	2	5	4	4	4	3	4	4	2	5	3	2	2
54	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3
55	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
56	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
57	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5
58	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5
59	3	3	5	5	3	4	5	3	3	1	2	3	3	3	5	5	3	4	5	3	3	1	2	3
60	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2
61	3	3	3	3	2	3	3	3	4	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	1	1	3
62	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
64	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	
65	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
66	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
67	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
68	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5
69	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5
70	3	3	5	5	3	4	5	3	3	1	2	3	3	3	5	5	3	4	5	3	3	1	2	3
71	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2
72	3	3	3	3	2	3	3	3	4	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	1	1	3
73	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
75	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2
76	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
77	4	3	4	2	2	3	3	4	2	2	2	3	4	3	4	2	2	3	3	4	2	2	2	3
78	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	
79	4	4	3	4	2	3	3	3	3	1	1	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	1	1	3
80	2	2	5	2	2	3	1	3	2	2	3	1	2	2	5	2	2	3	1	3	2	2	3	1
81	3	4	3	3	1	3	2	3	4	2	2	3	3	4	3	3	1	3	2	3	4	2	2	3
82	5	4	4	4	3	4	4	2	5	3	2	2	5	4	4	4	3	4	4	2	5	3	2	2

83	4	4	3	4	2	3	3	3	3	1	1	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	1	1	3
84	2	2	5	2	2	3	1	3	2	2	3	1	2	2	5	2	2	3	1	3	2	2	3	1
85	3	4	3	3	1	3	2	3	4	2	2	3	3	4	3	3	1	3	2	3	4	2	2	3
86	5	4	4	4	3	4	4	2	5	3	2	2	5	4	4	4	3	4	4	2	5	3	2	2
87	5	4	4	4	3	4	4	2	5	3	2	2	5	4	4	4	3	4	4	2	5	3	2	2
88	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2
89	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
90	4	3	4	2	2	3	3	4	2	2	2	3	4	3	4	2	2	3	3	4	2	2	2	3
91	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4
92	4	4	3	4	2	3	3	3	3	1	1	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	1	1	3
93	2	2	5	2	2	3	1	3	2	2	3	1	2	2	5	2	2	3	1	3	2	2	3	1
94	3	4	3	3	1	3	2	3	4	2	2	3	3	4	3	3	1	3	2	3	4	2	2	3
95	5	4	4	4	3	4	4	2	5	3	2	2	5	4	4	4	3	4	4	2	5	3	2	2
96	4	4	3	4	2	3	3	3	3	1	1	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	1	1	3
97	2	2	5	2	2	3	1	3	2	2	3	1	2	2	5	2	2	3	1	3	2	2	3	1
98	3	4	3	3	1	3	2	3	4	2	2	3	3	4	3	3	1	3	2	3	4	2	2	3
99	5	4	4	4	3	4	4	2	5	3	2	2	5	4	4	4	3	4	4	2	5	3	2	2
100	5	4	4	4	3	4	4	2	5	3	2	2	5	4	4	4	3	4	4	2	5	3	2	2
101	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2
102	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
103	4	3	4	2	2	3	3	4	2	2	2	3	4	3	4	2	2	3	3	4	2	2	2	3
104	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4
105	4	4	3	4	2	3	3	3	3	1	1	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	1	1	3
106	2	2	5	2	2	3	1	3	2	2	3	1	2	2	5	2	2	3	1	3	2	2	3	1
107	3	4	3	3	1	3	2	3	4	2	2	3	3	4	3	3	1	3	2	3	4	2	2	3
108	5	4	4	4	3	4	4	2	5	3	2	2	5	4	4	4	3	4	4	2	5	3	2	2
109	4	4	3	4	2	3	3	3	3	1	1	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	1	1	3
110	2	2	5	2	2	3	1	3	2	2	3	1	2	2	5	2	2	3	1	3	2	2	3	1
111	3	4	3	3	1	3	2	3	4	2	2	3	3	4	3	3	1	3	2	3	4	2	2	3
112	5	4	4	4	3	4	4	2	5	3	2	2	5	4	4	4	3	4	4	2	5	3	2	2
113	5	4	4	4	3	4	4	2	5	3	2	2	5	4	4	4	3	4	4	2	5	3	2	2
114	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2
115	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
116	4	3	4	2	2	3	3	4	2	2	2	3	4	3	4	2	2	3	3	4	2	2	2	3
117	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4
118	4	4	3	4	2	3	3	3	3	1	1	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	1	1	3
119	2	2	5	2	2	3	1	3	2	2	3	1	2	2	5	2	2	3	1	3	2	2	3	1
120	3	4	3	3	1	3	2	3	4	2	2	3	3	4	3	3	1	3	2	3	4	2	2	3