

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**Influencia de las billeteras digitales en la inclusión financiera de los  
minoristas del Mercado Municipal 08 de setiembre, Tumbes 2025**

**Tesis para optar el título profesional de Licenciada en  
Administración**

**Autora:**

**Astrid Nicols, Clavijo Piscocoya**

**Tumbes, 2025**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**Influencia de las billeteras digitales en la inclusión financiera de los  
minoristas del Mercado 08 de setiembre, Tumbes 2025**

**Tesis aprobada en forma y estilo por:**

**Mg. Gonzales Palomino, Jhony Cristian**

**Código ORCID: 0000 – 0002 – 3608 – 5865**

**Mg. Ríos García, María del Pilar**

**Código ORCID: 0000 – 0002 – 0236 – 6810**

**Dr. Aguilar Chuquizuta, Darwin Ebert**

**Código ORCID: 0000 – 0001 – 6721 – 620X**

**(presidente)**

**(secretaria)**

**(vocal)**

**Tumbes, 2025**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**Influencia de las billeteras digitales en la inclusión financiera de los  
minoristas del Mercado 08 de setiembre, Tumbes 2025**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su  
contenido y forma:**

**Est. Clavijo Piscocoya, Astrid Nicols**

**Código ORCID: 0009 – 0006 – 3101 – 9478**

**(Autora)**

**Dr. Aguilar Chuquizuta, Darwin Ebert**

**Código ORCID: 0000 – 0001 – 6721 – 620X**

**(Asesor)**

**Tumbes, 2025**

# ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
SECRETARÍA ACADÉMICA - FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

[fce-sacacademica@untumbes.edu.pe](mailto:fce-sacacademica@untumbes.edu.pe)



*"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"*

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

(presencial)

En Tumbes, a los 17 días del mes octubre del dos mil veinticinco, siendo las 10:00 horas, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Económicas, se reunieron, el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por RESOLUCIÓN N° 002-2025/UNTUMBES- FACEC-D, docentes: Mg. Jhony Cristhian Gonzales Palomino (**Presidente**), Mg. María del Pilar Ríos García (**Secretario**), Dr. Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta (**Vocal**), reconociendo en la misma resolución además, al Docente Dr. Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta como **Asesor**, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: "Influencia de las billeteras digitales en la inclusión financiera de los minoristas del Mercado Municipal 8 de setiembre, Tumbes 2025", para optar el Título Profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**, presentada por la bachiller: **ASTRID NICOLS CLAVIJO PISCOYA**, Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 75 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la Bachiller:

APROBADA con calificativo BUENO

Se hace conocer a la sustentante, que deberá levantar las observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado indica.

En consecuencia, queda APTA para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, en el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos, y, Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 10 horas 50 minutos del mismo día, se dio por concluido el acto académico, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 17 de octubre de 2025

MG. JHONY CRISTHIAN GONZALES PALOMINO  
DNI N° 40903986  
Código ORCID N° 0000-0002-3608-5885  
Presidente (a)

MG. MARÍA DE PILAR RÍOS GARCÍA  
DNI N° 18000317  
Código ORCID N° 0000-0002-0236-8810  
Secretario (a)

DR. DARWIN EBERT AGUILAR CHUQUIZUTA  
DNI N° 43812667  
Código ORCID N° 000-0001-6721-620X  
Vocal

C.c:  
Jurados (3)  
Asesor (a)  
Int.  
Archivo (Decanato)

## REPORTE DE TURNITIN

# Influencia de las billeteras digitales en la inclusión financiera de los minoristas del Mercado Municipal 08 de setiembre, Tumbes 2025

*por Astrid Nicols Clavijo Piscocoya*

---

Fecha de entrega: 04-ago-2025 12:01p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2708889539

Nombre del archivo: turnitin.docx (149.5K)

Total de palabras: 13258

Total de caracteres: 74660

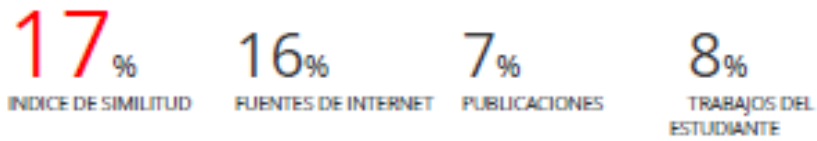


---

Aguilar Chuquizuta Darwín Ebert  
Código ORCID: 0000-0001-6721-620X  
Docente Asesor

Influencia de las billeteras digitales en la inclusión financiera de los minoristas del Mercado Municipal 08 de setiembre, Tumbes 2025

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.untumbes.edu.pe	4%
	Fuente de Internet	
2	hdl.handle.net	3%
	Fuente de Internet	
3	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes	2%
	Trabajo del estudiante	
4	revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
5	is.uv.mx	1%
	Fuente de Internet	
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	1%
	Trabajo del estudiante	
7	grupocredicorp.com	<1%
	Fuente de Internet	
8	repositorio.unjbg.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
9	blog.pucp.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
10	doaj.org	<1%
	Fuente de Internet	
11	ideas.repec.org	<1%
	Fuente de Internet	

repositorio.uts.edu.co:8080

  
Aguilar Chuquiza Darwin Ebert  
Código ORCID: 0000-0001-6721-6208  
Docente Asesor

12	Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
14	rpp.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.untumbes.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1 %
17	Submitted to Uniagustiniana Trabajo del estudiante	<1 %
18	1library.co Fuente de Internet	<1 %
19	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
20	Cruz Soncco, Norma. "Desempeño docente y el liderazgo transformacional en docentes de las instituciones educativas 56074 Santa Barbara y Qotaqwasi de Layo, de la UGEL Canchis Cusco, 2023", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1 %
21	info.qaliwarma.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
22	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1 %
23	cenid.org.mx Fuente de Internet	<1 %

  
 Aguilan Chiquisota Darwin Ebert  
 Código ORCID: 0000-0001-6711-4288  
 Docente Asesor

24	Chalco, Luisa Elvira Gonzales   Cabrera, Jose Luis Mancilla   Bernal, Cinthya Eva Obregon   Posadas, Obregon Alberto Uculmana. "Fintech como Herramienta de Inclusion Financiera en el Peru", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2021 Publicación	<1 %
25	fintechile.webflow.io Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.enamm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	transportesynegocios.wordpress.com Fuente de Internet	<1 %
29	theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
30	www.midinero.com.uy Fuente de Internet	<1 %
31	administracion.uexternado.edu.co Fuente de Internet	<1 %
32	repositorio.utea.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo



Aguilar Chuquizuta Darwin Ebert  
Código ORCID: 0000-0001-6721-620X  
Docente Asesor

## DEDICATORIA

A Dios, fuente de amor, sabiduría y fortaleza, por brindarme vida y salud para escalar cada peldaño de este recorrido académico y por iluminarlo cuando todo se ponía oscuro.

A mis amadas hijas, mi cable a tierra, son la muestra perfecta de que el amor por nuestros hijos es la mayor fuente de inspiración y su alegría una recarga de energía para continuar cada proyecto.

A mis padres, por ser ese cimiento firme sobre el que he construido este sueño. Este logro es nuestro, fruto del amor y esfuerzo que me han acompañado en cada etapa de mi vida.

In Memoriam

A mi abuelo, Ricardo, por ser ejemplo de vida. Esta tesis es un homenaje a tu legado y a todo lo que me enseñaste. Las semillas que un día sembraste con amor han empezado a germinar.

A mí, por mi constancia y disciplina para continuar hasta el cumplimiento de mi meta profesional. Cada esfuerzo extra hoy se ve materializado en la finalización este proyecto y el inicio de un nuevo camino profesional.

**Astrid Nicols**

## **AGRADECIMIENTO**

A mi círculo de apoyo que con su compañía y palabras de aliento hicieron más llevadero el proceso elaboración de este proyecto.

Al administrador y a los minoristas del Mercado Municipal 8 de septiembre por su disponibilidad, tiempo y colaboración durante el proceso de recolección de información para este proyecto.

A mi docente tutor y a mi asesor por sus consejos, paciencia y acompañamiento profesional en desarrollo del presente proyecto.

A los docentes de la Escuela de Administración, por su vocación, exigencia y conocimiento impartido en las aulas de esta prestigiosa universidad.

Y a Anghela, por su amistad y apoyo mutuo en esta travesía universitaria.

Gracias por su aporte en este capítulo de mi vida.

**Astrid Nicols**

# INDICE

INDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT .....	xv
I. INTRODUCCIÓN .....	16
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	24
2.1. Bases teóricas y/o científicas.....	24
2.2. Bases Legales .....	32
2.3. Antecedentes .....	33
2.4. Definición de términos básicos .....	39
III. MATERIALES Y MÉTODOS .....	41
3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.....	41
3.2. Población, muestra y muestreo.....	43
3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	44
3.4. Procesamiento y análisis de datos.....	46
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento de medición.....	47
3.6. Hipótesis .....	49
3.7. Definición y operacionalización de variables.....	49
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	53
4.1. Resultados .....	53
4.2. Discusión .....	59
V. CONCLUSIONES .....	65
VI. RECOMENDACIONES .....	67
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	69
VII. ANEXOS.....	74

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población de Minoristas del Mercado Municipal 8 de setiembre del C.P.A.A. Morán .....	43
Tabla 2 Criterios de decisión para la confiabilidad del instrumento .....	48
Tabla 3 Fiabilidad de la variable billeteras digitales.....	48
Tabla 4 Fiabilidad de la variable inclusión financiera.....	48
Tabla 5 Dimensiones, indicadores, ítems, instrumentos de medición y escala de medición.....	51
Tabla 6 Dimensiones, indicadores, ítems, instrumentos de medición y escala de medición.....	52
Tabla 7 Nivel de influencia de las billeteras digitales en la inclusión financiera .....	53
Tabla 8 Nivel de influencia de la usabilidad de billeteras digitales en la educación financiera .....	54
Tabla 9 Nivel de influencia del acceso a las billeteras digitales en la inclusión financiera .....	55
Tabla 10 Nivel de influencia de la usabilidad de billeteras digitales en la educación financiera .....	55
Tabla 11 Correlación entre la billetera digital y la inclusión financiera.....	56
Tabla 12 Correlación entre la usabilidad de billeteras digitales y la educación financiera .....	57
Tabla 13 Correlación entre la usabilidad de billeteras digitales y la educación financiera .....	58
Tabla 14 Correlación entre la usabilidad de billeteras digitales y la educación financiera .....	59

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1: Matriz de consistencia .....</b>	<b>74</b>
<b>Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables .....</b>	<b>75</b>
<b>Anexo 3: Cuestionario.....</b>	<b>76</b>
<b>Anexo 4: Cuestionario.....</b>	<b>79</b>
<b>Anexo 5: Validación de expertos 1.....</b>	<b>81</b>
<b>Anexo 6: Validación de expertos 2.....</b>	<b>83</b>
<b>Anexo 7: Validación de expertos 3.....</b>	<b>85</b>
<b>Anexo 8: Alfa de Cronbach.....</b>	<b>87</b>
<b>Anexo 9: Alfa de Cronbach.....</b>	<b>88</b>
<b>Anexo 10: Valores de correlación de Rho de Spearman.....</b>	<b>89</b>
<b>Anexo 11: Solicitud de Autorización y facilidades de información para ejecución de tesis .....</b>	<b>90</b>
<b>Anexo 12: Carta de aceptación .....</b>	<b>91</b>
<b>Anexo 13: Aplicación de encuestas.....</b>	<b>92</b>

## RESUMEN

El presente estudio titulado “Influencia de las billeteras digitales en la inclusión financiera de los minoristas del Mercado Municipal 8 de setiembre, Tumbes 2025”, tuvo como objetivo analizar la influencia de las billeteras digitales en la inclusión financiera de los minoristas del Mercado Municipal 8 de setiembre, Tumbes 2025. Para tal fin, se adoptó un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un diseño no experimental, descriptivo correlacional y de corte transversal. El acopio de datos se llevó a cabo a través de la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento de recolección de datos dos cuestionarios estructurados, uno para cada variable, basado en la escala de Likert, el cual fue aplicado a una muestra censal compuesta por 65 minoristas. Los resultados revelaron que la variable billeteras digitales se ubica en el nivel alto con el 86.15%, teniendo una influencia en la variable inclusión financiera con el 90.77% situado en el nivel alto, además, existe una correlación positiva media y significativa expresada por el  $p(\rho)$ : 0.717 al 1% para ambas variables. En cuanto a sus dimensiones, usabilidad de billeteras digitales está representada por 88.24% en un nivel alto, en tanto que la educación financiera presenta un nivel alto con 97.06%, así mismo, un  $p(\rho)$ : 0.668 al 1%; la dimensión acceso a billeteras digitales está representada por el 90.77% en un nivel alto mientras que la inclusión social presenta un nivel alto con 87.69%, también, un  $p(\rho)$ : 0.510 al 1%; se percibe que la dimensión seguridad digital está representada por el 50% en un nivel alto en tanto que, la usabilidad de servicios financieros presenta un nivel alto con 87.69%, además, un  $p(\rho)$ : 0.620 al 1%. Estos hallazgos permiten concluir que, la adopción las billeteras digitales no sólo agiliza y optimiza operaciones comerciales, sino que también promueve la formalización económica.

**Palabras clave: billeteras digitales, inclusión financiera, servicios financieros, minoristas**

## ABSTRACT

The present study, entitled "Influence of Digital Wallets on Financial Inclusion of Retailers at the Municipal Market 8 de Setiembre, Tumbes 2025", aimed to analyze how digital wallets influence the financial inclusion of retailers at the aforementioned market. The research followed a quantitative approach, with an applied, non-experimental, descriptive-correlational, and cross-sectional design. Data was collected through the survey technique, using two structured questionnaires—one for each variable—based on the Likert scale and applied to a census sample of 65 retailers.

The results showed that the digital wallets variable reached a high level with 86.15%, influencing the financial inclusion variable, which reached 90.77%, also at a high level. Furthermore, a moderate and significant positive correlation was found, expressed by  $p(\rho): 0.717$  at the 1% level. Regarding their dimensions, the usability of digital wallets registered a high level of 88.24%, while financial education reached 97.06% with a correlation of  $p(\rho): 0.668$ . The access to digital wallets dimension scored 90.77%, and social inclusion 87.69%, with a correlation of  $p(\rho): 0.510$ . Lastly, digital security showed 50% at a high level, while the usability of financial services reached 87.69%, with a correlation of  $p(\rho): 0.620$ . These findings lead to the conclusion that the adoption of digital wallets not only streamlines and optimizes commercial transactions but also promotes economic formalization.

Keywords: digital wallets, financial inclusion, financial services, retailers

## I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación intenta determinar la influencia existente de la variable billeteras digitales sobre la variable inclusión financiera, es decir, cómo la variable billeteras digitales explica la variable inclusión financiera. Su importancia radica en el comportamiento de la variable billeteras digitales y sus dimensiones usabilidad de billeteras digitales, acceso a las billeteras digitales y seguridad digital asociadas a la variable inclusión financiera y sus dimensiones educación financiera, inclusión financiera y usabilidad de los servicios financieros. . También, su contribución a desarrollar las billeteras digitales generando mayor potencialidad en la inclusión financiera a fin de impulsar un mejor desarrollo económico y social.

En cuanto a las billeteras digitales, desde el punto de vista de la Presidencia del Consejo de Ministro (2024), “es un aplicativo móvil que te permite realizar operaciones financieras desde tu celular, de manera sencilla, segura y rápida, sin contacto con dinero en efectivo, optimizando tu tiempo y, además, reduciendo la posibilidad de contagio de la covid-19”. Mientras Melo y Jiménez (2023) sostienen “es un software que permite almacenar dinero electrónico para realizar operaciones de comercio en línea o e-commerce” (p. 11). Respecto a la inclusión financiera, Banco Mundial (2022) la define como “el acceso que tienen las personas y las empresas a diversos productos y servicios financieros útiles y asequibles que atienden sus necesidades — transacciones, pagos, ahorro, crédito y seguros— y que se prestan de manera responsable y sostenible”. Esto se puede entender como el derecho de la población en general para incorporarse y pertenecer a los servicios financieros de manera igualitaria. En tanto, Banco Central de Reserva (2012) explica que más allá de impactar de positivamente a las economías familiares de recursos escasos reduce los riesgos deterioro del dinero, la manipulación directa, reduce costos y garantiza seguridad, beneficiando a las personas de zonas distantes o de difícil acceso. Todas estas

características descritas por los autores implican un conocimiento amplio sobre billeteras digitales e inclusión financiera.

A escala global, se encontraron diversos estudios relacionados a las billeteras digitales e inclusión social. Reyes (2023) en su investigación documental determinó que las herramientas financieras promueven la integración de las mypes en el proceso de inclusión financiera, así mismo mejora la seguridad de sus activos y el servicio al cliente al dejar de la el uso de sistemas tradicionales por sistemas digitales que permiten tener un mayor control de sus finanzas y contabilidad en el periodo elegido. Por otro lado Melo y Jiménez (2023), a través de una revisión documental, ilustró la tranformación del uso del dinero y la contribución de las billeteras digitales en los mercados.

En el ámbito nacional, disponemos de investigaciones relacionadas con las billeteras digitales y la inclusión financiera. Los descubrimientos de Cruz (2024) determinaron que la aceptación de las billeteras digitales favorece significativa y positivamente la inclusión financiera ( $\beta=1.938$ ,  $p<0.05$ ) y observó un nivel óptimo de determinación ( $R^2=99\%$ ). En cuanto a la inclusión financiera, en sus dimensiones, encontró un influencia significativa y positiva en la aprobación de las billeteras digitales ( $p<0.05$ ). Concluyendo que la integración de los sectores marginados al sistema financiero demanda de una colaboración conjunta entre los entes financieros y las autoridades centrales para formular políticas que garanticen la inserción financiera. Mientras tanto, Garcia y Romero (2023) evidenciaron que la billetera digital genera un efecto positivo en el progreso de la inclusión financiera de las bodegas pertenecientes a Lima Norte, considerando su uso como la dimensión más significativa. Sin embargo, en su análisis observó que se deben implementar niveles de seguridad más óptimos en los servicios ofrecidos para disminuir la desconfianza de los usuarios. Por otro lado, en su estudio Hidalgo (2021) concluyó que las restricciones existentes en los grados de interoperabilidad de las billeteras digitales nacionales retrasan la extención del sistema de pagos digital, por ello, recomienda que se establezcan estándares internacionales desarrollados al marco normativo existente para conseguir la expansión de los pagos digitales abiertos y promover la competencia y la inclusión financiera siendo estos

estudios similares a los descubrimientos de la investigación realizada en el Mercado Municipal 8 de setiembre.

En los hallazgos de estudios encontrados en el plano local, tenemos a Flores (2024) quien en su estudio “Billeteras digitales y el comportamiento del consumidor del rubro pollerías, del cercado de Tumbes 2023” analizó la relación existente entre las variables seleccionadas, obteniendo una asociación positiva y significativa representada por un Rho de Spearman de 0.695 para ambas variables.

Actualmente las billeteras digitales son utilizadas en más de la mitad del país gracias a que las entidades financieras han implementado servicios y procesos llamativos para sus usuarios, de esta manera se ha logrado el acceso de gran parte de la población a servicios financieros básicos, sin embargo, aún hay zonas rurales que se encuentran desatendidas lo que representa un gran desafío para las entidades financieras al intentar cerrar esa grieta existente. A este contexto, se suman las fallas técnicas que presentó Yape durante el año 2024 y el ataque cibernético al Banco Interbank´ en el mismo año, acontecimientos que causaron inseguridad e incertidumbre a sus usuarios y a la población en general por la interrupción de sus servicios, pérdidas económicas en los negocios, el robo de datos, etc., que dejó en evidencia las oportunidades de mejora que aún presentan este tipo de plataformas frente al dinero físico y que se deben ir mejorando no sólo en funcionalidad de las plataformas sino también en la seguridad digital que se le brinda al usuario frente a este tipo de acontecimientos; todo lo anteriormente mencionado induce a investigar el tema “Influencia de las billeteras digitales en la inclusión financiera de los minoristas del Mercado 8 de setiembre, Tumbes 2025” planteándose la interrogante ¿Cuál es la influencia de las billeteras digitales en la inclusión financiera de los comerciantes del mercado Municipal 8 de setiembre, Tumbes 2025?. También, se pretende analizar la influencia las billeteras digitales en la inclusión financiera de los minoristas del Mercado 08 de setiembre, Tumbes 2025.

Este estudio se realizará en el Mercado 8 de septiembre – Tumbes y estará orientado a los minoristas tanto para la variable billeteras digitales como para la variable inclusión financiera.

Vivir en una sociedad digitalizada y versátil ha impulsado a las entidades financieras a implementar herramientas digitales para agilizar, facilitar transacciones y mejorar la experiencia de sus usuarios. Aún así, las billeteras digitales no consiguieron una aceptación masiva hasta el acontecimiento de la pandemia (COVID-19). Fue en consecuencia de este suceso que se empezaron a implementar diversas medidas de bioseguridad para reducir el riesgo de contagio, entre las cuales destacó el uso de pagos sin contacto (billeteras digitales, tarjetas de crédito o débito y pagos por QR); su adopción significó la inclusión de gran parte de la población al sistema financiero. A nivel mundial, los países ya se encuentran en un proceso de adaptación frente al uso del dinero electrónico. En la ciudad de Noruega, encontramos a AUKA, un negocio de renombre que en el 2010 se convirtió en el líder de pagos móviles y comercio electrónico; AUKA a través de mCash ha cambiado la manera en que millones de escandinavos y habitantes extranjeros realizan sus pagos. Mientras tanto, en China, las dificultades para adaptarse a los medios de pago electrónicos fueron mínimas, la población rápidamente consiguió abandonar las tarjetas físicas y se adaptó más rápido al comercio electrónico que el resto del mundo, siendo uno de los factores más influyentes los pagos mediante dispositivos móviles (Melo y Jiménez, 2023, p. 13). Este auge de interoperabilidad nos brinda un panorama alentador para lograr la inclusión de la población a los sistemas financieros, pero para lograrlo se deberá buscar soluciones óptimas que facilite a la población subirse a esta ola tecnológica.

En la actualidad los pagos digitales en Perú son muy usados; fueron impulsados por las medidas preventivas impuestas en pandemia, pero, cobraron fuerza a través de la innovación de sus plataformas y sus funcionalidades. (BBVA, 2024)

Durante el Covid-19, promover el uso de billeteras digitales permitió la sostenibilidad de un grupo de negocios formales e informales, quienes ante esta problemática decidieron innovar su proceso de cobranza para continuar sustentando sus hogares

de una forma más segura. Tal fue la acogida que los bancos más representativos del país, lanzaron diversas opciones al mercado, entre ellas encontramos a: Yape, Plin, Tunki, AgoraPay, BIM, etc. A su vez, las billeteras digitales fueron utilizadas para recibir los subsidios del gobierno a fin de reducir las aglomeraciones en las entidades financieras.

El Covid – 19, fue el trampolín del surgimiento de nuevas alternativas digitales como Plin que permite la integración de bancos y demás entidades financieras. Gracias a las ventajas de las billeteras digitales sobre el uso de dinero y demás medios de pago tradicionales, desde marzo del 2023, las billeteras digitales presentaban más de un millón de transacciones diarias. No obstante, aún hay desafíos por superar para promover más su desarrollo (Cuervo, 2024), Hoy en día, las billeteras digitales se encuentran mejor posicionadas y continúan siendo utilizadas para realizar las diversas transacciones que sus plataformas les ofrecen a sus usuarios. Sin embargo, en el Perú la delincuencia parece crecer a la par de la tecnología y los ladrones están constantemente buscando nuevas formas de acechar a sus víctimas. “Con el objetivo de engañar a los comerciantes, los ciberdelincuentes emplean una aplicación que imita las funciones de Yape, pero únicamente a nivel superficial. Su único propósito es simular una transacción que, en realidad, nunca llega a concretarse” (Perú Retail, 2024). Así mismo, durante el último año las principales billeteras del país se han visto afectadas por la caída de sus sistemas generando malestar entre sus usuarios. A continuación citaremos el caso de Plin y Yape, donde los diversos usuarios describen las molestias ocasionadas durante estos sucesos: Entre las principales quejas expresadas en plataformas como Twitter y Facebook, los usuarios reportan la imposibilidad de acceder a la aplicación de Interbank, problemas para efectuar pagos con sus tarjetas y la inoperatividad de la billetera digital Plin, que se utiliza frecuentemente para realizar transferencias inmediatas y consumos diarios (Perú Retail, 2024). De la misma forma, mediante redes sociales más comunes, los usuarios de Yape mostraron sus incomodidades con el BCP por la restricción de sus servicios por caída de sistema más aún porque este tipo de incidentes son recurrentes. (Delgado, 2024)

En nuestra región de Tumbes podemos observar que la interacción de los ciudadanos con las billeteras digitales ha aumentado, incluso diversos establecimientos tienen como primera opción de pago las billeteras digitales sobre las tarjetas de débito o crédito y muchos de los ciudadanos eligen la primera opción, como método de ahorro, para evitar el cobro de comisiones. Sin embargo, aún podemos ver otra gran parte de la población con mucha inseguridad para usarlas y esta inseguridad se ve reflejada en la casi nula educación financiera, por lo que es importante alfabetizar a cierto grupo de la población para que puedan gozar de estos beneficios.

Para el análisis de la problemática local se considerarán las variables billeteras digitales e inclusión financiera. El estudio evaluará la influencia de las billeteras digitales en la inclusión financiera de los minoristas del Mercado Municipal 08 de septiembre del distrito de Andrés Araujo Morán – Tumbes. Para la variable “billeteras digitales” se tomarán en cuenta las dimensiones usabilidad de las billeteras digitales, acceso a las billeteras digitales y seguridad, basando sus indicadores en usuarios, conocimientos financieros y transacciones. Así mismo, para la variable inclusión financiera, se tomará en cuenta las dimensiones: educación financiera, inclusión social y usabilidad de los servicios financieros, basando sus indicadores en usuarios, conocimientos financieros y transacciones. A fin de crear una base sólida para la investigación y así mismo, para la elaboración de las encuestas que se aplicarán a cada uno de los comerciantes perteneciente a la institución para el análisis de datos correspondiente.

Esta situación nos lleva a plantearnos la siguiente interrogante ¿En qué medida las billeteras digitales influyen en la inclusión financiera de los minoristas del Mercado Municipal 08 de septiembre, Tumbes 2025? Con sus problemas específicos: 1. ¿Existe una influencia entre la usabilidad de las billeteras digitales y la educación financiera?; 2. ¿Existe una influencia entre el acceso a las billeteras digitales y la inclusión social? Y 3. ¿Existe una influencia entre seguridad digital y la usabilidad de los servicios financieros?

Por consiguiente, para abordar esta problemática, esta investigación se apoyará en la Ley N° 29985, ley que establece las condiciones de la emisión y uso del dinero electrónico y busca promover la inclusión financiera facilitando el acceso a los servicios financieros, modernizando el sistema de pagos y garantizando la interoperabilidad de las diferentes plataformas. Y, por último, se apoyará en el Decreto Supremo N° 029-2014-EF, decreto en el que se establecen estrategias para ofrecer un servicio de calidad en el sistema financiero y mejorar el acceso a través del uso.

En el desarrollo de la tesis se emplearán distintos métodos tales como analítico, inductivo, deductivo, sintético y cuantitativos, y técnicas de recolección de datos como la entrevista, observación y encuesta. A los instrumentos de medición se determinará su confiabilidad a través del Alpha de Cronbach; se aplicarán dos cuestionarios a una muestra de 65 comerciantes, posteriormente se tabularán en una hoja Excel y se exportarán al programa estadístico Statistical Package for Social Sciences (SPSS), cuyos resultados arrojarán el P-value para la contrastación de la hipótesis y el coeficiente del Rho de Spearman para encontrar la relación y/o asociación entre variables. Después de las interpretaciones aplicando la estadística e inferencial se realizará la discusión y posteriormente se arribará a las conclusiones.

En el aspecto práctico, los resultados de este estudio contribuirán al análisis de la influencia de las billeteras digitales en los minoristas del Mercado Municipal 8 de septiembre, Tumbes 2024, obteniendo información para mejorar su implementación y uso dentro del establecimiento.

Desde una perspectiva social, mejorará la atención de los minoristas del Mercado Municipal 8 de septiembre y ayudará a agilizar sus procesos de atención. Promoverá una mejor calidad de vida y permitirá su inclusión al sistema financiero. Además, la investigación, servirá para crear programas de educación financiera para reducir el analfabetismo digital de los mismos comerciantes y la población en general. Por otro lado, contribuirá a mejorar la calidad de vida de los habitantes del Centro Poblado Andrés Araujo Morán y del distrito de Tumbes en su conjunto, lo que refuerza la necesidad de realizar esta investigación.

Mientras tanto, en el aspecto económico impulsará la formalización de las actividades comerciales a través del uso de las billeteras digitales, lo que fomentará el desarrollo económico local. Fomentará el ahorro. Permitirá tomar decisiones más informadas al elegir un préstamo bancario. Así mismo, esta investigación presentará información relevante que permitirá identificar las oportunidades existentes para la adopción de herramientas tecnológicas.

Finalmente, este estudio pretende, de modo general, analizar la influencia de las billeteras digitales y la inclusión financiera de los minoristas del Mercado Municipal 08 de setiembre, Tumbes 2025. Y de manera específica: 1. Explicar la influencia de la usabilidad de las billeteras digitales y la educación financiera de los minoristas del Mercado Municipal 08 de setiembre. 2. Describir la influencia del acceso a las billeteras digitales y la inclusión social de los minoristas del Mercado Municipal 08 de setiembre. 3. Determinar la influencia de la seguridad digital y la usabilidad de los servicios financieros de los minoristas del Mercado Municipal 08 de setiembre.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Bases teóricas y/o científicas

Antes del surgimiento de las billeteras digitales, se utilizaban métodos tradicionales que incluían intercambio o trueque, dinero en efectivo, pagarés, cheques, transferencias bancarias, tarjetas de crédito y débito con el fin de efectuar un pago a cambio de recibir un bien o servicio. Posterior a ello, la unión entre las Fintech y la transformación digital de los servicios bancarios con el fin de promover medios de pago más rápidos, seguros y accesibles impulsaron la creación las billeteras digitales, también llamadas e-wallets. Actualmente, son un método de pago muy utilizado a nivel mundial, que además promueve la inclusión financiera, especialmente de sectores tradicionalmente excluidos.

#### 2.1.1. Billetera digital

Según la Presidencia del Consejo de Ministro (2024) en adelante PCM, “Es un aplicativo móvil que te permite realizar operaciones financieras desde tu celular, de manera sencilla, segura y rápida, sin contacto con el dinero en efectivo, optimizando tu tiempo y, además, reduciendo la posibilidad de contagio de la Covid-19”.

“Una billetera virtual o digital es un instrumento que permite guardar dinero y realizar operaciones financieras, aún sin tener una cuenta bancaria o tarjeta. Además, funciona desde cualquier dispositivo y lugar” (Estrada, 2022).

Entre los usos comunes que describe el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (2024), bajo sus siglas BBVA, se pueden mencionar: “Realizar compras en minimarkets y farmacias, pagar en puestos de comida y restaurantes, utilizar servicios de taxi, retirar dinero en cualquier cajero o agente bancario, recargar el celular, y gestionar pagos de servicios de luz, agua y telefonía, así como recibir subsidios o aportes del Estado” (párr. 2).

De acuerdo a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2023)

La billetera móvil tuvo un gran crecimiento, logrando un grado de ampliación significativo, llegando a un mayor número de sectores de la población en los últimos años. En tal sentido, las billeteras consiguieron satisfacer la necesidad de la población de realizar operaciones inmediatas mediante procesos sencilla y sin cobros adicionales, consiguiendo captar como usuarios a los más jóvenes.

Según Vega y Vásquez (2022) es un aplicativo instalado en un equipo móvil que utiliza un proceso de enmascaramiento, este caso una cuenta de depósito u otra representada por un número de celular, para acelerar las transferencias entre usuarios. El proceso se puede realizar entre usuarios del mismo sistema financiero, uno diferente o pueden encontrarse en el mismo esquema de pago (p. 24).

En base a las múltiples definiciones que existen sobre las billeteras digitales, podemos concluir que a través de ella tenemos mayor accesibilidad a los servicios financieros, los trámites son menos engorrosos y no es necesario el traslado hacia las entidades bancarias.

Para el estudio de esta variable se considerarán las siguientes dimensiones: usabilidad de billeteras digitales, acceso a billeteras digitales y seguridad digital.

### **Usabilidad de las billeteras digitales**

Actualmente se utilizan las billeteras digitales para realizar diversas transacciones entre ellas: pagos en los diferentes establecimientos comerciales, pagos de servicios de taxi, retiros de dinero, recargas telefónicas, y tramitar pagos de servicios (luz, agua, telefonía, internet, etc), así como recibir subsidios o aportes del Estado (Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, 2024). Estas múltiples funcionalidades son de gran utilidad para los usuarios, les permite realizar transacciones durante las 24 horas del día desde la comodidad de su hogar u oficina evitando largas colas y cobros de comisiones.

“Usar aplicaciones digitales para recibir y hacer pagos nos permite tener más fácil un registro y poder visualizar cuánto ingresamos/egresamos” (Yape, s.f., p.3). Las billeteras digitales además de permitirnos realizar diversas transacciones desde sus plataformas facilitan el registro de las mismas para una gestión más eficiente del dinero.

### **Acceso a las billeteras digitales**

El acceso a las plataformas varía de acuerdo al tipo de billetera elegida. En el caso de yape, para el registro sólo necesitas D.N.I. físico y un dispositivo móvil de gama media. Tunki, asociado a Interbank, permite aperturar una cuenta digital utilizando una tarjeta de la misma entidad o con el D.N.I. físico y un celular de gama media. Por otro lado, para registrarte en Agora PAY debes pagar el monto de cinco soles por una tarjeta física y enlazarla mediante su aplicativo. Finalmente, para abrir Bim, sólo necesitas D.N.I. y un celular, no requiere tener cuenta bancaria, dentro de la aplicación se puede elegir la entidad financiera de su preferencia (Plataforma del Estado Peruano, 2024). En conclusión, si cuentas con un celular de gama media puedes afiliarte a cualquier billetera digital con tu documento de identidad haciendo más práctico el proceso de afiliación a las billeteras digitales para que las distintas personas.

Muir (2022), en relación al acceso a los pagos digitales, expone que los requerimientos concernientes a la comprensión de los clientes, excesivamente juiciosos sumado a los tediosos procesos que exigen los bancos para la validación identidad y la evaluación

de riesgo en las relaciones comerciales; todas las observaciones mencionadas anteriormente suponen una barrera para la inclusión de las MIPYME en el sistema bancario. De la misma manera, hay una parte de la población ubicada en las zonas rurales que carecen de documentación obligatoria (documento de identidad emitido por el estado), así como de conocimientos y aptitudes necesarios para completar formularios extensos que los mantiene excluidos.

Como señala El Comercio (2023):

Una de las principales limitaciones para la adopción de billeteras digitales es el limitado acceso a internet en algunas regiones del país, especialmente en áreas rurales. Las regiones con mayor acceso a internet móvil han mostrado un incremento en el uso de billeteras que más que duplica su uso en regiones con menor acceso a Internet. (p. 14)

Dicho esto, podemos deducir que aún hay existen trabas para lograr la integración de la población en general, sobre todo en las zonas rurales, lo que pone en alerta a las entidades financieras y al estado para establecer estrategias que logren cerrar esta brecha digital latente.

## **Seguridad digital**

A través del reglamento del Decreto Legislativo N°1412 se aprobó la Ley de gobierno digital en el cual se establecen normas para la implementación y administración de las tecnologías digitales. Su principal objetivo es promover la transformación digital en el estado garantizando una prestación de servicios digitales centrada en el ciudadano con altos estándares de seguridad y eficiencia.

Avendaño et al. (2016) concluye:

La seguridad en pagos electrónicos se entiende como la protección de la información de las transacciones, garantizando su confidencialidad (únicamente accederá a la misma quien se encuentre autorizado la información será exacta y completa) y su disponibilidad (usuario accederán a la información cuando lo requiera). (p. 131)

De acuerdo con Melo y Jiménez (2023) sostienen, las billeteras electrónicas están protegidas mediante Ekyc, cifrado, tokenización y varios métodos de autenticación que, si bien no se excederá en su funcionamiento, representan alta lealtad, siendo estos los métodos de seguridad incluso usados por las entidades bancarias en sus plataformas digitales. En la misma línea, Melo y Jiménez (2023) mencionan, las billeteras electrónicas actuales pretenden garantizar la seguridad del uso de las billeteras digitales a través de softwares especializados tales como: códigos QR, comunicación de campo cercano o Near Field Communication (NFC) y Magnetic Secure Transmisión (MST) o transmisión magnética segura. Con esta tecnología innovadora se busca brindar confianza y seguridad al usuario.

### **2.1.2. Inclusión financiera:**

Acceso que posee la población y los negocios a la diversidad de productos y servicios financieros útiles y asequibles que atienden sus requerimientos y que se suministran de forma responsable y sostenible. (Banco Mundial, 2022). En ese contexto, el acceso a los sistemas financieros, a través de sus diferentes servicios, suscita una evolución económica y cambios positivos en la calidad de vida de sus usuarios.

En tanto, el Banco Central de Reserva (2012), explica que la inclusión financiera no sólo impacta de manera positiva a la economía de las familias de escasos recursos sino que también reduce la exposición al riesgo de guardar su dinero de manera precaria, evita la manipulación directa del dinero en efectivo, reduce costos y garantiza seguridad, lo que adquiere mayor relevancia cuando se trata de personas ubicadas en zonas distantes o de difícil acceso.

Citando a BBVA (2023), “Sus beneficios pueden verse, también, en la inclusión social, la salud mental, las expectativas de vida. También en la reducción de la desigualdad, por ejemplo el empoderamiento de la mujer y el fortalecimiento de su autonomía económica”. Esto permite comprender cómo sus beneficios impactan no sólo a nivel económico si no también a nivel social generando efectos positivos en los habitantes y el desarrollo de los mismos.

En base a las distintas menciones teóricas se consideraron las siguientes dimensiones: educación financiera, inclusión social y usabilidad los servicios financieros.

### **Educación financiera**

Desde la perspectiva de Alliance For Financial Inclusion (2021), “Un proceso que proporciona a las personas los conocimientos, las habilidades, la actitud y las experiencias a través del acceso a información objetiva pertinente, y capacitación para que puedan tomar decisiones financieras informadas y emprender acciones adecuadas a sus circunstancias” (p. 2).

De acuerdo con la SBS (2023), la interoperabilidad acarrea múltiples ventajas a la comunidad, tales como disfrutar de una diversidad de servicios financieros digitales, ejecutar operaciones rápidas, reducir de costos de operaciones bancarias y flexibilidad en horarios de atención. Aún así, existe un riesgo de exposición de los ciudadanos a fraudes financieros a través de distintas modalidades (phishing, smishing, vishing y pharmig) e inclusive la exposición a préstamos informales en plataformas digitales no seguras, por ello resulta fundamental que los habitantes conozcan estrategias que les permitan minimizar este tipo de riesgos financieros. Ante este contexto global, el estado debe considerar fortalecer con urgencia la educación financiera digital.

Del mismo modo, Raccanello y Herrera (2014) concluyen: “Estos conocimientos constituyen una herramienta indispensable para las personas en edad productiva,

debido a que les permite administrar mejor sus inversiones, así como sus ahorros para el retiro.

Por otra parte, Credicorp (2023) sostiene:

Una persona incluida de manera adecuada en el sistema financiero tiene educación financiera, sabe usar billeteras móviles o aplicaciones de pago, puede recibir y realizar transacciones por vías formales de manera segura y emplea tecnología financiera para apoyarse en su día a día. (p. 4)

Mientras tanto, Pasquel (2023) considera importante mejorar el nivel educativo, porque una buena cantidad de las personas que no se acerca al sistema financiero formal, lo hace por desconocimiento, porque no sabe realmente cuáles son los beneficios y también los riesgos de operar en el sistema financiero formal, no conoce sus productos, no conoce cómo se usan los mismos entonces».

Al respecto, Programa Nacional de Educación Financiera (s.f.) sostiene, “no pretende sólo ofrecer información acerca del sistema financiero, sino también fortalecer y cambiar comportamientos para que se logre un aumento de ingresos, una mejor administración y protección de los bienes y un uso efectivo de los servicios financieros” (p. 6).

## **Inclusión social**

Según MIDIS (2013) “Situación en la que todas las personas pueden ejercer sus derechos, aprovechar sus habilidades y tomar ventaja de las oportunidades que se encuentren en sus medios” (p. 11).

Para Banco Mundial (2021) “Proceso de mejorar la habilidad, oportunidad y la dignidad de las personas que se encuentran en desventaja debido a su identidad, para que puedan participar en la sociedad; sin embargo, no es lo mismo que igualdad”.

Sotomayor et al. (2018) precisan, “Provisión de servicios financieros a personas y hogares tradicionalmente excluidos, haciendo uso de innovaciones en tecnologías financieras” (p. 3).

Foro Económico Mundial (2022), en relación a la inclusión social de las Mypes y las mujeres, refiere:

Los datos disponibles muestran que la posibilidad de utilizar pagos digitales repercute positivamente en la resiliencia y el crecimiento de las pequeñas empresas. Además, al permitir que las MIPYME se diversifiquen y amplíen su negocio, los pagos digitales crean unas condiciones equitativas para las grandes y pequeñas empresas comerciales. Además, desempeñan una función importante para cerrar la brecha de género en el acceso a los servicios financieros. Las transferencias electrónicas ofrecen un acceso más seguro a los pagos para las mujeres y les brindan mayor control sobre su utilización, por lo que las herramientas digitales desempeñan una función importante para superar la brecha de género en el acceso a los productos y servicios financieros. (p. 8)

### **Usabilidad de servicios financieros**

Intentar acceder a una entidad bancaria es un proceso tedioso para muchos ciudadanos y los que lo consiguen continúan encontrando trabajas durante el servicio, sobre todo al intentar conseguir a algún crédito ya que las entidades bancarias calculan los riesgos de sus créditos en base a los ingresos probados de los solicitantes lo que hace que sus solicitudes se reduzcan a un sueldo o pago (Santomá y Prior, 2007).

Desde la perspectiva de El Comercio (2023):

La adopción de las billeteras digitales es relevante para la economía del país porque promueve la inclusión financiera y puede tener un efecto positivo sobre la formalidad y la recaudación fiscal. Por un lado, las billeteras digitales

incentivan la apertura y uso de cuentas de depósito en entidades financieras.  
(p. 14)

Esto indica que el uso de esta herramienta digital promueve la formalidad a través del acceso de la población al sistema financiero de una manera más directa, además juega un papel fundamental en la recaudación fiscal.

Los servicios financieros hacen que el dinero sea útil y circule en el mercado.

Según International Monetary Fund (2011):

Los servicios financieros pueden ayudar a que el dinero se utilice de manera productiva. En lugar de guardar el dinero bajo el colchón, los consumidores pueden entregar sus ahorros a intermediarios que pueden invertirlos en la próxima innovación tecnológica o brindar a alguien la oportunidad de comprarse una casa. (p. 47).

Cuervo (2024) plantea que aún hay sectores del país por atender, en este caso la parte rural, para ello debemos enfocarnos en estudiar el perfil los usuarios para comprobar cuán adaptados están con el uso de aplicaciones móviles y si tienen conexión a internet.

## **2.2. Bases Legales**

A través de la publicación de la Ley N°29985 (2013) se sedimentaron las bases que prueben el progreso de pagos digitales en el país con el fin de regular su emisión, autorizar a las empresas emisoras y establecer un marco regulatorio y de supervisión. A su vez esta ley promueve la inclusión financiera a través de la extensión de los servicios financieros en zonas rurales e impulsa los pagos digitales a través de su modernización.

En la misma línea, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), como ente regulador del sistema financiero, ha emitido algunas normas que complementan la Ley N° 29985 tales como: Resolución SBS N°6283-2013, la cual tiene como objetivo regular las transacciones de las empresas de dinero electrónico y su funcionamiento; Resolución SBS N° 465-2017, documento que introduce el uso de las tecnologías móviles como soporte principal para cuentas de dinero electrónico, vinculando estas cuentas al número móvil del usuario y fortalece los procedimientos de debida diligencia para evitar riesgos de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, ajustando los requisitos para cuentas generales y simplificadas; finalmente la Resolución SBS N° 3037-2023 donde se ajustan los requisitos de reporte y gestión de riesgos para empresas emisoras, aumentando la transparencia en la administración de fondos, a su vez, refuerza las disposiciones sobre inversiones de los fideicomisos que respaldan e dinero electrónico, priorizando lavado de activos líquidos y seguros para proteger los recursos de los usuarios. Según lo analizado, podemos concluir que estas normas buscan la inclusión financiera de la población, garantizar la seguridad al usuario en el uso del dinero digital y prevenir delitos financieros.

En el contexto de la inclusión financiera, mediante el Decreto Supremo N° 255-2019-EF se crea la Política Nacional de Inclusión Financiera y modifica el Decreto Supremo N° 029-2014-EF con el objetivo de crear estrategias para mejorar la calidad de servicio, el acceso y el uso de los servicios financieros; en el mismo sentido impulsa la usabilidad de tecnologías digitales para la integración de la población en general. Así mismo podemos concluir que existe un interés por parte del estado por el bienestar económico y digital de la población peruana.

### **2.3. Antecedentes**

La investigación actual se fundamenta en antecedentes de ámbito internacional, nacional, regional y local.

En el entorno internacional, Jaimes y Jerez (2024) aplicaron de encuestas digitales dirigidas a una muestra significativa de emprendimientos de las Unidades Tecnológicas de Santander, entre el año 2021 y el año 2023 a fin de evaluar el nivel de influencia de la adopción e implementación de billeteras digitales en la viabilidad financiera, adaptación y competitividad, en la información obtenida se identificaron las tendencias y progresos ocurridas durante el proceso de adaptación tecnológica. Además, observaron que las billeteras digitales propiciaron la sostenibilidad en el mercado de los emprendimientos junto con la innovación tecnológica en sus procesos y procedimientos durante la crisis sanitaria Covid-19. Utilizaron un método de estudio descriptivo apoyado en revisiones de documentarias y el análisis de datos de encuestas. Concluyeron que usar tecnología actual en los emprendimientos estudiados influyó de manera significativa en su permanencia durante la pandemia y fomentó su innovación. Así mismo, recomiendan continuar midiendo los efectos de las billeteras digitales en los emprendedores de las Unidades Tecnológicas de Santander en el año 2021.

Mientras tanto Abdullah et. al. (2020), mediante una encuesta en línea a 400 estudiantes y trabajadores universitarios y un análisis estadístico descriptivo e inferencial concluyeron que la expectativa de desempeño (EP), la influencia social (IS), las condiciones facilitadoras (CF) y la confianza (C) son los factores que influyen significativamente, sin embargo, las condiciones facilitadoras (CF) son el factor significativo más influyente detrás de la aceptación de la billetera electrónica en los malasio.

En su estudio, Sosa (2023), determinó que las billeteras virtuales son una herramienta financiera viable para sustituir a los medios de pago tradicionales y que estas herramientas contribuyen en la inclusión financiera mediante el análisis de diferentes perspectivas. Inició conceptualizando las billeteras virtuales, la inclusión financiera y la matriz FODA. Posteriormente, analizó el mercado las billeteras virtuales en Argentina, los medios de pago más utilizados por la población y la inclusión financiera. Finalmente, a partir los resultados de la encuesta aplicada logró comprender que el

país argentino posee un escenario favorable para conseguir la bancarización total de la población y la aceptación de billeteras virtuales.

Mientras tanto Reyes (2023), evaluó la relevancia del uso de la billetera digital como estrategia de inclusión financiera en las mypes a través de una investigación documental realizada en Bogotá para el periodo 2015 – 2022. Los resultados relevaron que las herramientas financieras digitales han sido vitales en el proceso de inclusión financiera de las mypes, permitiendo su integración, mejorando la seguridad de sus activos y la calidad de su servicio. Concluyendo que, dejar de lado el balance tradicional e incluir métodos digitales permite evaluar al instante el estado de las finanzas independientemente del periodo deseado y obtener un mayor grado de control financiero y contable de las mypes.

Credicorp (2023), con el fin de apreciar de cerca y a detalle el estado de la inclusión financiera en Latinoamérica realizó un estudio en ocho países de la región. Este suceso coincidió con los embates del COVID – 19 y dio espacio para obtener una radiografía de la realidad financiera de los latinoamericanos. Dentro de la información obtenida, se logró medir que, en el año 2021, en pleno golpe de la emergencia sanitaria, el 64% de los ciudadanos analizados registraba un bajo nivel de inclusión, mientras que en el 2023 el porcentaje se redujo a 48%. Así mismo, a través de su tercera edición han logrado identificar nuevos patrones y nueva información; desde el año 2021 al 2023 la proporción de individuos que cuenta con herramientas tecnológicas subió al 20%, alcanzando un 31% de Latinoamérica, y dentro de ese grupo los usuarios masivamente crecieron del 23% al 59%; información que nos permite concluir que las billeteras digitales se vienen convirtiendo en el principal facilitador de la inclusión financiera en el país.

Sin embargo, Melo y Jiménez (2023) a través de su artículo buscan evidenciar la mutación del uso del dinero y la influencia de las billeteras electrónicas en los negocios, por medio de una revisión documental de las billeteras digitales y su uso.

Por otro lado, Xiuchen y Yuna (2024) basaron sus estudios en datos chinos con el fin de explorar la relación entre las finanzas inclusivas y la inversión en educación de los hogares. Utilizando los datos de la Encuesta de Finanzas de los Hogares de China encontrando pruebas sólidas que confirmaban una relación positiva entre el nivel de finanzas inclusivas con el gasto en educación de los hogares. Además, se observó que el acceso a tarjetas de crédito y los costos de los préstamos son dos posibles mecanismos económicos subyacentes a su influencia. Por lo que su estudio contribuye a la literatura de rápido crecimiento sobre las finanzas inclusivas y las finanzas de los hogares.

Mientras tanto en el entorno nacional:

Para analizar el impacto de la billetera digital en la inclusión financiera, Garcia y Romero (2023) realizaron una revisión bibliográfica minuciosa y seleccionaron una muestra piloto de 10 dueños de bodegas pertenecientes a los distritos de Lima Norte para la aplicación de encuestas. Los resultados relevaron que la billetera digital impacta positivamente en el progreso de la inclusión financiera de las bodegas de Lima Norte y considera su uso factor relevante. Bajo ese contexto, se busca garantizar se busca garantizar la seguridad en el uso de los servicios telefónicos para poder mejorar la confianza en los pagos digitales.

Por otro lado, Nieves y Zapata (2022), determinaron las principales variables que respaldan la elección de usar o no el aplicativo Yape de la población de adultos mayores de Lima Metropolitana mediante una adaptación del Modelo de Riesgo Percibido propuesto por Featherman y Pavlou (2003). A su vez, mediante la recopilación de datos alcanzados por el coeficiente Alfa de Cronbach, un análisis factorial confirmatorio y un modelo de ecuaciones estructurales, lograron determinar que la facilidad de uso es la variable más representativa en la decisión de elegir el servicio que brinda Yape. Concluyendo que, los adultos mayores muestran preferencia por aplicativos de pago móvil con plataformas sencillas y prácticas de manipular. Finalmente, su investigación no aporta sólo información sobre adopción de

tecnologías, sino que suma información a los pocos estudios existentes sobre la población de adultos mayores y su adaptación digital.

Vargas (2022), en su estudio, identificó los elementos facilitadores y limitantes del avance de la inclusión financiera digital y explicó por qué los ciudadanos peruanos siguen prefiriendo por el dinero en efectivo. Información recolectada mediante un modelo econométrico a través del cual se obtuvieron tanto indicadores limitantes (falta de cobertura de servicios de telecomunicaciones a nivel nacional, ausencia de acceso a internet, desconfianza en el sistema financiero, hábitos del ahorro y analfabetismo financiero) como facilitadores (el acceso a infraestructura y a dispositivos de tecnologías de la Información, el fomento de la educación financiera y la protección al consumidor). Asimismo, reconoció que un porcentaje significativo de ciudadanos peruanos se encuentra arraigado a la tradición, por ello continúa utilizando el efectivo (billetes y monedas) como principal método de pago.

Por otro lado, Ponce (2022), analizó la relación entre la innovación de servicios financieros y la inclusión financiera en el Banco de la Nación sede Tacna, 2022 mediante una investigación básica, de diseño no experimental y corte transversal, con nivel correlacional. Información obtenida por medio de una encuesta aplicada a 382 usuarios y los resultados permitieron establecer que existe relación directa y significativa entre ambas variables, con un coeficiente de Rho de Spearman representado por el 0.782 y el P – valor 0,00 menor que el nivel de significancia de 0,05. Finalmente, el estudio determinó que el nivel de innovación de servicios bancarios según sus dimensiones fue regular con un índice del 55% mientras que el nivel de inclusión financiera alcanzó un nivel regular de 57%.

Hidalgo (2021) fundamenta su investigación en un marco teórico sólido que le permite explicar la trascendencia y ventajas del principio de interoperabilidad en la construcción de ecosistemas de pago digital y en la promoción de la inclusión financiera en el Perú a través del estudio del funcionamiento de interoperabilidad de las billeteras electrónicas ofrecidas en el país, a fin de captar deficiencias en su funcionamiento y proponer su regulación. Finalmente concluyó que las barreras

existentes en la interoperabilidad de las billeteras digitales del país sí afectan la expansión de los ecosistema de pagos digital y evitan que sean inclusivo y de uso masivo. A su vez, recomienda al marco normativo actual incorporar estándares desarrollados para la interoperabilidad a fin de conseguir el surgimiento de un sistema de pagos electrónicos abierto que propicie la competitividad e inserción financiera.

Por otro lado, Mendoza et al. (2023), determinaron la manera en que influye el uso de las billeteras móviles como medios de pago mediante el estudio de una muestra de 385 propietarios minoristas de la provincia de Ica, a quienes se les aplicó un cuestionario durante el año 2021 en base a algunos indicadores que miden el nivel de adopción de tecnología. Tras su análisis, se observó que el 64,9% de los propietarios reaccionaron favorablemente de cara al uso de las billeteras móviles, mientras que un 57% está satisfecho con el empleo de estas herramientas digitales en su rutina y lo consideraba útil. Concluyendo que, las billeteras móviles son actualmente una buena elección para impulsar una inclusión financiera integral, donde personas de recursos limitados, localizadas en zonas rurales, consigan utilizarlas para ejecutar sus transacciones financieras.

Ramos (2022), a través del modelo TAM, permitió conocer los factores de uso y adopción de las billeteras digitales e identificar las preocupaciones y expectativas de los usuario. Por otro lado, tras una revisión de literatura al respecto, concluyó que se debe implementar mecanismos de seguridad en los pagos digitales con la finalidad de aumentar la confianza de los usuarios al usar las plataformas. En cualquier caso, las entidades financieras deben continuar promocionando los pago digitales y trabajar en conjunto para incorporar los sectores excluidos.

Cotrina y Pumarrumi (2020), a través de un análisis documentario, determinaron que la billetera digital es utilizada como estrategia de inclusión financiera y señalaron la forma en que su uso ha mejorado las compañías y la inclusión financiera. Tras su análisis, concluyeron que, la billetera digital se utiliza como estrategia para inclusión financiera en las Mypes, mejora el desempeño del servicio de los negocios.

Finalmente, recomiendan capacitar a más sectores para conseguir una adopción más integral de las tecnologías actuales.

Así mismo, en el ámbito regional, Flores (2024) seleccionó una muestra de 384 clientes, usuarios de las billeteras digitales, de las pollerías del perímetro de Tumbes para analizar la relación de la variable billeteras digitales y la variable comportamiento del consumidor. La metodología es de tipo descriptivo – correlacional con diseño no experimental, transversal. Las variables seleccionadas se midieron a través de la escala de Likert estructurada con la siguiente valoración: “totalmente en desacuerdo” hasta “totalmente de acuerdo”. Para el análisis de datos, se aplicaron técnicas (encuestas) e instrumentos (cuestionarios) enfocados en: billeteras digitales, analizado mediante el modelo de aceptación de tecnología (TAM), y comportamiento del consumidor, aceptado por tres especialistas en el tema; arrojando como resultado un Rho Spearman de 0,695 lo cual muestra una correlación positiva media; el P valor es de  $0,00 < 0,05$  para ambas variables, obteniendo que la correlación observada es estadísticamente significativa, en tanto se acepta la hipótesis general del análisis. En conclusión, hay una relación causal directa en las variables billeteras digitales y comportamiento del consumidor.

## **2.4. Definición de términos básicos**

### **Billeteras digitales**

“Aplicación móvil que permite iniciar una transferencia electrónica de fondos a través de los Instrumentos de Pago vinculados a ella”. (BCRP, 2022, p. 2)

### **Dinero Electrónico**

“Es dinero que, en lugar de tenerlo de manera física, se encuentra almacenado en dispositivos electrónicos, tales como: tarjetas prepago y teléfonos celulares (no necesitan ser de última tecnología ni contar con internet)” (SBS, s.f.).

## **Inclusión Financiera**

“Se refiere al acceso que tienen las personas y las empresas a diversos productos y servicios financieros útiles y asequibles que atienden sus necesidades — transacciones, pagos, ahorro, crédito y seguros— y que se prestan de manera responsable y sostenible” (Banco Mundial, 2022).

## **Servicios Financieros**

“El servicio financiero no es el bien financiero en sí – por ejemplo, un préstamo hipotecario o una póliza de seguros de automóvil –, si no lo que podría definirse como el proceso de adquirir el bien financiero” (International Monetary Fund, 2011).

## **Educación Financiera**

“Un proceso que proporciona a las personas los conocimientos, las habilidades, la actitud y las experiencias a través del acceso a información objetiva pertinente, y capacitación para que puedan tomar decisiones financieras informadas y emprender acciones adecuadas a sus circunstancias” (Alliance For Financial Inclusion, 2021, p. 2)

## **Seguridad Digital**

Para Avendaño et al. (2016) “La seguridad en los pagos electrónicos se entiende como la protección de la información de las transacciones, garantizando su confidencialidad (únicamente accederá a la misma quien se encuentre autorizado), su integridad (la información será exacta y completa) y su disponibilidad (los usuarios accederán a la información cuando lo requieran)” (p. 131).

### **III. MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis**

##### **3.1.1. Tipo de estudio**

La investigación fue aplicada porque buscó la solución de los problemas encontrados. En este sentido, Pimienta y De la Orden (2017) sostienen, “la investigación aplicada tiene como objetivo principal la búsqueda y consolidación del saber, así como la aplicación de los conocimientos cultural y científico, y la producción de tecnología al servicio de la sociedad” (p. 9).

El estudio fue de tipo descriptivo – correlacional ya que permitió describir las variables, dimensiones e indicadores a través de su comportamiento y características. Hadi et al. (2023) menciona que “Los estudios descriptivos pueden permitir la posibilidad de predecir un evento, aunque sean de forma rudimentaria, sin embargo, se debe tener la base teórica correcta, además de antecedentes que muestren un panorama claro de lo que puede pasar, solamente de esta forma se podrían plantear hipótesis, no se pueden plantear hipótesis si la base teórica es limitada o escasa” (p. 55). En lo correlacional, se asociaron las variables billetera digitales e inclusión financiera para evaluar el impacto en los comerciantes del Mercado Municipal 8 de septiembre. Para Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), “Estos diseños son útiles para establecer relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado; a veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa-efecto (causales)” (p. 178).

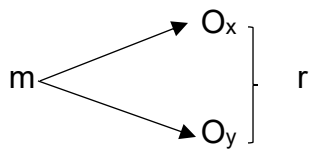
Tuvo un enfoque cuantitativo porque se aplicó la escala de Likert y su procesamiento se ejecutó aplicando el SPSS, a través del cual se obtuvieron resultados estadísticos

como el P-Value y el coeficiente de Rho de Spearman y tabla de frecuencia. En esa línea, Fuentes-Doria et al. (2020) sostiene que “El paradigma cuantitativo busca explicar fenómenos por medio de herramientas numéricas apoyadas en las ciencias matemáticas y la estadística” (p. 18).

### 3.1.2. Diseño de contrastación de hipótesis

Se utilizó un diseño no experimental porque la información recolectada no fue manipulada. Al respecto, Rodríguez (2020) menciona que “La investigación no experimental se encarga de observar fenómenos tal y como se generan en su ambiente natural, para luego analizarlos” (p. 25). Así mismo, fue transversal porque se recopiló la información en un solo momento. En efecto, Rios (2017) menciona que “realiza la recolección de datos en un corto tiempo o un determinado punto del tiempo. Por su característica no puede estudiar tendencias” (pág. 85).

El diseño correlacional se esquematiza como sigue:



Donde:

m = muestra de estudios

O<sub>x</sub> = Variable: Billeteras digitales

O<sub>y</sub> = Variable: Inclusión financiera

r = relación entre variables

## 3.2. Población, muestra y muestreo

### 3.2.1. Población

Carrasco (2017) sostiene, “es el conjunto que todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p. 236-237). En este estudio, la población fue percibida por 65 comerciantes del Mercado Municipal 8 de septiembre – Tumbes.

**Tabla 1**

*Población de Minoristas del Mercado Municipal 8 de setiembre del C.P.A.A. Morán*

<b>Mercado 8 de setiembre C.P. A. A. Morán</b>	
<b>Categoría</b>	<b>N° de Comerciantes</b>
Abarrotes	10
Bazar, ropa y accesorios	12
Carne, Aves, Pescados y Mariscos	16
Ferretería	1
Frejolería y especias	4
Frutas y Verduras	9
Juguería	3
Piñatería, plásticos y descartables	7
Sandalias y calzado	3
Renovadoras de Calzado	2
<b>Total</b>	<b>65</b>

Fuente: Elaboración propia

### 3.2.2. Muestreo

“El muestreo es una técnica utilizada en investigación para seleccionar un grupo de individuos o elementos de una población con el objetivo de obtener información sobre la misma” (Hadi et al., 2023, p. 73). Para la investigación se eligió un muestreo no probabilístico ya que se seleccionó como muestra a la totalidad de la población, en este caso a los 65 comerciantes del Mercado Municipal 8 de septiembre – Tumbes.

### **3.2.3. Muestra**

García (2016) plantea, “es un subconjunto de la población sobre la cual se realizará alguna medición que permitirá conclusiones generalizables a toda la población” (p. 130). La muestra estuvo constituida por la totalidad de los comerciantes del Mercado 8 de septiembre – Tumbes, por ende, se aplicaron los instrumentos de análisis a los 65 comerciantes.

## **3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.3.1. Métodos**

Baena (2017) define, “es un camino para investigar, conocer, descubrir” (p. 33). En otras palabras, los métodos fueron una guía que nos permitió encontrar la información requerida para nuestra investigación y lograr nuestros objetivos planteados.

Para nuestra investigación se aplicaron los siguientes métodos:

#### **Analítico**

Desde el punto de vista de Baena (2017) , “la razón lo estudia y discierne sus partes y se formula de manera separada cada uno de sus elementos” (p. 41). En nuestra investigación este método se empleó con el fin de descomponer sus variables, dimensiones e indicadores para finalmente estudiarlas de manera individual.

#### **Inductivo**

Como su nombre lo indica, se basa en la inducción, mediante la cual el investigador establece conclusiones generales, a partir de la observación y

análisis de los hechos particulares, que considera verdaderas, en virtud de que están basadas en la experiencia directa. (Pimienta y De la Orden, 2017, p. 43)

Las encuestas fueron aplicadas, analizadas y sus resultados nos llevaron a las conclusiones. Partiendo desde lo particular hacia lo general.

### **Deductivo**

“Nótese que en la deducción se parte de un hecho conocido (problemas de estabilidad de la fuerza de trabajo) y de ahí a investigar sus causas” (García Dihigo, 2016, p. 67). Este método se basó en las teorías generales del conocimiento respecto al tema en estudio y, de esta manera, determinar sus variables.

### **Sintético**

De acuerdo con Pimienta y De la Orden (2017) este método está “Centrado en la justificación y verificación de la teoría, se caracteriza por la integración racional de los elementos dispersos, para estudiarlos en su totalidad” (pág. 47). Se utilizó este método para reconstruir el estudio individual de las variables, dimensiones e indicadores a fin comprender su integración.

### **Cuantitativo**

“Utiliza la recolección de datos para la hipótesis, con base en la medición numérica y análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Cabezas et al., 2018, p. 19)

#### **3.3.2. Técnicas**

Para Ñaupás et al. (2018): “Son un conjunto de normas y procedimientos para regular un determinado proceso y alcanzar un determinado objetivo” (p. 273). En otras

palabras, las técnicas aplicadas nos permitieron alcanzar nuestros objetivos a través de la regulación de los procesos. Para ello, en la ejecución de la investigación se emplearon:

#### **Encuesta:**

Según Ríos (2017) “Es propia de la entrevista y está conformado por un conjunto de preguntas escritas que el investigador administra a las unidades de análisis, con la finalidad de obtener datos” (pág. 104). Para nuestra investigación, entrevistamos de manera individual a una muestra de 65 comerciantes a fin de conocer sus posturas desde la experiencia.

#### **3.3.3. Instrumentos de recolección de datos**

“Es una herramienta específica utilizada para recopilar y analizar información en el proceso de investigación” (Medina et al., 2023, p.12).

#### **Cuestionario**

O encuesta, como figura en algunos estudios, forma parte de la entrevista y está conformado por una serie de interrogatorios escritas que el investigador aplica a las muestras seleccionadas a fin de obtener datos. Usualmente el instrumento utilizado para su medición es la escala tipo Likert. (Ríos, 2017). Para esta investigación se elaboraron dos cuestionarios con una serie de 15 interrogaciones para cada variable.

#### **3.4. Procesamiento y análisis de datos**

##### **Procesamiento de datos**

“El proceso de la información tiene como finalidad presentar los datos en forma ordenada. Esta acción constituye el primer paso para el análisis e interpretación de los mismos, que conducirá a la comprobación de la hipótesis” (Ñaupas et al., 2018, p. 49)

Después de haberse aplicado la encuesta, los instrumentos de medición como los cuestionarios, se ordenaron por variable de estudio, en este caso billeteras digitales e inclusión financiera. Luego se organizaron todos los datos tabulándolos en una hoja Excel por variable, exportándolos al programa Statistical Package for Social Sciences (SPSS) para su procesamiento estadístico obteniendo como resultados el coeficiente del Rho de Spearman para correlacionar las variables de estudio, la significación bilateral para determinar la aprobación o rechazo de la hipótesis y así mismo tablas de frecuencias.

### **Análisis de datos**

Se interpretaron los resultados obtenidos con el SPSS considerando la estadística descriptiva e inferencial logrando una información actualizada que se analizó y debatió con las bases teóricas – científicas y los hallazgos de los investigadores; producto de ello se arribó a conclusiones concordantes con el objetivo general de la investigación, que es analizar el impacto las billeteras digitales y la inclusión financiera de los minoristas del Mercado 08 de septiembre, Tumbes 2024.

### **3.5. Validez y confiabilidad del instrumento de medición**

“La confiabilidad de un instrumento de medición se determina mediante diversas técnicas, las cuales se comentarán brevemente después de revisar los conceptos de validez y objetividad” (Hernández y Mendoza, 2018, p. 229). En este estudio, el instrumento de recopilación de datos seleccionado es el cuestionario y para corroborar la fiabilidad se usó el Alfa de Cronbach.

**Tabla 2**  
*Criterios de decisión para la confiabilidad del instrumento*

<b>Rango</b>	<b>Confiabilidad</b>
0.81 - 1	Muy alta
0.61 - 0.80	Alta
0.41 - 0.60	Media
0.21 - 0.40	Baja
0 - 0.20	Muy baja

Fuente: Palella y Martins (2012)

Para la primera variable, billeteras digitales, se consideró una prueba piloto a 21 comerciantes, que representan el 31.8%, obteniendo un Alfa de Cronbach de 0.74 (Anexo 5) (Tabla 2)

**Tabla 3**  
*Fiabilidad de la variable billeteras digitales*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.759	15

Fuente: Prueba piloto

Por otro lado, para la variable inclusión financiera se empleó una prueba piloto a 21 comerciantes, que representan el 31.8%, obteniendo un Alfa de Cronbach de 0.81 (Anexo 6) (Tabla 3)

**Tabla 4**  
*Fiabilidad de la variable inclusión financiera*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.823	15

Fuente: Prueba piloto

Obteniéndose un Alfa de Cronbach de 0.76 y 0.82, se concluye que el instrumento de medición es bueno, por ello se puede aplicar para la ejecución del proyecto de tesis

### **3.6. Hipótesis**

#### **Hipótesis general**

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación positiva y significativa entre las billeteras digitales y la inclusión financiera de los minoristas del mercado.

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación positiva ni significativa entre las billeteras digitales y la inclusión financiera de los minoristas del mercado.

#### **Hipótesis específicas**

##### **Hipótesis específica 1:**

**H<sub>1</sub>:** Existe relación positiva y significativa entre la usabilidad de las billeteras digitales y la educación financiera de los minoristas del Mercado Municipal 08 de septiembre, Tumbes 2024.

##### **Hipótesis específica 2:**

**H<sub>2</sub>:** Existe relación positiva y significativa entre el acceso a las billeteras digitales y la inclusión social de los minoristas del Mercado Municipal 08 de septiembre, Tumbes 2024.

##### **Hipótesis específica 3:**

**H<sub>3</sub>:** Existe una relación positiva y significativa del impacto de la seguridad digital y la usabilidad de los servicios financieros de los minoristas del Mercado Municipal 08 de septiembre, Tumbes 2024.

### **3.7. Definición y operacionalización de variables**

### **3.7.1. Definición conceptual:**

#### **Variable 1: Billeteras digitales**

“Aplicación móvil que permite iniciar una transferencia electrónica de fondos a través de los Instrumentos de Pago vinculados a ella”. (BCRP, 2022, pág. 2)

#### **Variable 2: Inclusión financiera**

“Se refiere al acceso que tienen las personas y las empresas a diversos productos y servicios financieros útiles y asequibles que atienden sus necesidades — transacciones, pagos, ahorro, crédito y seguros— y que se prestan de manera responsable y sostenible” (Banco Mundial, 2022).

### **3.7.2. Operacionalización de variable:**

Los datos de la variable billeteras digitales se obtendrán a través del diseño de un cuestionario estructurado en base a las dimensiones: usabilidad de las billeteras digitales, acceso a las billeteras digitales, seguridad digital y sus respectivos indicadores.

Se aplicará la escala de Likert con 5 alternativas: totalmente de acuerdo (TA): 5; de acuerdo (DA):4; indeciso (I): 3; en desacuerdo (ED): 2; totalmente desacuerdo (TD): 1; el instrumento se aplicará a la muestra censal de 65 comerciantes del Mercado 8 de septiembre.

**Tabla 5***Dimensiones, indicadores, ítems, instrumentos de medición y escala de medición*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos y escala de medición
Usabilidad de billeteras digitales	Transacciones, Satisfacción, Procesos	1, 2, 3, 4, 5	Instrumento: Cuestionario Escala de medición: Escala de Likert Totalmente de acuerdo (TA): 5; De acuerdo (DA): 4; Indeciso (I): 3; En desacuerdo (ED): 2; Totalmente en desacuerdo (TD): 1.
Acceso a las billeteras digitales	Usuarios, Tecnología, Procesos	6, 7, 8, 9, 10	
Seguridad digital	Incidentes, Protección al usuario, Leyes	11, 12, 13, 14, 15	

Fuente: Elaboración propia

Los datos de la variable inclusión financiera se obtendrán a través del diseño de un cuestionario estructurado en base a las dimensiones: educación financiera, inclusión social, usabilidad de los servicios financieros y sus respectivos indicadores.

Se aplicará la escala de Likert con 5 alternativas: totalmente de acuerdo (TA): 5; de acuerdo (DA): 4; indeciso (I): 3; en desacuerdo (ED): 2; totalmente desacuerdo (TD): 1; el instrumento se aplicará a la muestra censal de 85 comerciantes del Mercado 8 de septiembre.

**Tabla 6***Dimensiones, indicadores, ítems, instrumentos de medición y escala de medición*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos y escala de medición
Educación Financiera	Conocimientos, Capacitaciones, Edad	1, 2, 3, 4, 5	Instrumento: Cuestionario Escala de medición: Escala de Likert
Inclusión social	Tecnologías Educación Sexo	6, 7, 8, 9, 10	Totalmente de acuerdo (TA): 5; De acuerdo (DA): 4; Indeciso (I): 3;
Usabilidad de servicios financieros	Transacciones Satisfacción Procesos	11, 12, 13, 14, 15	En desacuerdo (ED): 2; Totalmente en desacuerdo (TD): 1.

**Fuente: Elaboración propia**

## IV.RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Resultados

La información que se presenta en este acápite es producto de la aplicación de encuestas a los minoristas del Mercado Municipal 8 de setiembre del C. P. A. A. Morán relacionadas a las variables de estudio: billeteras digitales e inclusión financiera, información que se presenta a continuación en tablas y coeficientes:

#### Resultados descriptivos

**Para el objetivo general:** Analizar la influencia de las billeteras digitales y la inclusión financiera de los minoristas del Mercado Municipal 08 de setiembre, Tumbes 2025.

**Tabla 7**

*Nivel de influencia de las billeteras digitales en la inclusión financiera*

Niveles	Billeteras digitales			Inclusión financiera	
	Puntuación	Nº de Enc.	%	Nº de Enc.	%
<b>Alto</b>	55 - 75	56	86.15%	59	90.77%
<b>Medio</b>	35 - 54	7	10.77%	4	6.15%
<b>Bajo</b>	15 - 34	2	3.08%	2	3.08%
<b>Total</b>		65	100.00%	65	100.00%

Fuente: Aplicación de encuestas

En la tabla 7, se distingue que, del total de encuestados de la variable billeteras digitales, el 86.15% se ubica en el nivel alto; el 10.77% en el medio y el 3.08% en el nivel bajo, teniendo una influencia en la variable inclusión financiera con el 90.77% situado en el nivel alto, el 6.15% en el nivel medio y el 3.08% en el nivel bajo. Estos resultados evidencian que un alto número de minoristas ha adoptado las billeteras digitales para facilitar tanto sus operaciones financieras como sus procesos de compra

y venta, a la vez, se observa que la adopción de estas herramientas digitales favorece la integración de los minoristas al sistema financiero.

**Para el objetivo específico 1:** Explicar la influencia de la usabilidad de las billeteras digitales y la educación financiera de los minoristas del Mercado Municipal 08 de setiembre.

**Tabla 8**  
*Nivel de influencia de la usabilidad de billeteras digitales en la educación financiera*

Niveles	Usabilidad de billeteras digitales			Educación financiera	
	Puntuación	Nº de Enc.	%	Nº de Enc.	%
<b>Alto</b>	19 - 25	60	92.31%	61	93.85%
<b>Medio</b>	12-18	3	4.62%	4	6.15%
<b>Bajo</b>	5-11	2	3.08%	0	0.00%
<b>Total</b>		65	100.00%	65	100.00%

Fuente: Aplicación de encuestas

En la tabla 8 se observó que la dimensión usabilidad de billeteras digitales está representada por el 88.24% (60 minoristas) en un nivel alto y en nivel medio 8.82% (3 minoristas) y en el nivel bajo 2.94% (2 minorista), en tanto que, la educación financiera presenta un nivel alto con 97.06% (61 minoristas), un nivel medio 2.94% (4 minoristas) y un 0% en el nivel bajo. Estos resultados porcentuales expresan que, un grupo grande de minoristas perciben como útil el uso de las billeteras digitales en sus negocios, así como también, se evidencia que en su gran mayoría los minoristas que utilizan estas herramientas poseen una alta capacidad para comprender y manejar conceptos financieros.

**Para el objetivo específico 2:** Describir la influencia del acceso a las billeteras digitales y la inclusión social de los minoristas del Mercado Municipal 08 de setiembre.

**Tabla 9***Nivel de influencia del acceso a las billeteras digitales en la inclusión financiera*

Niveles	Acceso a las billeteras digitales			Inclusión social	
	Puntuación	N° de Enc.	%	N° de Enc.	%
<b>Alto</b>	19 - 25	59	90.77%	57	87.69%
<b>Medio</b>	12-18	3	4.62%	6	9.23%
<b>Bajo</b>	5-11	3	4.62%	2	3.08%
<b>Total</b>		65	100.00%	65	100.00%

Fuente: Aplicación de encuestas

En la tabla 9 se logró evidenciar que la dimensión acceso a las billeteras digitales está representada por el 90.77% (59 minoristas) en un nivel alto, en nivel medio 4.62% (3 minoristas) y en el nivel bajo 4.62% (3 minoristas), en tanto que, la inclusión social presenta un nivel alto con 87.69% (57 minoristas), en un nivel medio 9.23% (6 minoristas) y un 3.08% (2 minorista) en el nivel bajo. Estos resultados porcentuales reflejan un acceso frecuente a este tipo de servicios tecnológicos por parte de los minoristas, lo que permite que puedan aprovechar las oportunidades que brindan cada una de estas plataformas para mejorar sus negocios, su calidad de vida y estar más integrados en el sistema financiero y en la sociedad.

**Para el objetivo específico 3:** Determinar la influencia de la seguridad digital y la usabilidad de los servicios financieros de los minoristas del Mercado Municipal 08 de setiembre.

**Tabla 10***Nivel de influencia de la usabilidad de billeteras digitales en la educación financiera*

Niveles	Seguridad digital			Usabilidad de servicios financieros	
	Puntuación	N° de Enc.	%	N° de Enc.	%
<b>Alto</b>	55 - 75	38	50.00%	57	87.69%
<b>Medio</b>	35 - 54	17	26.47%	4	6.15%
<b>Bajo</b>	15 - 34	10	23.53%	4	6.15%
<b>Total</b>		65	100.00%	65	100.00%

Fuente: Aplicación de encuestas

En la tabla 10 se percibe que la dimensión seguridad digital está representada por el 50% (38 minoristas) en un nivel alto y en nivel medio 26.47% (17 minoristas) y en el nivel bajo 23.53% (4 minoristas), en tanto que, la usabilidad de servicios financieros presenta un nivel alto con 87.69% (57 minoristas), un nivel medio 6.15% (4 minoristas) y un 6.15% (4 minoristas) en el nivel bajo. Estos resultados porcentuales evidencian que la mitad de los minoristas tiene un alto nivel de confianza en la seguridad digital, sin embargo, aún existe la necesidad de fortalecer la seguridad en las transacciones digitales.

## Resultados inferenciales

### Prueba de hipótesis del objetivo general:

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación positiva y significativa entre las billeteras digitales y la inclusión financiera de los minoristas del mercado.

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación positiva ni significativa entre las billeteras digitales y la inclusión financiera de los minoristas del mercado.

**Tabla 11**  
*Correlación entre la billetera digital y la inclusión financiera*

	Rho de Spearman	Billeteras digitales	Inclusión financiera
Billeteras digitales	Coeficiente de correlación		0,717
	Sig. (bilateral)		0.001
	N		65
Inclusión financiera	Coeficiente de correlación	0,717	
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	65	

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

Fuente: Aplicación del cuestionario y uso del spss.

En la tabla 11 se distingue que existe una relación positiva media y significativa expresada por el coeficiente de correlación de Spearman de 0.717 y una significación bilateral de  $0.001 < a 0.05$ . Demostrando que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, este resultado es estadísticamente significativo al 1%. En ese sentido, podemos deducir que, las billeteras digitales son un elemento clave para promover la inclusión financiera.

**Para la hipótesis específica 1:**

H<sub>1</sub>: Existe relación positiva y significativa entre la usabilidad de las billeteras digitales y la educación financiera de los minoristas del Mercado Municipal 08 de septiembre, Tumbes 2024.

**Tabla 12**  
*Correlación entre la usabilidad de billeteras digitales y la educación financiera*

Rho de Spearman	Usabilidad de billeteras digitales	Educación financiera
Usabilidad de billeteras digitales	Coeficiente de correlación	0,668
	Sig. (bilateral)	0.001
	N	65
Educación financiera	Coeficiente de correlación	0,668
	Sig. (bilateral)	0.001
	N	65

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

**Fuente: Aplicación del cuestionario y uso del spss.**

En la Tabla 12 se observa una correlación positiva media y significativa según el coeficiente de correlación de Spearman de 0,668 y una significación bilateral de  $0.001 < a 0.05$ . El resultado obtenido es estadísticamente significativo al 1%, lo que demuestra que se acepta la hipótesis alterna. Finalmente, podemos concluir que, el

uso de este tipo de herramientas tecnológicas está relacionado a la comprensión de conceptos financieros por parte de los minoristas, incluso fortalece la inclusión y educación financiera.

**Para la hipótesis específica 2:**

H<sub>2</sub>: Existe relación positiva y significativa entre el acceso a las billeteras digitales y la inclusión social de los minoristas del Mercado Municipal 08 de septiembre, Tumbes 2024.

**Tabla 13 Correlación entre la usabilidad de billeteras digitales y la educación financiera**

	Rho de Spearman	Acceso a billeteras digitales	Inclusión social
Acceso a billeteras digitales	Coeficiente de correlación		0,510
	Sig. (bilateral)		0.001
	N		65
Inclusión social	Coeficiente de correlación	0,510	
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	65	

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

**Fuente: Aplicación del cuestionario y uso del spss.**

En la Tabla 13 se presenta una correlación positiva media y significativa de acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman cuyo valor es 0.510 y se obtuvo una significación bilateral de  $0.001 < \alpha < 0.005$ . En otras palabras, el valor obtenido es estadísticamente significativo a 1%, esto permite aceptar la hipótesis alterna. El análisis de estos resultados apunta a que el acceso a las billeteras digitales es un componente relevante en la integración e inclusión social de los minoristas, sobre todo en contextos donde la interoperabilidad puede reducir brechas de acceso a servicios tecnológicos.

### Para la hipótesis específica 3:

H3: Existe una relación positiva y significativa del impacto de la seguridad digital y la usabilidad de los servicios financieros de los minoristas del Mercado Municipal 08 de septiembre, Tumbes 2024.

**Tabla 14 Correlación entre la usabilidad de billeteras digitales y la educación financiera**

Rho de Spearman	Seguridad digital	Acceso a servicios financieros
Coeficiente de correlación		0,620
Seguridad digital	Sig. (bilateral)	0.001
	N	65
Acceso a servicios financieros	Coeficiente de correlación	0,620
	Sig. (bilateral)	0.001
	N	65

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

Fuente: Aplicación del cuestionario y uso del spss.

En la Tabla 14 se evidencia una correlación positiva media y significativa respecto al coeficiente de correlación de Spearman de 0.620 y una significación bilateral  $0.001 < 0.005$ . Es decir, el resultado es estadísticamente significativo a 1%, aprobando finalmente la hipótesis alterna. En conclusión, los resultados nos muestran que cuando los minoristas perciben mayor seguridad digital, el acceso a los servicios digitales a través de las billeteras es mayor.

## 4.2. Discusión

Se distingue en la tabla 7 que, del total de encuestados de la variable billeteras digitales en el mercado municipal el 86.15% se ubicó en el nivel alto y en el mismo nivel la inclusión financiera con 90.77%, observándose que una cifra porcentual representativa

de los comerciantes minoristas emplea las billeteras digitales en sus negocios a diario reemplazando al dinero físico. Demostrando una clara tendencia hacia la adopción de las billeteras digitales como indicador clave para facilitar sus operaciones comerciales y promover la inserción de los minoristas al sector financiero formal para darle mayor operatividad a su actividad económica. La preferencia de los minoristas por estas soluciones de pago corresponde a los múltiples beneficios que ofrecen: procesos simples, menor uso de dinero en efectivo, seguridad y trazabilidad en sus operaciones. Al respecto la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2023) manifiesta, billetera móvil ha obtenido una gran aprobación en todas las actividades económicas, alcanzando un nivel de ampliación significativo, acogiendo un mayor número de sectores de la población en los últimos años.

Se determinó un  $p(\rho)$ : 0.717, revelando una correlación positiva media y significativa al 1%. Sugiriendo que las instituciones bancarias in situ brinden charlas informativas, talleres y acompañamiento técnico encaminadas a empoderar a minoristas de los diversos centros de abastos tanto de la provincia como de la región, permitiéndoles familiarizarse con estos aplicativos móviles; a fin de garantizar seguridad y confianza en las operaciones comerciales de las distintas actividades económicas.

En el estudio de Reyes (2023) se evidenció que estas herramientas financieras han sido vitales durante el proceso de inclusión financiera de las pequeñas y la micro empresas, permitiendo su integración, mejorando la seguridad de sus activos y la calidad de su servicio; mientras, Carballo y Bartolini (2020) demostró un efecto multiplicador en comercios que aceptan pagos digitales frente a otras dimensiones de inclusión financiera y se brinda información sobre los principales incentivos que perciben los comerciantes para adoptar pagos digitales en sus comercios. Estos hallazgos coinciden con los hallazgos de la investigación realizada en el mercado municipal 8 de setiembre.

Lo reportado por los investigadores aludidos y el resultado de la investigación permiten sugerir que, las billeteras digitales no sólo dinamizan la economía de los comerciantes,

sino que también actúan como un catalizador esencial para la inclusión financiera. Cada comerciante deberá tomar decisiones fundamentadas en información pertinente si desea consolidarse en el tiempo, mantenerse competitivo y adaptarse a este entorno financiero cambiante y globalizado con aplicaciones tecnológicas para el intercambio comercial.

Se evidencia en la tabla 8 que el nivel de relación entre la usabilidad de billeteras digitales y la educación financiera se ubicó en un nivel alto, representado por el 92.31% y el 93.85% respectivamente. Esta percepción positiva revela que una proporción considerable de comerciantes reconocen la utilidad de los pagos digitales en sus actividades económicas diarias, en gran parte, por la capacidad que poseen para interpretar y aplicar conceptos financieros básicos durante el uso de estas plataformas. En este sentido, Raccanello y Herrera (2014) señalan, el conocimiento financiero es una herramienta indispensable para las personas en edad productiva, principalmente porque permite tomar decisiones informadas y administrar mejor sus inversiones y ahorro para el retiro.

Se determinó un  $p(\rho)$ : 0.668, revelando una correlación positiva media y significativa al 1%. Proponiendo que las autoridades municipales, en coordinación con entidades públicas y privadas, creen programas integrales de alfabetización financiera y digital. Estos programas deberían estar enfocados especialmente minoristas mayores de edad. Esta estrategia no sólo logrará que trasciendan la funcionalidad básica y mejoren su capacidad de decisión económica, sino que también fomentaría su autonomía.

En concordancia con los hallazgos de la investigación realizada en el mercado municipal 8 de setiembre, Pacheco y Martínez (2023) sostienen, la aceptación de las billeteras digitales está ligada a la familiaridad tecnológica de los usuarios y su comprensión sobre el funcionamiento del sistema financiero, siendo la educación financiera un elemento determinante para su adopción efectiva. Asimismo, Chiang et al. (2018) resaltan la preferencia del mercado latinoamericano por billeteras digitales

con interfaces intuitivas, lenguaje claro y transparencia en el flujo de sus transacciones, siendo estas características cruciales para la adopción de las mismas.

Lo postulado por los investigadores citados y el resultado de la investigación, permiten proponer que, la educación financiera básica acompañada de plataformas digitales con interfaces dinámicas e intuitivas facilita la aceptación por parte de los usuarios y les brinda una mejor experiencia. Por ende, es conveniente, fortalecer tanto las competencias de los comerciantes como mejorar la funcionalidad tecnológica.

Se comprueba en la Tabla 9 una alta correlación entre el acceso a las billeteras digitales y la inclusión social, representada por un 90.77% y 87.69% respectivamente. Estos resultados porcentuales reflejan que un número relevante de minoristas tienen acceso a las billeteras digitales y, en consecuencia, han observado cómo el uso de estas plataformas contribuye a su integración social al hacerlos partícipe de la economía digital. Al respecto, el BCR (2012) sostiene, la inclusión financiera impacta positivamente en la economía de las familias, reduce la exposición de guardar el dinero en condiciones de riesgo, evita la manipulación directa del dinero en efectivo, disminuye los costos por transacción y brinda seguridad en cada proceso, siendo más relevantes sus beneficios en zonas de difícil acceso. De esta manera, las billeteras digitales actúan como un canal alternativo que democratiza el acceso a servicios económicos y fortalece la participación ciudadana en espacios financieros formales.

Se determinó un  $p(\rho)$ : 0.510, revelando una correlación positiva media y significativa al 1%. Dado que existe una relación positiva entre ambas dimensiones, se plantea optimizar la cobertura digital y facilitar la adquisición de teléfonos inteligentes a bajo costo a los comerciantes con el fin de reducir las limitaciones de infraestructura tecnológica y fomentar un entorno digital más inclusivo.

Por otro lado, Ipsos y Credicorp (2023) evidencian, una brecha de género en el acceso, uso y calidad percibida de productos y servicios financieros, resaltando la necesidad de enfoques interseccionales que atiendan las diferencias existentes en los diversos

grupos de mujeres y otros sectores vulnerables. Asimismo, Cruz (2024) determinó, la adopción de las billeteras digitales influyen de forma significativa y positiva en la inclusión financiera ( $\beta=1.938$ ,  $p<0.05$ ) y se observó un grado de determinación óptimo ( $R^2=99\%$ ), en cuanto a las dimensiones de la inclusión financiera, se halló una influencia significativa y positiva de la adopción de las billeteras digitales ( $p<0.05$ ), concluyendo que, el acceso al sistema financiero de sectores marginados requiere de la colaboración conjunta entre las financieras y el gobierno para proponer políticas y encaminar la inclusión financiera; siendo estos estudios similares a los hallazgos de la investigación realizada en el Mercado Municipal 8 de setiembre.

Con el respaldo teórico brindado por los investigadores mencionados, podemos exteriorizar que, el acceso a las billeteras digitales constituye un instrumento de integración social para los comerciantes al ofrecerles herramientas que mejoran su seguridad transaccional, reducen su dependencia al dinero en efectivo y promueven su integración al sistema formal.

Se demuestra en la Tabla 10 que el nivel de relación entre la seguridad digital y la usabilidad de servicios financieros se situó en un nivel alto representado por el 50% y el 87.69% respectivamente. Aunque una parte importante de los comerciantes del mercado municipal 8 de setiembre percibe las plataformas financieras digitales como funcionales y fáciles de usar, su percepción sobre la seguridad no es tan sólida y representa una barrera para su adopción total. Al respecto, Cuervo (2024) enfatiza que aún hay sectores de la población por atender, en este caso la población rural, para ello debemos enfocarnos en estudiar el perfil los usuarios para comprobar cuán adaptados están con el uso de aplicaciones móviles y si tienen conexión a internet. Esto reafirma que, la experiencia del usuario no depende sólo de la funcionalidad, sino también de la percepción de que sus datos están seguros y sus operaciones protegidas.

Se determinó un  $p(\rho)$ : 0.620, revelando una correlación positiva media y significativa al 1%. Expresando que, la percepción de seguridad es un factor clave y condicionante para el uso frecuente de los servicios financieros.

Esta problemática también ha sido documentada por Hernández (2024), quien señala que, a pesar del auge de las billeteras digitales algunas regiones prefieren usar efectivo, dejando en evidencia que aún existe factores que generan cierto rechazo de la población al momento de usar estos aplicativos. Entre las causas más comunes, tenemos la seguridad, pues un 38% considera tener miedo a realizar transacciones de dinero por medios digitales, mientras que el 33% considera que su dinero no está seguro en las entidades financieras. Complementando la información, Melo y Jiménez (2023) reconoce que, aunque las billeteras presentan ventajas como seguridad en las transacciones, facilidad para administrar los recursos económicos y sencillas en su uso, también presenta desventajas, como la dependencia de los dispositivos móviles e internet. No obstante, su uso está en aumento, lo que desarrolla su relevancia. Es así, que los emprendedores entre todos, deben tener en cuenta la existencia de las billeteras digitales para saber analizar lo que su uso representa para su idea de negocio.

Estos hallazgos son consistentes con los obtenidos en el presente estudio y resaltan que, para lograr una adopción sostenible de las billeteras digitales es fundamental generar confianza en los usuarios, capacitarlos adecuadamente y reducir la percepción de vulnerabilidad frente a posibles riesgos digitales. En otras palabras, el éxito de las billeteras digitales no depende sólo de su diseño tecnológico sino también del grado de seguridad que transmiten a los usuarios. Por ello, las entidades financieras deben enfocarse en fortalecer la confianza en los servicios financieros digitales, especialmente, en contextos donde prevalece la desinformación y desconfianza institucional.

## V. CONCLUSIONES

1. Se determinó una relación positiva media entre las variables billeteras digitales e inclusión financiera de los minoristas del Mercado Municipal 8 de setiembre, expresado con  $\rho$ : 0.717; siendo estadísticamente significativa; resultados que demuestran que la adopción de las billeteras por parte de los minoristas relacionadas a usabilidad de billeteras digitales, acceso a billeteras digitales y seguridad digital se influyen en la inserción financiera, sugiriendo perfeccionar el acceso a la educación financiera y garantizar una infraestructura tecnológica accesible con el fin de fomentar la participación activa y objetiva de los minoristas.
2. Se comprobó una relación positiva media y significativa entre las dimensiones usabilidad de billeteras digitales y educación financiera de los minoristas del Mercado Municipal 8 de setiembre, expresado con  $\rho$ : 0.668, siendo estadísticamente significativa; resultados que revelan que la usabilidad de billeteras por parte de los minoristas se relaciona con la educación financiera, por esta razón, corresponde fortalecer las competencias en educación financiera para consolidar la adopción de estas herramientas. Esta estrategia no sólo busca la inclusión de la población en las soluciones de pago digitales, sino que también promueve el crecimiento económico del comercio minorista al tomar decisiones financieras más informadas y eficientes.
3. Se evidenció una relación positiva media y significativa entre las dimensiones acceso a las billeteras digitales e inclusión social de los minoristas del Mercado Municipal 8 de setiembre, expresado con  $\rho$ : 0.510, siendo estadísticamente significativa; los resultados revelan que este tipo de herramientas financieras

tecnológicas, cuando son accesibles y comprendidas por los usuarios, se convierten en un vehículo clave para la participación económica y social. Las billeteras digitales empoderan a los comerciantes y les permite integrarse a nuevas formas de comercio y fortalecer su capacidad de ahorro e inversión. Esto destaca el potencial que poseen estas plataformas para fomentar una mayor participación ciudadana en el ecosistema financiero formal.

4. Se demostró una relación positiva media y significativa entre las dimensiones seguridad digital y usabilidad de servicios financieros de los minoristas del Mercado Municipal 8 de setiembre, expresado con  $\rho$ : 0.620, siendo estadísticamente significativa. En base a los resultados podemos comprender que, si bien los comerciantes reconocen la utilidad las billeteras digitales en sus negocios, la confianza en la seguridad de las plataformas aún presenta brechas significativas y condiciona su adopción total. Por lo tanto, se debe fortalecer la confianza de los usuarios y mitigar los temores asociados a los riesgos digitales y fraudes.

## **VI.RECOMENDACIONES**

1. Es conveniente suscribir convenios entre las autoridades municipales y los comerciantes del mercado municipal 8 de setiembre con las entidades financieras del distrito a fin fortalecer y consolidar la aplicación de billeteras digitales a través de talleres, capacitaciones y campañas informativas orientadas a mejorar la comprensión de conceptos financieros básicos, con énfasis en el uso seguro y eficiente de las billeteras digitales.
2. Es necesario que las entidades financieras desarrollen interfaces más intuitivas y amigables con los usuarios e implementar programas de alfabetización financiera y digital, de la mano con las autoridades municipales y entidades públicas y privadas, orientados específicamente a pequeños comerciantes, trabajadores del sector informal y adultos mayores de 50 años de manera diferenciada. Los programas deben enfocarse en conocimientos básicos y técnicos sobre billeteras digitales y fortalecer sus capacidades para tomar decisiones económicas que le permitan optimizar el uso de sus ingresos y fomentar prácticas financieras sostenibles.
3. Es importante implementar programas de inclusión financiera digital con enfoque interseccional, promovidos por las autoridades correspondientes en alianza con el sector financiero con el fin de promover un entorno más equitativo, participativo y sostenible. Además, se propone realizar un monitoreo utilizando de indicadores para medir avances en la reducción de brechas sociales y tecnológicas, facilitando la incorporación de más personas al sistema financiero.

4. Es apropiado que las entidades financieras promuevan talleres presenciales centrados en ciberseguridad aplicada al entorno financiero digital para abordar de manera clara sobre temas de protección de datos personales, identificación de plataformas seguras, protocolos seguros de transacción, gestión de contraseñas y detección de fraudes. Esto no sólo ayudará a reducir la desconfianza, sino que impulsará una adopción más informada y sostenida de las billeteras digitales. Asimismo, se sugiere, incluir sesiones prácticas, testimonios reales y líneas de atención al cliente especializadas para comerciantes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alliance For Financial Inclusion. (Julio de 2021). *Conjunto de herramientas para las estrategias nacionales de educación financiera*. Baragoi, Kenia: Consumer Empowerment and Market Conduct. Obtenido de [https://www.afi-global.org/wp-content/uploads/2021/07/NFES\\_toolkit\\_spanish.pdf](https://www.afi-global.org/wp-content/uploads/2021/07/NFES_toolkit_spanish.pdf)
- Asociación de Bancos del Perú. (03 de ABRIL de 2024). Obtenido de Finanzas al Toque :  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3804095/Infograf%C3%ADa\\_Billeteara%20digital.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3804095/Infograf%C3%ADa_Billeteara%20digital.pdf)
- Avendaño, E., Pérez Lázaro, D., & Queizán, B. (2016). *Medios de pago, seguridad e identidad digital*. España: Papeles de Economía Española. Obtenido de [https://www.funcas.es/wp-content/uploads/Migracion/Articulos/FUNCAS\\_PEE/149art13.pdf](https://www.funcas.es/wp-content/uploads/Migracion/Articulos/FUNCAS_PEE/149art13.pdf)
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la Investigación Serie integral por competencias* (Tercera ed.). Ciudad de México, México: Grupo Editorial Patria.
- Banco Bilbao Vizcaya Argentaria. (05 de Agosto de 2024). *BBVA*. Recuperado el 24 de Octubre de 2024, de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria:  
<https://www.bbva.com/es/pe/salud-financiera/las-billeteras-digitales-crecen-como-medio-de-pago-en-peru/>
- Banco Central de Reserva. (Mayo de 2012). Obtenido de Banco Central de Reserva Web site: <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2012/Mayo/ref-mayo-2012-recuadro-4.pdf>
- Banco Mundial. (29 de Marzo de 2022). *Grupo Banco Mundial*. Recuperado el 26 de Octubre de 2024, de  
<https://www.bancomundial.org/es/topic/financiamiento/overview>
- BBVA. (22 de Noviembre de 2023). Recuperado el 24 de Octubre de 2024, de BBVA:  
<https://www.bbva.com/es/sostenibilidad/que-es-la-inclusion-financiera/>
- BCRP. (6 de Octubre de 2022). Obtenido de  
<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Transparencia/Normas-Legales/Circulares/2022/circular-0024-2022-bcrp.pdf>
- Cabezas Mejía, E. D., Andrade Naranjo, D., & Torres Santamaría, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (David Andrade Aguirre ed.). Ecuador: Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera. (2016). *Portal SBS*. Recuperado el 30 de Octubre de 2024, de <https://www.sbs.gob.pe/Portals/3/PLANEF.pdf>
- Congreso de la República. (2012). Ley que regula las características básicas del dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera. En *Ley N°29985* (pág. Artículo 2). Lima. Obtenido de SUPERINTENDENCIA DE BANCAS Y SEGUROS PARA CIUDADANOS:  
<https://www.sbs.gob.pe/usuarios/informacion-financiera/dinero-electronico>

- Cotrina Llamocca, R., & Pumarrumi Huaylla, A. U. (2020). Billetera Digital: Estrategia de inclusión financiera en las micro y pequeñas empresas del Perú. *Revista Colombiana de Contabilidad*, 8(15), 31-52.
- Cruz Hermoza, A. (enero - junio de 2024). Adopción de billeteras digitales como determinante de la inclusión financiera en comerciantes ambulantes en Cusco. *Revista Quipukamayoc de la Facultad de Ciencias Contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 32(67), 69-81.  
doi:<https://doi.org/10.15381/quipu.v32i67.27956>
- Cuervo Guzman, S. (06 de Febrero de 2024). *ESAN*. Recuperado el 5 de Noviembre de 2024, de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/billeteras-digitales-evolucion-y-desafios-para-impulsar-su-crecimiento-en-el-peru>
- Delgado Tong, A. (29 de Octubre de 2024). *Infobae*. Recuperado el 30 de Octubre de 2024, de <https://www.infobae.com/peru/2024/10/27/yape-cayo-hoy-billetera-digital-del-bcp-vuelve-a-tener-problemas-y-usuarios-no-pueden-transferir-dinero-ni-pagar-servicios/>
- El Comercio. (3 de Setiembre de 2023). La tenencia de billeteras digitales se multiplicó por 13 en los últimos 3 años. pág. 14. Obtenido de <https://www.ipe.org.pe/portal/wp-content/uploads/2023/09/2023-09-03-La-tenencia-de-billeteras-digitales-se-multiplico-por-13-en-los-ultimos-3-anos-Informe-IPE-El-Comercio.pdf>
- Estrada Rudas, C. (16 de febrero de 2022). *La República*. Recuperado el 20 de Octubre de 2024, de <https://www.larepublica.co/finanzas-personales/conozca-que-es-una-billetera-digital-como-funciona-y-que-opciones-hay-en-el-pais-3303568>
- Félix , R. (14 de Abril de 2022). El papel de la educación financiera en la era digital. (D. O. Peruano, Entrevistador)
- Flores Lozada, E. E. (2024). *Billeteras digitales y el comportamiento del consumidor del rubro pollerías, del cercado de Tumbes 2023*. Tesis para licenciatura, Universidad Nacional de Tumbes, Facultad de Ciencias Económicas, Tumbes.
- Foro Económico Mundial. (Mayo de 2022). *Weforum*. Recuperado el 16 de Noviembre de 2024, de [https://www3.weforum.org/docs/WEF\\_Accelerating\\_digital\\_payments\\_SP\\_2022.pdf](https://www3.weforum.org/docs/WEF_Accelerating_digital_payments_SP_2022.pdf)
- Fuentes-Doria, D. D., Toscano-Hernández, A. E., Malvaceda-Espinoza, E., Díaz Ballesteros, J. L., & Díaz Pertuz, L. (2020). *Metodología de la investigación: conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables* (Primera ed.). Medellín , Colombia: Editorial Universidad Pontificia Bolivariana. doi:<http://doi.org/10.18566/978-958-764-879-9>
- Garcia Cabrera, F., & Romero Baltazar , J. L. (2023). *Billetera digital y su impacto en la inclusión financiera de las bodegas de Lima Norte 2023*. Tesis de grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Facultad de Negocios, Lima.
- García Dihigo, J. (2016). *Metodología de la investigación para Administradores* (Primera ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Hadi Mohamed, M. M., Martel Carranza, C. P., Huayta Meza, F. T., Rojas León, C. R., & Arias Gonzáles, J. L. (2023). *Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis*. (W. Sucari, P. Aza, & A. Flores, Edits.) Puno, Perú:

- Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.  
doi:<https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>
- Hernández Sampieri, R., y Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.
- Hidalgo Artica, L. d. (2021). *Limitaciones en la interoperabilidad de billeteras digitales afectan el surgimiento de un ecosistema de pagos inclusivo*. Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Posgrado, Lima.
- International Monetary Fund. (03 de 2011). *International Monetary Fund*. Recuperado el 15 de Noviembre de 2024, de <https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/spa/2011/03/pdf/basics.pdf>
- Jaimés Amado, K. J., y Jerez Velandia, D. A. (2024). *El impacto de las billeteras digitales en los emprendedores de las Unidades Tecnológicas de Santander en el año 2021*. Tesis de grado, Unidades Tecnológicas de Santander, Facultad de Ciencias Socioeconómicas y Empresariales, Bucaramanga.
- Makina, D. (2029). 14 - The Potential of FinTech in Enabling Financial Inclusion. (D. Makina, Ed.) 299-318. doi:<https://doi.org/10.1016/B978-0-12-814164-9.00014-1>.
- Melo Bellido, G., y Jiménez Bartolo, E. E. (2023). Billeteras electrónicas: una herramienta para el emprendimiento en la era digital. *Interconectando saberes*(15), 9-21. doi:<https://doi.org/10.25009/is.v0i15>
- Mendoza Reyes, J. N., Huaman, R. d., Canchari Vásquez, U., & Motta Dueñas, J. A. (2023). Billeteras móviles, medio de pago alternativo para minoristas en pandemia. *Revista Investigación y Negocios*, 16(28), 14-21. doi:<https://doi.org/10.38147/invneg.v16i28.162>
- Muir, J. (2022). *Acelerando los pagos digitales en América Latina y el Caribe*. Cologny, Geneva Switzerland: World Economic Forum.
- Nieves Canales, M. J., & Zapata Huertas, M. C. (2022). Uso de las billeteras digitales en la generación de adultos mayores de Lima Metropolitana. 6.
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (Quinta ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Parella Stracuzzi, S., y Martins Pestana, F. (2012). *Metodología de la Investigación cuantitativa* (TERCERA ed.). Caracas, Venezuela: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FEDUPEL).
- Perú Retail. (13 de Mayo de 2024). *Perú Retail*. Recuperado el 10 de Noviembre de 2024, de <https://www.peru-retail.com/yape-falso-conoce-la-nueva-modalidad-de-estafa-que-afecta-a-los-negocios/>
- Perú Retail. (30 de Octubre de 2024). *Perú Retail*. Recuperado el 5 de Noviembre de 2024, de <https://www.peru-retail.com/interbank-y-plin-presentan-fallas-en-sus-aplicaciones-usuarios-no-pueden-realizar-transacciones/>
- Pimienta Prieto, J. H., & De la Orden Hoz, A. (2017). *Metodología de la Investigación* (Tercera ed.). México, México: Pearson Educación de México.
- Plataforma del Estado Peruano. (14 de Enero de 2024). *Plataforma del Estado Peruano*. Recuperado el 31 de Octubre de 2024, de <https://www.gob.pe/14930-conocer-mas-sobre-las-billeteras-digitales-disponibles-en-el-peru>

- Presidencia del Consejo de Ministro. (03 de Abril de 2024). *Plataforma del Estado Peruano*. Recuperado el 24 de Octubre de 2024, de <https://www.gob.pe/billeteradigital>
- Prieto, M. Á. (28 de Enero de 2021). *An Indra company*. Obtenido de Minsait: <https://www.minsait.com/es/insights/tendencias-en-medios-de-pago>
- Raccanello, K., y Herrera Guzman, E. (abril-junio de 2014). *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, XLIV(2), 119-141. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/270/27031268005.pdf>
- Ramos Zaga, F. A. (2022). Los Factores de uso y adopción de las billeteras digitales en el Perú. *Revista Científica de Economía, Administración y Negocios*, 8(1), 83-106. doi:<https://doi.org/10.22451/3002.nbr2022.vol8.1.10073>
- Ramos, L. (11 de Noviembre de 2024). *La República*. Obtenido de La República: <https://larepublica.pe/economia/2024/11/11/interbank-revelan-detalles-sobre-el-ciberataque-como-se-produjo-el-robo-de-datos-de-sus-clientes-este-2024-atmp-130713>
- Reyes Riveros, J. S. (2023). *Uso de las billeteras digitales como estrategia de la inclusión financiera en la micro y pequeñas empresas de la ciudad de Bogotá para el periodo 2015 - 2022*. Tesis de grado, Universidad Uniagustiana, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Bogotá D.C.
- Ríos Ramírez, R. R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción* (Primera ed.). Málaga, España: Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Rodríguez Sánchez, Y. (2020). *Metodología de Investigación*. Ciudad de México, México: Klik Soluciones Educativas. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=x9s6EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n&ots=UqQxzsgzW&sig=KZC4jRUf0mTGjJ9mjZPa9eZVIn0#v=onepage&q&f=false>
- Santomá, J., & Prior, F. (12 de diciembre de 2007). *IESE INSIGHT*. Obtenido de <https://www.iese.edu/es/insight/articulos/microfinanzas-africa-kenia-malawi-tanzania-uganda/>
- SBS. (S.f.). *Superintendencia de Bancas, Seguros y AFP*. Recuperado el 15 de Noviembre de 2024, de [https://www.sbs.gob.pe/portals/3/educacion-financiera-pdf/4\\_%20Productos%20y%20Servicios%20financieros%20\(1\).pdf](https://www.sbs.gob.pe/portals/3/educacion-financiera-pdf/4_%20Productos%20y%20Servicios%20financieros%20(1).pdf)
- Sosa, G. R. (2023). Las billeteras digitales: un instrumento financiero alternativo para lograr la inclusión financiera. *Revista Perspectivas de las Ciencias Económicas y Jurídicas*, 13(2), 143-157. doi:<http://dx.doi.org/10.19137/perspectivas-2023-v13n2a08>
- Sotomayor, N., Talledo, J., & Wong, S. (2018). *Determinantes de la inclusión financiera en el Perú: Evidencia Reciente*. Lima: SBS Documentos de Trabajo. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (4 de Mayo de 2023). *Portal SBS*. Recuperado el 26 de Octubre de 2024, de <https://www.sbs.gob.pe/Portals/4/jer/PUB-NOTA-POLITUCA/Nota%20EFD%20Educaci%C3%B3n%20Financiera%20Digital%2027.06.23.pdf>
- Vega, M., & Vásquez, J. L. (2022). El Banco Central de Reserva del Perú y el desarrollo del sistema de pagos en el Perú. *Moneda*(189), 20-26. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-189/moneda-189-03.pdf>

Xiuchen, C., & Yuna, C. (2024). Inclusive finance and household education investment: an asset management perspective,. *Finance Research Letters*, 67. doi:<https://doi.org/10.1016/j.frl.2024.105771>.

Yape. (s.f.). *Introducción a las billeteras digitales*. Recuperado el 28 de Octubre de 2024

Ynoub, R. C. (2011). *El proyecto y la metodología de la investigación* (primera ed.). Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning Argentina.

Ley N°29985. (2013, 17 de enero). El Peruano.  
<https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/decreto-supremo/9970-decreto-supremo-n-090-2013-ef/file>

Ley N° 31275. (2021, 15 de julio) El Peruano.  
[https://www.sbn.gob.pe/Repositorio/Normas\\_Legales/NORMA\\_LEGAL\\_2833\\_dfdf.pdf](https://www.sbn.gob.pe/Repositorio/Normas_Legales/NORMA_LEGAL_2833_dfdf.pdf)

Resolución SBS N°6283-2013. (2013, 22 de julio), El Peruano.  
[https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/Auto\\_Nuevas\\_Empresas/ESC\\_Conexos/8.%20Reg.%20de%20operaciones%20con%20dinero%20electr%C3%B3nico\\_Res.%20SBS%20N%C2%B0%206283-2013.pdf](https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/Auto_Nuevas_Empresas/ESC_Conexos/8.%20Reg.%20de%20operaciones%20con%20dinero%20electr%C3%B3nico_Res.%20SBS%20N%C2%B0%206283-2013.pdf)

Resolución SBS N° 465-2017. (2017, 2 de febrero). El Peruano.  
<https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1481907-1>

Resolución SBS N° 3037-2023, (2023, 5 de febrero). El Peruano.  
<https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1481907-1>

Decreto Supremo N° 255-2019-EF. (2019, 5 de agosto) El Peruano.  
<https://www.gob.pe/institucion/mef/normas-legales/287084-255-2019-ef>

## VII. ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

#### Título: Influencia de las billeteras digitales en la inclusión financiera de los minoristas del Mercado Municipal 08 de septiembre, Tumbes 2024

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables, Dimensiones e indicadores	Metodología
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿En qué medida las billeteras digitales influyen en la inclusión financiera de los minoristas del Mercado Municipal 08 de septiembre, Tumbes 2024?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Existe una influencia entre la usabilidad de las billeteras digitales y la educación financiera?</p> <p>¿Existe una influencia entre el acceso a las billeteras digitales y la inclusión social?</p> <p>¿Existe una influencia entre la seguridad digital y la usabilidad de los servicios financieros?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Analizar la influencia de las billeteras digitales en la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Municipal 08 de septiembre, Tumbes 2024</p> <p><b>Objetivos específicos.</b></p> <p>Explicar la influencia de la usabilidad de las billeteras digitales y la educación financiera de los minoristas del Mercado Municipal 08 de septiembre, Tumbes 2024.</p> <p>Describir la influencia del acceso a las billeteras digitales y la inclusión social de los minoristas del Mercado Municipal 08 de septiembre, Tumbes 2024.</p> <p>Determinar la influencia de la seguridad digital y la usabilidad de los servicios financieros de los minoristas del Mercado Municipal 08 de septiembre, Tumbes 2024.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe una relación positiva y significativa entre las billeteras digitales y la inclusión financiera de los minoristas del mercado 08 de septiembre, Tumbes 2024.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Existe una relación positiva y significativa entre la usabilidad de las billeteras digitales y la educación financiera de los minoristas del Mercado 08 de septiembre, Tumbes 2024</p> <p>Existe una relación positiva y significativa entre el impacto del acceso a las billeteras minoristas y la inclusión social de los comerciantes del Mercado 08 de septiembre, Tumbes 2024.</p> <p>Existe una relación positiva y significativa del impacto de la seguridad digital y la usabilidad de los servicios financieros de los minoristas del Mercado 08 de septiembre, Tumbes 2024</p>	<p><b>Variable 1: Billeteras digitales</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Usabilidad de billeteras digitales Acceso a las billeteras digitales Seguridad digital</p> <p><b>Indicadores:</b></p> <p>Transacciones Usuarios Incidentes de seguridad</p> <p><b>Variable 2: Inclusión financiera</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Educación Financiera Inclusión social Usabilidad de servicios financieros</p> <p><b>Indicadores:</b></p> <p>Conocimientos financieros básicos Factores demográficos Conectividad</p>	<p>Tipo descriptivo - correlacional</p> <p>No experimental</p> <p>Transversal</p>

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

**Título: Influencia de las billeteras digitales en la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Municipal 08 de septiembre, Tumbes 2024**

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento y escala de medición
<b>V1: Billeteras digitales</b>	Según el BCRP (2022): Aplicación móvil que permite iniciar una transferencia electrónica de fondos a través de los instrumentos de Pago vinculados a ella.	La variable billeteras digitales será medida mediante las dimensiones: usabilidad, acceso, seguridad digital y sus respectivos indicadores. El instrumento utilizado será un cuestionario, elaborado con 15 preguntas valoradas con la escala de Likert.	Usabilidad de billeteras digitales	Transacciones	Instrumento: Cuestionario  Escala de medición: Escala de Likert  Totalmente de acuerdo (TA): 5; De acuerdo (DA): 4; Indeciso (I): 3; En desacuerdo (ED): 2; Totalmente en desacuerdo (TD): 1.
				Satisfacción	
				Procesos	
			Acceso a las billeteras digitales	Usuarios	
				Tecnología	
				Procesos	
			Seguridad digital	Incidentes	
				Protección al usuario	
				Leyes	
<b>V2: Inclusión Financiera</b>	La inclusión financiera se explica como el acceso que poseen la población y los negocios a la variedad de productos y servicios financieros útiles y asequibles que atienden sus necesidades y que se proporcionan de manera responsable y sostenible. (Banco Mundial, 2022).	La variable inclusión financiera será medida mediante las dimensiones: educación financiera, inclusión social, usabilidad y sus respectivos indicadores. El instrumento utilizado será un cuestionario, elaborado con 15 preguntas valoradas con la escala de Likert.	Educación financiera	Conocimiento	Instrumento: Cuestionario  Escala de medición: Escala de Likert  Totalmente de acuerdo (TA): 5; De acuerdo (DA): 4; Indeciso (I): 3; En desacuerdo (ED): 2; Totalmente en desacuerdo (TD): 1.
				Capacitaciones	
				Edad	
			Inclusión social	Tecnologías	
				Educación	
				Sexo	
			Usabilidad de servicios financieros	Transacciones	
				Satisfacción	
				Procesos	

### Anexo 3: Cuestionario

#### CUESTIONARIO

**Edad:**

**Sexo:**

El siguiente cuestionario se ha elaborado con la finalidad de analizar el impacto de las billeteras digitales en la inclusión financiera, para ello se recopilarán datos de forma anónima los cuales serán tratados de forma confidencial con un fin netamente académico.

#### **Instrucciones:**

Marque con un "X" la alternativa que representa su opinión de acuerdo a cada pregunta planteada.

1. Totalmente en desacuerdo (TD) = 1
2. En desacuerdo (ED) = 2
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo = (NA, ND) = 3
4. De acuerdo (DA) = 4
5. Totalmente de acuerdo (TA) = 5

Edad:

Sexo:

Variable 1: Billeteras digitales

N°	Ítems	TA (5)	DA (4)	NA, ND (3)	ED (2)	TD (1)
	<b>Usabilidad de las billeteras digitales</b>					

1	Las billeteras digitales agilizan sus procesos de ventas en su negocio					
2	Las billeteras digitales cuentan con procesos rápidos y fáciles para realizar una transacción					
3	La operatividad de las billeteras digitales hace menos complejos sus procesos y/o actividades bancarias diarias					
4	Las billeteras digitales poseen un sistema dinámico que permiten navegar en sus plataformas de manera fácil					
5	Me encuentro satisfecho con mi experiencia durante el uso de billeteras digitales					
<b>Acceso a las billeteras digitales</b>						
6	Las billeteras digitales cuentan con un proceso de registro que resulta fácil para cualquier persona					
7	Es fácil para usted acceder a una cuenta en una billetera digital					
8	Las billeteras digitales cuentan con un lenguaje claro en sus plataformas					
9	Considera que navegar por los aplicativos de las billeteras digitales es fácil					
10	El internet es un limitante para que usted pueda contar con una billetera digital					
<b>Seguridad digital</b>						
11	Considero que mi dinero está seguro en las billeteras digitales					
12	Considero que las billeteras digitales cuentan con procesos seguros de validación					
13	He recibido información clara sobre cómo proteger mi billetera digital					

14	Siento que los riesgos de usar una billetera digital son menores que los de manejar efectivo				
15	Me siento respaldado por la empresa representante de las billeteras digitales ante un caso de fraude o robo cibernético				

## Anexo 4: Cuestionario

### CUESTIONARIO

**Edad:**

**Sexo:**

El siguiente cuestionario se ha elaborado con la finalidad de analizar el impacto de las billeteras digitales en la inclusión financiera, para ello se recopilarán datos de forma anónima los cuales serán tratados de forma confidencial con un fin netamente académico.

#### **Instrucciones:**

Marque con un "X" la alternativa que representa su opinión de acuerdo a cada pregunta planteada.

1. **Totalmente en desacuerdo (TD) = 1**
2. **En desacuerdo (ED) = 2**
3. **Ni de acuerdo ni en desacuerdo = (NA, ND) = 3**
4. **De acuerdo (DA) = 4**
5. **Totalmente de acuerdo (TA) = 5**

Variable 2: Inclusión social

N°	Ítems	TA (5)	DA (4)	NA, ND (3)	ED (2)	TD (1)
<b>Educación Financiera</b>						
1	Los conocimientos básicos sobre finanzas son útiles para la utilización de servicios financieros					
2	Considero que mi edad no representa una barrera para utilizar billeteras digitales					

3	Comprende los riesgos financieros de utilizar servicios digitales en su negocio					
4	Considera que una capacitación financiera debería ser fundamental para aplicación de las billeteras digitales en su lugar de trabajo					
5	Considero útil el centro de ayuda implementado en las plataformas de las billeteras digitales					
<b>Inclusión social</b>						
6	Considero que las billeteras digitales son accesibles para comerciantes con distintos niveles educativos					
7	Considero que las billeteras digitales han beneficiado a pequeños y grandes comerciantes					
8	El acceso a internet no significa para mí un limitante para acceder a una billetera digital					
9	Acceder a un crédito o financiamiento desde mi billetera digital ha sido fácil					
10	Considero que puedo realizar transacciones recurrentes de manera sencilla con las billeteras digitales					
<b>Usabilidad de servicios financieros</b>						
11	Es de gran utilidad el uso de medios de pagos electrónicos en mi negocio					
12	Considero que los servicios financieros son fáciles de usar					
13	La interoperabilidad ha agilizado mis procesos y/o trámites bancarios					
14	El uso de los servicios financieros me resulta práctico y puedo realizarlos por mí mismo(a)					
15	Prefiero los servicios financieros digitales sobre los tradicionales					

### Anexo 5: Validación de expertos 1

#### Influencia de las billeteras digitales en la inclusión financiera de los minoristas del Mercado Municipal 8 de setiembre, Tumbes 2025

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				x	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				x	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				x	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				x	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				x	
6. Intencionalidad	Adecuado para																					



## Anexo 6: Validación de expertos 2

### Influencia de las billeteras digitales en la inclusión financiera de los minoristas del Mercado Municipal 8 de setiembre, Tumbes 2025

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																x					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																x					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																x					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																x					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																x					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las																x					



### Anexo 7: Validación de expertos 3

#### Influencia de las billeteras digitales en la inclusión financiera de los minoristas del Mercado Municipal 8 de setiembre, Tumbes 2025

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																x					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																x					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			x		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		x			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																x					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las																					



### Anexo 8: Alfa de Cronbach

Variable: *Billeteras digitales*

N°	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	71.00
2	5	5	5	5	5	4	5	4	4	1	5	4	4	5	4	65.00
3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	1	5	4	4	5	4	65.00
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	1	5	4	4	5	4	61.00
5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	1	4	4	5	5	4	61.00
6	5	5	4	4	4	4	4	3	4	1	4	5	5	4	4	60.00
7	5	5	5	4	5	4	5	5	4	1	5	5	5	4	4	66.00
8	5	5	5	4	5	2	5	4	5	1	5	5	5	4	4	64.00
9	5	5	5	4	5	5	5	4	4	1	4	5	5	5	4	66.00
10	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	4	5	5	4	2	64.00
11	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	4	4	5	4	4	63.00
12	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	4	4	5	4	4	65.00
13	5	5	5	5	5	5	5	4	2	1	4	4	4	4	4	62.00
14	3	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	2	59.00
15	3	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	2	63.00
16	3	5	4	5	4	5	4	4	5	2	5	3	4	4	4	61.00
17	3	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	62.00
18	1	1	3	3	3	5	3	1	5	1	4	4	4	5	4	47.00
19	1	1	3	3	3	3	3	2	5	4	4	4	4	4	4	48.00
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	5	5	4	4	4	50.00
21	1	1	3	3	3	2	3	3	5	4	1	3	4	5	4	45.00
VARP	2.14	2.12	0.59	0.62	0.59	0.94	0.59	0.91	0.75	1.84	0.79	0.54	0.24	0.25	0.49	45.95

Fuente: Prueba piloto

$$\sum S_i^2 = 13,39$$

$$K = 15$$

$$K - 1 = 14$$

$$S_T^2 = 45,95$$

$$\alpha = 0,76$$

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Tenemos como resultado del alfa de Cronbach 0,76 para la primera variable billeteras digitales.

## Anexo 9: Alfa de Cronbach

### Variable: *Inclusión financiera*

N°	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	71.00
2	5	5	5	5	5	4	5	4	4	1	5	4	4	5	4	65.00
3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	1	5	4	4	5	4	65.00
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	1	5	4	4	5	4	61.00
5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	1	4	4	5	5	4	61.00
6	5	5	4	4	4	4	4	3	4	1	4	5	5	4	4	60.00
7	5	5	5	4	5	4	5	5	4	1	5	5	5	4	4	66.00
8	5	5	5	4	5	2	5	4	5	1	5	5	5	4	4	64.00
9	5	5	5	4	5	5	5	4	4	1	4	5	5	5	4	66.00
10	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	4	5	5	4	2	64.00
11	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	4	4	5	4	4	63.00
12	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	4	4	5	4	4	65.00
13	5	5	5	5	5	5	5	4	2	1	4	4	4	4	4	62.00
14	3	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	2	59.00
15	3	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	2	63.00
16	3	5	4	5	4	5	4	4	5	2	5	3	4	4	4	61.00
17	3	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	62.00
18	1	1	3	3	3	5	3	1	5	1	4	4	4	5	4	47.00
19	1	1	3	3	3	3	3	2	5	4	4	4	4	4	4	48.00
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	5	5	4	4	4	50.00
21	1	1	3	3	3	2	3	3	5	4	1	3	4	5	4	45.00
VARP	2.14	2.12	0.59	0.62	0.59	0.94	0.59	0.91	0.75	1.84	0.79	0.54	0.24	0.25	0.49	45.95

**Fuente:** Prueba piloto

$$\sum S_i^2 = 14,49$$

$$K = 15$$

$$K - 1 = 14$$

$$S_T^2 = 62,54$$

$$\alpha = 0,82$$

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Tenemos como resultado del alfa de Cronbach 0,82 para la primera variable inclusión financiera.

## Anexo 10: Valores de correlación de Rho de Spearman

Rho de Spearman	Correlación
-1.00	Correlación negativa perfecta. (“A mayor X, menor Y”, de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante).
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta (“A mayor X, mayor Y” o “a menor X, menor Y”, de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante)

Fuente: Hernández et. al. (2014)

**Anexo 11: Solicitud de Autorización y facilidades de información para ejecución de tesis**

**"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"**

Tumbes, 16 de diciembre de 2024

GOBIERNO REGIONAL PROVINCIA DE TUMBES  
TRAMITE DOCUMENTARIO  
FECHA DE RECEPCION  
16 DIC. 2024  
Folio 01 de 01  
Registro N° 28920  
Firma P

**Carta N° 001 – 2024**

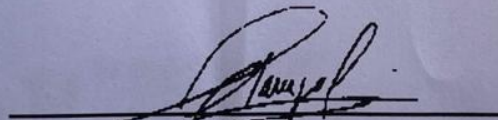
Señor: Hildebrando Antón Navarro  
Acalde de la Municipalidad Provincial de Tumbes  
Asunto: Solicito Autorización y facilidades de información para ejecución de tesis

Tengo el agrado de saludarlo muy cordial y hacerle de conocimiento que el suscrito alumno de la Escuela de Administración de la Universidad Nacional de Tumbes, en su propósito de optar el grado de Bachiller, con el proyecto de tesis; "Influencia de la billeteras digitales en la inclusión financiera de los minoristas del Mercado 8 de setiembre, Tumbes 2024" y para lograr su cometido solicita la flexibilidad de información, para una mayor facilidad de aplicación de encuestas e información conexas, que será utilizada para fines estrictamente académicos:

En tal sentido, señor alcalde. Solicito a usted, brindarme la debida autorización para que proporcione la información indicada y facilidades para la aplicación técnicas de recolección de datos (Encuestas e información pertinente) en su institución, información que será empleada de manera confidencial por el suscrito.


Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



**Clavijo Piscocoya, Astrid Nicols**  
**DNI: 70665442**  
**Tesista**

## Anexo 12: Carta de aceptación

 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
**TUMBES**

**SUB GERENCIA DE PERSONAL**

*Juntos Cambiaremos Tumbes*  
Gestión 2023 - 2026

“Año del Bicentenario, de la Consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

**CARTA N° 376 - 2024-G.ADM-SGPER-MPT/AMFP**

**PARA : SRA. CLAVIJO PISCOYA ASTID NICOLS.**

**ASUNTO : ALCANZO REESPUESTA**

**REFERENCIA: SOLICITUD CON N.º DE REG. 28920- DE FECHA 16-12-2024**


**FECHA : TUMBES, 18 DE DICIEMBRE DEL 2024**

Por medio de la presente, me dirijo a usted para saludarle cordialmente y, al mismo tiempo, brindar respuesta a lo solicitado ante este despacho mediante la **Solicitud con N.º de Reg. 28920, de fecha 16 de diciembre de 2024**, referente a la autorización y facilidades de información para la ejecución de la tesis titulada: **“Influencia de las billeteras digitales en la inclusión financiera de los miembros minoristas del Mercado 08 de septiembre, Tumbes 2024”**.

En virtud de lo expuesto, esta Sub Gerencia **autoriza** a la estudiante **CLAVIJO PISCOYA ASTID NICOLS** para recabar la información correspondiente en las instalaciones del **Mercado Municipal 08 de septiembre**, ubicado en el sector **Andrés Araujo Morán**, en la ciudad de Tumbes, con el objetivo de llevar a cabo su investigación.

Agradecemos la colaboración de su institución y quedamos a su disposición para cualquier **consulta adicional que requiera**.

Sin otro particular, le saluda atentamente. -

  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TUMBES  
BACH. ADHEMIR M. FANARRAGA PICHILINGUE  
SUB GERENTE DE PERSONAL

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TUMBES  
SUB GERENCIA DE PERSONAL  
TUMBES

### Anexo 13: Aplicación de encuestas



