



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Las billeteras digitales y su efecto en los servicios financieros electrónicos de las micro y pequeñas empresas, Trujillo, año 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORES:

Paredes Rodriguez, Daniel Alexis (orcid.org/0000-0001-6954-1348)

Veintemilla Velarde, Diego Lincoln (orcid.org/0000-0003-4942-1060)

ASESORES:

Dra. Cabanillas Ñaño, Sara Isabel (orcid.org/0000-0002-9032-6076)

Mg. Florez Tolentino, Kevin Litman (orcid.org/0009-0007-0654-6169)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO — PERÚ

2023

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesis de grado a Dios por permitirme culminar con éxito mi tan anhelada carrera, darme buena salud y fortaleza en todo momento. A mi padre querido, quien, aunque no está físicamente presente, sus enseñanzas siguen guiándome día a día; este logro es en tu honor, porque fue gracias a tu amor y dedicación que aprendí a nunca rendirme; mi corazón aún llora por tu ausencia, pero sé que estás orgulloso de mí desde donde estás; te extraño profundamente y esta dedicatoria es mi pequeña forma de decirte que nunca te olvidaré. A mi madre, mi heroína de capa larga, quien con su fortaleza, sabiduría y amor incondicional me ha guiado en cada paso de mi vida; gracias por ser mi luz en momentos oscuros y por creer en mí siempre. Este logro es un triunfo de los dos. Eres mi roca y mi ejemplo para seguir. Estoy orgulloso de llamarte madre. A mis hermanos, por brindarme su soporte desde el primer día, su apoyo incondicional, moral, sus consejos y educación han sido de los mejores, todo el esfuerzo es gracias a ustedes y ahora puedo decir que el triunfo es para todos ustedes.

Daniel Paredes

Finalizada esta tesis con éxito, quiero empezar dedicando mi primer objetivo trazado a Dios, por ser quien me brindo lo primordial para avanzar, salud. A mi papá, por ser quien me apoyo en todo momento, pese a los obstáculos que nos pone la vida, él siempre estuvo constante con su apoyo incondicional, este primer objetivo, es por ello que te dedico este trabajo de investigación para el grado profesional de contador.

A mi familia en general, ya que todos, a pesar de la distancia que nos separa, siempre estuvieron ahí para darme palabras de aliento y seguir para culminar y lograr cada objetivo o meta trazada.

Diego Veintemilla

AGRADECIMIENTO

Gracias Dios mío por hacernos feliz de tener una familia, y gracias todos los días por mostrarnos lo hermosa que puede ser la vida, gracias familia por apoyarnos en cada decisión y propósito en el que nos proponemos a realizar. Con la excelencia de este tratado. Gracias por creer en nosotros. El camino que hemos recorrido nunca ha sido más fácil, pero gracias a sus donaciones, cariño y apoyo entusiasta, lo hemos logrado.

Primero que nada, quisiéramos agradecer a nuestros padres y familia en general por apoyarnos siempre e incondicionalmente en el logro de nuestras metas personales y académicas.

Ha habido muchos maestros que nos han guiado en nuestra vida universitaria y nos gustaría agradecerles a todos ellos por brindarnos el conocimiento que necesitamos para estar aquí hoy, pero en especial a la Dra. Sara Cabanillas y al Mg. Kevin Litman por el apoyo incondicional para el desarrollo de la tesis.

Agradecerles a todos nuestros compañeros los cuales muchos de ellos se han convertido en nuestros amigos, cómplices y hermanos. Gracias por las horas compartidas, los trabajos realizados en conjunto y las historias vividas.

Por último, agradecer a la universidad César Vallejo que nos ha exigido tanto, pero al mismo tiempo nos ha permitido obtener nuestro tan ansiado título. Agradecemos a cada directivo por su trabajo y por su gestión, sin lo cual no estarían las bases ni las condiciones para aprender conocimientos.

Los Autores

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE GRÁFICOS Y FIGURAS.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	11
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos.....	14
3.6. Método de análisis.....	14
3.7. Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN	45
VI. CONCLUSIONES	49
VII. RECOMENDACIONES.....	50
REFERENCIAS.....	51
ANEXOS	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Servicios financieros electrónicos y las billeteras digitales	15
Tabla 2. Servicios financieros electrónicos y la fiabilidad de las billeteras digitales	22
Tabla 3. La capacitación sobre el uso de las plataformas digitales en las pequeñas empresas.....	30
Tabla 4. Relación entre las variables billeteras digitales y los servicios financieros electrónicos	33
Tabla 5. Alfa de cronbach	81
Tabla 6. Prueba de normalidad por variable	82
Tabla 7. Prueba de normalidad por pregunta.....	83

ÍNDICE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1. La preferencia de uso de las billeteras digitales en las transacciones financieras.....	16
Figura 2. La experiencia de las transacciones financieras mediante las billeteras digitales.....	17
Figura 3. La frecuencia de uso de las transacciones financieras mediante las plataformas digitales.....	18
Figura 4. Las transferencias bancarias y la efectividad en los negocios	19
Figura 5. Respuesta rápida a los problemas que ocasionan las billeteras digitales	20
Figura 6. La utilización de métodos de pago para realizar transacciones financieras eficaces y ágiles	21
Figura 7. La disminución de costos por parte de las billeteras digitales	23
Figura 8. Las billeteras digitales como fuente de ahorro de dinero	24
Figura 9. La importancia de la seguridad en las transacciones financieras electrónicas	25
Figura 10. La confianza de usar billeteras digitales.....	26
Figura 11. facilidad de ingreso a las billeteras digitales.....	27
Figura 12. La solución de problemas de billeteras digitales de manera presencial	28
Figura 13. La solución de problemas de billeteras digitales por llamada telefónica	29
Figura 14. La importancia de la capacitación sobre la aplicación virtual en el sistema financiero a través de los bancos	31
Figura 15. La adecuación de la formación sobre el uso de las billeteras digitales a través de los bancos	32
Figura 16. La concienciación sobre las plataformas digitales y el dinero electrónico entre los empresarios.....	34
Figura 17. La seguridad de los datos personales de los empresarios en los bancos.....	35
Figura 18. Los beneficios de utilizar plataformas digitales para ahorrar dinero	36
Figura 19. Los beneficios de supervisar a las plataformas digitales	37
Figura 20. La frecuencia de la supervisión en las plataformas digitales	38
Figura 21. Mejores prácticas para la gestión de plataformas financieras digitales .	39
Figura 22. Análisis de adecuación de los agentes para la conversión de efectivo en dinero electrónico	40
Figura 23. El impacto de las plataformas digitales en la inclusión financiera	41
Figura 24. El crecimiento de los servicios financieros electrónicos para las pequeñas empresas.....	42
Figura 25. El impacto del dinero electrónico en la educación financiera de los empresarios.....	43
Figura 26. El impacto de las plataformas digitales en las pequeñas empresas.....	44

RESUMEN

Nuestro trabajo de investigación tuvo como objetivo identificar las billeteras digitales y su efecto en los servicios financieros electrónicos de las micro y pequeñas empresas, Trujillo, año 2023. La población estuvo conformada por 350 micro y pequeñas empresas y la muestra estuvo conformada por 93 empresas, se utilizó un muestreo no probabilístico, la técnica e instrumento utilizados para la recolección de datos fue un cuestionario aplicado a los empresarios. La metodología que se utilizó fue una investigación correlacional. Encontrándose que el coeficiente de correlación de Pearson entre las billeteras digitales y los servicios financieros electrónicos fue $R=0.493$. Se concluyó que las billeteras digitales afectan en los servicios financieros electrónicos de las micro y pequeñas empresas, Trujillo, año 2023 existiendo una correlación moderada entre las variables utilizadas que fueron servicios financieros electrónicos y las billeteras digitales.

Palabras clave: Billeteras digitales, dinero, finanzas, economía, banca móvil

ABSTRACT

The objective of our research work was to identify digital wallets and their effect on electronic financial services in micro and small enterprises, Trujillo, year 2023. The population consisted of 350 micro and small companies and the sample consisted of 93 companies, a non-probabilistic sampling was used, the technique and instrument used for data collection was a questionnaire applied to entrepreneurs. The methodology used was a correlational research. The Pearson correlation coefficient between digital wallets and electronic financial services was $R=0.493$. It was concluded that digital wallets affect the electronic financial services of micro and small enterprises, Trujillo, year 2023, with a moderate correlation between the variables used, which were electronic financial services and digital wallets.

Keywords: Digital wallets, money, finance, economy, mobile banking

I. INTRODUCCIÓN

La crisis por la pandemia vivida en el 2020 por el virus llamado coronavirus y la obligación, para evitar el contagio, de tomar una distancia de dos metros ha conllevado al uso de plataformas digitales como las billeteras móviles. Si bien este aumento creó una puerta para una gran oportunidad para que más peruanos ingresen al sistema financiero, el Estado debe asegurarse de que la adopción sea permanente, no temporal; en consecuencia, a la evolución de la tecnología y el sector financiero en todo el mundo, se utilizaron la prestación de servicios que facilitan la vida a través del uso de medios digitales, esto conducirá a la digitalización de las operaciones financieras y al surgimiento de nuevos productos. Las Fintech son entidades que utilizan tecnología para brindar servicios financiero moderno y eficiente; estas compañías intentan mejorar las expectativas del usuario en el sector financiero y ofrecen soluciones más accesibles, rápidas y económicas que las instituciones financieras tradicionales. Las billeteras digitales permiten a las personas llevar a cabo transacciones financieras de manera segura y eficiente. Los beneficios de las billeteras digitales son muchos; en primer lugar, permiten realizar pagos sin tener que recurrir a efectivo, esto se debe a que son más seguras (evitando el robo o pérdida de dinero). Las bancas móviles permiten a los usuarios realizar pagos con su teléfono móvil. El 70% de las empresas en todo el mundo utilizaron billeteras digitales para sus pagos en 2025, frente al 30% que lo hacen actualmente. Algunas de las fusiones más populares de billeteras digitales son Apple Pay y appgle Pay.

A nivel internacional, Según Bellido, Gonzales y Bartolo (2023). En su artículo titulado “billeteras digitales: una herramienta para el emprendimiento en la era digital”. Una de esas ideas modernas es la aplicación de billeteras electrónicas, que permiten la transferencia segura de dinero e información financiera digitalmente a dispositivos móviles.

A nivel nacional, en el Perú, según datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática, solo el 50% de la población hace uso de internet en el Perú, esto significa que la mitad de la población peruana no podría utilizar billeteras digitales si no tuvieran acceso a internet. Las micro o pequeñas empresas en el Perú utilizan las billeteras digitales porque son seguras, fiables y convenientes. Según un estudio

realizado por la Asociación de Bancos del Perú (ASBANCPERÚ) y la Asociación de Empresas de Tecnología Financiera (ASETEC), el 67% de MYPES en el Perú utilizan billeteras digitales. En el 2007, Yape llegó gracias a la empresa peruana Taringa para que los clientes puedan cobrar y remitir dinero, mientras que en el 2006 PLIN llegó al Perú asociándose con Tottus para brindar a los clientes una forma más rápida de pago. Las billeteras digitales se fusionaron con los bancos tradicionales para ofrecer a los clientes una experiencia de pagos más conveniente; como YAPE con el BCP y PLIN con el BBVA. El uso de códigos QR aceleró los pagos en los comerciantes que utilizan billeteras digitales. A inicios de 2023, el BCRP emitió la Circular N° 003-2020-BCRP, que estableció un estándar unificado para pagos con QR que contribuyó a la interoperabilidad y al aumento de las transacciones independientes del proveedor de servicios de pago, el gerente general de la Unión Bancaria dijo que YAPE y PLIN serán interoperables a partir del 31 de marzo de este año y con el resto de billeteras digitales a partir del 30 de junio.

A nivel local, En la ciudad de Trujillo, Según el INEI (2018), el sector micro y pequeñas empresas en la región la libertad es muy golpeado debido a los constantes robos que ascendieron en un 42.6 %, lo cual siguió en aumento durante la pandemia en el 2019, es por eso que muchos empresarios se vieron obligados a utilizar otros métodos de pagos para poder realizar la adquisición de bienes de consumo de una manera segura y accesible para el cliente; según un estudio de IPSOS Perú (Perú, 2021). Dado esto, se crea la siguiente interrogante ¿Cuál es el efecto de las billeteras digitales en los servicios financieros electrónicos de las micro y pequeñas empresas, Trujillo, año 2023?

El presente artículo se justificó de manera teórica, puesto que sirvió de conocimiento como una recolección de información para los actuales y posteriores estudios referentes a las variables de estudio: Servicios financieros digitales y las billeteras digitales; El artículo se justificó socialmente, porque buscó influir más a la percepción de los consumidores a que utilicen de manera correcta los servicios financieros digitales y a su vez evitando contagios que pueden beneficiar mucho a la comunidad.

También la presente revisión se justifica de forma práctica ya que aporta para a los consumidores los beneficios del correcto uso de los servicios financieros digitales, así también optar cambiar el uso del efectivo por billeteras digitales que ayudan a disminuir los contagios causados por la Covid-19. A su vez se justificó por conveniencia, puesto que tenemos un interés de brindar nuestra investigación para mayor conocimiento propio, así como el que posteriormente lo leerán para su propia investigación.

La presente investigación se justificó de forma metodológica, debido a que buscamos contribuir con un nuevo pensamiento tecnológico relacionado con las finanzas y economía, para el crecimiento, tanto de personas jurídicas y naturales.

Objetivo general, Identificar las billeteras digitales y su efecto en los servicios financieros electrónicos de las micro y pequeñas empresas, Trujillo, año 2023; así como los siguientes objetivos específicos O1, Analizar el efecto de los servicios financieros electrónicos en la intención del uso de las billeteras digitales, Trujillo, año 2023. O2, Establecer los efectos de los servicios financieros electrónicos y su fiabilidad de las billeteras digitales en las micro y pequeñas empresas, Trujillo, año 2023; O3, Establecer una capacitación sobre el uso de los servicios financieros electrónicos a las micro y pequeñas, Trujillo, año 2023.

H1: Las billeteras digitales tienen efecto significativo en los servicios financieros electrónicos de las mypes, Trujillo, año 2023.

H0: Las billeteras digitales no tienen efecto significativo en los servicios financieros electrónicos de las mypes, Trujillo, año 2023.

El propósito del informe de tesis es revisar el marco teórico relacionado con los servicios financieros electrónicos y las billeteras digitales. Tomaremos como ejemplo el caso de las dos principales plataformas del mercado peruano que nos permiten realizar transacciones de manera segura y rápida a través del número del celular, tales como el Yape y PLIN.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se presentan algunas revisiones de antecedentes internacionales en la temática, Agudelo y Giraldo (2020) en su tesis titulada “Conocimiento y uso de las Carteras Virtuales en el Politécnico de Antioquia – Sede Itagüí.” Fue del tipo mixta (tanto cualitativo como cuantitativo), la población estuvo conformada un total 1910 estudiantes al semestre 2020 – I de la sede de Itagüí. Su principal objetivo fue medir el uso de billeteras virtuales en el estudiantado del Tecnológico de Antioquia. Resultados si existen estudiantes del Tecnológico de Antioquia de la sede Itagüí. Además, los siempre activos de esta población son principalmente jóvenes, y su vida siempre activa les permite tener acceso a más de dos aplicaciones, por lo que permanecen más tiempo y lo tienen todo más fácil, también está claro que descubriremos nuevas posibilidades. por hacer las cosas, más rápido y seguro. Se concluye que utilizan el dinero que reciben de su salario a través de Internet. Esto presenta una gran oportunidad para que algunos bancos y empresas bancarias ingresen a este mercado.

Husainsah et ál (2023) en su artículo titulado “Determining factors of digital wallet actual usage: A new model to identify changes in consumer behavior.” Fue un tipo de modelo de ecuación de análisis estructural (SEM) con herramientas de software LISREL, la población de estudio se realizó en Yakarta con 360 encuestados. Su principal objetivo es aclarar el comportamiento del consumidor al adoptar billeteras digitales en Indonesia. Los resultados de este estudio explican que la facilidad de uso, la confianza, la seguridad y la intención percibidas son importantes para aumentar el uso actual de los usuarios de billeteras digitales en Indonesia. Se concluye que este estudio contribuye a la formulación de un nuevo modelo para explicar la intención de uso y el comportamiento del consumidor hacia las billeteras digitales.

Warningsih y Sukis (2021) en su artículo titulado “Determining Factors of Digital Wallet Usage in his article titled.” Fue del tipo básico, la población de estudio fueron 138 estudiantes universitarios de la facultad de negocios y economía de la universidad Tarumanagara. Su principal objetivo es examinar el efecto de la utilidad percibida, el riesgo percibido y la confianza sobre la intención de utilizar billeteras digitales entre estudiantes universitarios. Los resultados mostraron que la utilidad

percibida y la confianza influyeron positivamente en la intención de uso. Se concluye que existe una confianza en la intención de uso.

Teng y Kong (2021) in his article titled “Examining Actual Consumer Usage of E-wallet: A Case Study of Big Data Analytics.” Fue del tipo básico, la población estudiada son un conjunto de datos de 18,149 publicaciones extraídas de plataformas de redes sociales y el comportamiento de los usuarios de las billeteras digitales. Su principal objetivo es estudiar y categorizar temas relacionados con el uso de billeteras electrónicas utilizando análisis de big data. Los resultados obtenidos son las medidas exitosas para los modelos de negocios de billeteras electrónicas que incluyen una interfaz fácil de usar, campañas promocionales y servicio al cliente en tiempo real. En conclusión, el análisis de big data del uso real de las billeteras electrónicas produce una comprensión más relevante y precisa del mecanismo de pago móvil.

Amadhan et ál (2023) in his article titled “The Effect of Consumer Satisfaction on Reuse Intention of Digital Wallet Services (E-Wallet) In Indonesia.” Fue del tipo básico con método de muestreo intencional, la población de estudio estuvo compuesta por un total de 354 usuarios de billeteras digitales en Indonesia. Su objetivo principal es examinar el efecto de la satisfacción del consumidor sobre la intención de reutilizar los servicios de billetera digital (billetera electrónica). Los resultados mostraron que la satisfacción del consumidor tiene un efecto positivo y significativo en la intención de reutilizar los servicios de billetera digital. Se concluye que la satisfacción del consumidor tiene un efecto positivo y significativo en la intención de recompra de los usuarios del servicio de billetera digital.

Kornelis (2022) in his article titled “Legal Protection for E-Wallet Consumers in the Digital Economy Era.” Fue del tipo análisis documental, los consumidores de indonesia debido a la aparición de varios tipos de billeteras electrónicas. Su principal objetivo es examinar en profundidad la forma de protección legal para los consumidores de billeteras electrónicas en Indonesia. Los resultados si existen diferentes tipos La aparición de varios tipos de billeteras electrónicas en este momento no es una solución para reducir el problema, pero genera quejas sobre su uso. Se concluye que todos los consumidores de billeteras electrónicas tienen

derecho a protección legal cumpliendo con la ley del consumidor, brindándoles tranquilidad durante la transición.

Mandalkar y Bobhate (2021) in his article titled “A study on Consumer Preference Towards Digital Wallets During Covid 19 Pandemic.” Fue del tipo análisis documental, la población estudiada fue 115 personas que utilizan ANOVA en la India. Su principal objetivo es determinar la preferencia de los consumidores hacia las billeteras durante la pandemia. Los resultados de las empresas emergentes y las grandes corporaciones también buscan continuamente tecnologías amigables para el cliente, aportando así más valor y conveniencia a los clientes; especialmente durante la era COVID-19. Se concluye que existen formas mucho más seguras y rápidas de realizar transacciones, logrando un rápido aumento de las aplicaciones de billetera digital.

En consiguiente podemos mencionar los antecedentes nacionales, Perez (2023) en su tesis titulada “Los equipos de diseño estratégico e innovación en el Perú como generadores de servicios Pensando local - Actuando local.” Fue del tipo teórico metodológico, la población estudiada es el Instituto de Innovación del Banco del Perú (innovaCXión) y su producto financiero “Yape” son reconocidos por su impacto en el nivel sociocultural del país. Su principal objetivo es Identificar las prácticas de diseño de los equipos de diseño estratégicos en Perú a través de una visión crítica y analizamos el marco de trabajo del equipo y cómo crean productos y servicios, teniendo en cuenta si se tienen en cuenta el contexto y las necesidades locales. Resultados existe un impacto sociocultural debido a la gran incorporación de su producto financiero llamado “YAPE”. Se concluye que, la mecanización del rol del diseñador es promovida y valorada por los empresarios en el marco de técnicas de gestión dirigidas a ella con profesionalismo y visión práctica más que estratégica.

García (2021) en su artículo titulado “La Inclusión Financiera en el Perú.” Fue del tipo básica, la población estudiada son los peruanos que utilizan productos o servicios financieros. Su principal objetivo es demostrar la importancia de la inclusión financiera como medio económico para mejorar el bienestar de los ciudadanos peruanos a través del uso de productos o los servicios proporcionados por el sistema financiero del Perú promueve el crecimiento económico y la

reducción de la pobreza. Resultados si existe la inclusión financiera ya que más del 50% usan constantemente servicios digitales que proporcionan las entidades bancarias. Se concluye que, la inclusión financiera permite a los ciudadanos generar ahorros para el futuro, organizar el gasto de consumo e invertir en educación y salud. De igual forma, el acceso a las diversas formas de crédito que brinda el sistema financiero.

García (2019) en su artículo titulado “Las Fintech y la inclusión financiera en la era digital: El impacto en la reducción de la pobreza y la informalidad en el Perú.” Fue del tipo básica, la población estudiada son las personas naturales (con negocio) o personas jurídicas que se encuentran en zonas rurales. Su principal objetivo es integrar las fintech y la inclusión financiera, reduciendo la pobreza y su potencial en la era digital en el Perú. Resultados existen altas tasas de pobreza del 22% y niveles de informalidad del PIB del 18% en el Perú. Se concluye que, la tecnología puede promover la inclusión financiera y asegurar la participación de los peruanos en el sistema financiero. El índice de inclusión financiera del Perú es 42% menor que el de los países latinoamericanos y las principales economías del mundo. Para lograrlo, necesitamos apoyar el uso de Internet en plataformas web y móviles, especialmente en las zonas rurales del país.

A continuación, mencionaremos antecedentes locales según Rossi y Rossi (2022) en su artículo titulado “Eficiencia financiera de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) del Perú en el periodo 2015-2021.” Fue del tipo básica, La población estudiada son las cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC) que operan actualmente en la ciudad de Trujillo. Su principal objetivo es medir el nivel de eficiencia de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú para el período 2015-2021. Resultados no se han encontrado investigaciones o análisis sobre la competitividad de las instituciones de microfinanzas, se han observado diferencias interesantes en el desempeño económico y los indicadores financieros, así como en la gestión del crédito y el cobro de deudas. Se concluye que, las medidas eficientes que han tomado las CMAC Perú son superiores a los S/2 billones, lo que nos permite identificar instituciones de microfinanzas que pueden servir como modelo para otras instituciones de microfinanzas en el resto del mundo.

Navarro (2020) in his thesis “Banking Digitalization and Transactions of mypes in the Footwear Industry in the El Porvenir District – 2019.” El tipo es esencial, los participantes fueron 58 pymes. Los resultados de las mypes del sector del calzado sí utilizan transacciones bancarias y financieras. Concluyendo que, existe una fuerte influencia entre las variables de digitalización bancaria y las transacciones bancarias de las pymes.

La base teórica 1 de la billetera digital según CATMED (2021) menciona que surgieron nuevas alternativas a través de billeteras digitales y pagos con código QR, facilitando las transacciones de los usuarios, porque además de digitalizar el dinero, también permiten un trabajo más eficiente sencillo y reversible.

Vargas (2020) menciona que la banca digital, la innovación en la inclusión financiera logrando que los empresarios y personas opten por el desarrollo de la tecnología, reduciendo el contacto físico y el tiempo de cada transacción de pago por internet mediante billeteras digitales.

La base teórica 2 de los servicios financieros electrónicos según Hamid y Saleh (2023) afirma que se utilizan como medio de marketing online además de almacenamiento y pago a través de los mismos. Estas billeteras tienen muchas ventajas como velocidad y seguridad además de económicas y hay de varios tipos.

Camacho (2022) afirma que el esquema de las finanzas de una nación son las plataformas para realizar los pagos y liquidaciones de valores, esto genera un dinamismo en el flujo de ingresos al permitir la ejecución de transacciones comerciales y financieras.

Magallón et ál. (2023) afirma que la evolución del acceso a la banca se dio a raíz de la aparición de los cajeros automáticos o POS, obteniendo un crecimiento importante, pero lo que más destacó fue que la banca móvil creció en más de 35 millones de cuentas después de 2010 y antes de 2021, lo que significó que hubo un crecimiento exponencial en la banca móvil.

Espinosa (2023) afirma que en su estudio sobre “la banca móvil y los retos en inclusión financiera digital”, concluyeron que los esfuerzos significan que el sistema financiero continúa contribuyendo a la expansión y desarrollo de estas

tecnologías, al mismo tiempo que continúa impulsando la integración de la infraestructura de telecomunicaciones y capacitación en la educación financiera.

Toledo et ál. (2022) afirma que la transformación digital en instituciones de microfinanzas implica más que la digitalización de procedimientos, adquisición de equipos o desarrollo de aplicaciones.

Kagan (2022) afirma que es una aplicación de transacciones financieras alojada en un dispositivo móvil. Almacene la información de usuario y contraseña de acuerdo con las prácticas de seguridad.

Zuribia (2021) menciona que el excelente servicio de las plataformas digitales de los bancos, satisface la necesidad del usuario y el comportamiento de compromiso del cliente.

Galán y Venegas (2016) mencionan que los sistemas de pago ayudan a los mercados funcionar de manera eficiente y correcta para realizar compras o pagos a los usuarios.

Hitler (2022) menciona que los avances tecnológicos son parte de la vida cotidiana y que estos se pueden usar para realizar tareas, acceder a la banca digital, entre otros.

Light (2023) menciona que el Bitcoin y otros tokens se han recuperado a medida que las grandes empresas y fondos continúan invirtiendo capital en criptomonedas. Cómo la industria está impulsando una recuperación.

Hawser (2023) nos dice que los bancos tradicionales representan la mitad de la capitalización del mercado bancario mundial, valorada en 14,5 billones de dólares en mayo de 2022.

Fuertes et ál (2021). Señala que la educación financiera es un pilar importante para la proactividad en una organización.

Kaal y Howe (2023) nos dicen que la custodia de los activos digitales juega un rol importante en la evolución de la industria de los activos digitales debido al aumento de la seguridad jurídica general y la confianza de los inversores, lo que, a su vez, ayuda a construir mercados de activos digitales.

Zielinski (2023) nos dice que las billeteras digitales permiten a los usuarios abandonar los elementos físicos tradicionales, como tarjetas de crédito o débito, licencias de conducir, etc.; Mediante un teléfono inteligente.

Paypal (2022) Una billetera digital reemplaza el pago en efectivo a través de flujos de datos de Internet, pero de forma diferente a una tarjeta de crédito, débito o transferencia bancaria.

Zharikov (2023) menciona que los BRICS pertenecientes a las criptobolsas pueden ser utilizados por Brasil, Rusia, India, China y Sudáfrica o los que pertenecen a la unión monetaria BRICS

Douglas (2022) menciona que los servicios financieros personales (seguros de vida y accidentes, banca minorista y corretaje, pagos y gestión de inversiones, etc.), esto está cambiando rápidamente, principalmente debido a la innovación tecnológica y la liberalización.

Ramos (2022) menciona que la billetera digital permite adquirir todo tipo de productos y servicios de más minoristas sin tener que llevar dinero en efectivo.

Salas (2022) nos dice que la fintech está contribuyendo a la inclusión financiera en el Perú brindando entrada a productos y servicios a poblaciones tradicionalmente excluidas.

Boitano y Abanto (2022) mencionan que los desafíos políticos que enfrenta la inclusión financiera la principal causa es la concentración bancaria.

Barragán (2021) las billeteras digitales más usadas en el Perú son Yape, Agora.

Roblug (2022) el CBDC es dinero soberano digital emitido por el banco central de reserva del Perú, siendo la promoción de la inclusión financiera.

Bresser (2020) nos dice que a medida que la pandemia tenga en cuenta las distintas limitaciones económicas, esta política no entrará en inflación.

Rodas y Choy (2020) el comportamiento de las finanzas y a la buena administración de ellas, en base al destino del gasto personal o en inversión.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación: Aplicada, explicativa y correlacional.

3.1.2. Diseño de investigación:

El alineamiento a utilizar para esta investigación es no experimental porque se realiza sin manipulación deliberada de la realidad. Es decir, la investigación no hace variar intencionalmente las variables cuantitativas 2. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Billeteras digitales

- **Definición conceptual:** La billetera digital es una aplicación de transacciones financieras alojada en un dispositivo móvil. Almacene la información de usuario y contraseña de acuerdo con las prácticas de seguridad (Trejos et ál ,2022).
- **Definición operacional:** Se medirá a través de un cuestionario con escala Likert, cuyas respuestas serán: Siempre, Casi siempre, De vez en cuando, Casi nunca, Nunca.
- **Indicadores:**
 - Nivel de preferencia
 - Facilidad de ingreso y uso
 - Capacidad y tiempo de respuesta
 - Ahorro / Rapidez
 - Seguridad
 - Accesibilidad
 - Capacidad de resolución de problemas
- **Escala de medición:** Para esta variable se utilizó una escala ordinal porque se utilizaron valores distintos para clasificar la respuesta.

Variable dependiente: Servicios financieros electrónicos

- **Definición conceptual:** Los servicios financieros digitales en desarrollo a través de plataformas digitales de prestación de servicios necesarios para almacenar y entregar dinero a las pequeñas empresas como restaurantes y tiendas en línea, respaldar los pagos de ayuda del gobierno y proporcionar servicios financieros digitales como pagos, contabilidad, crédito y seguros (Mohammad, 2020).
- **Definición operacional:** Se medirá a través de un cuestionario con escala Likert, cuyas respuestas serán: Siempre, Casi siempre, De vez en cuando, Casi nunca, Nunca.
- **Indicadores:**
 - Las consecuencias provisionales de los servicios financieros electrónicos.
 - Los efectos de la educación financiera tratados por los entes reguladores (SBS y ASBANC).
 - Las micro y pequeñas empresas están teniendo un crecimiento económico.
 - Inclusión financiera.
 - Los efectos en el correcto uso de la tecnología financiera.
- **Escala de medición:** Para esta variable se utilizó una escala ordinal porque se utilizaron valores distintos para clasificar la respuesta.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población

Está constituido por un grupo de 480 micro y pequeñas empresas en la ciudad de Trujillo, año 2023.

- **Criterio de inclusión:** cada una de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Trujillo que participaran en nuestra investigación.

- **Criterios de exclusión:** Personas naturales y empresas del rubro general de la ciudad de Trujillo.

3.3.2. Muestra

Se determinó que es una muestra no probabilística por conveniencia intencional en el cual seleccionamos 93 mypes de la ciudad de Trujillo que pertenecen a nuestro criterio de inclusión y por lo tanto a las demás empresas no lo tomamos por lo que pertenecen al criterio de exclusión.

3.3.3. Muestreo

En esta investigación utilizaremos para la obtención de la muestra una técnica estadística denominada: Muestreo aleatorio simple.

3.3.4. Unidad de análisis

Cada uno de las micro y pequeñas empresas que participaran en la investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- **Técnica:** La encuesta es una técnica de recolección que se empleó en nuestro trabajo de investigación; las cuales serán aplicadas a un grupo de micro y pequeños empresarios. Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, lo cual indica una confiabilidad muy buena.
- **Instrumento:** El cuestionario es un instrumento de investigación que consiste en una serie de preguntas e indicadores con el propósito de obtener información. (Anexo N°3).
- **Validez:** El instrumento fue revisado por cinco profesionales contadores públicos: Mg. Javier Estuardo Navarro Santander, Morales Pereyra Javier Arnaldo, Ms. Sánchez Pesantes Betina Janet, Ms. Altamirano Salinas Marleni Lourdes, Dr. Mayer Wanderlay Gonzales Baca. (Anexo N°4).
- **Confiabilidad:** Se empleó el coeficiente de Alfa de Cronbach a la prueba piloto conformado por 14 mypes de la ciudad de Trujillo, procesado en el SPSS v27, para medir la fiabilidad del instrumento, el cual nos dio como valor 0.92 para la variable

billeteras digitales y 0.94 para la variable servicios financieros electrónicos (Anexo N°5)

3.5. Procedimientos

- Edición de la literatura, científica y búsqueda de antecedentes.
- Fundamento teórico de las variables de estudio y toma de encuestas.
- Procesamiento de datos en el sistema SPSS, elaboración de debate, terminación y consejos.

3.6. Método de análisis

Primero, se revisaron y ordenaron las encuestas para tabular las respuestas obtenidas y luego proceder a trasladar al programa Excel Office 2016 que sirvió como base de datos para el programa SPSS v27 donde se procesó los datos.

Los métodos estadísticos utilizados en esta investigación fueron:

Análisis descriptivo, asimismo inferencial para poder probar la hipótesis y analizar el efecto entre las variables. Para ello se empleó la prueba de normalidad Kolmogorov-smirnov y el coeficiente de Rho de Spearman en el SPSS v27, ya que las variables tienen una escala ordinal y con un cuestionario en escala Likert.

3.7. Aspectos éticos

En la presente tesis se midió en base a las normas y principios de ética como la justicia, confidencialidad, integridad, etc. En primer lugar, se utilizó las normas establecidas como normas APA reguladas en el año actual durante la investigación realizada, en segundo lugar, se implementó el programa para evitar el plagio, denominado turnitin para validar un porcentaje de similitud a otras investigaciones de sus repositorios respectivos; en tercer lugar, se respetó los antecedes con 5 años de antigüedad y Finalmente se utilizó la resolución 062-2023 como guía de nuestra investigación.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1: Analizar el efecto de los servicios financieros electrónicos en la intención del uso de las billeteras digitales, Trujillo, año 2023

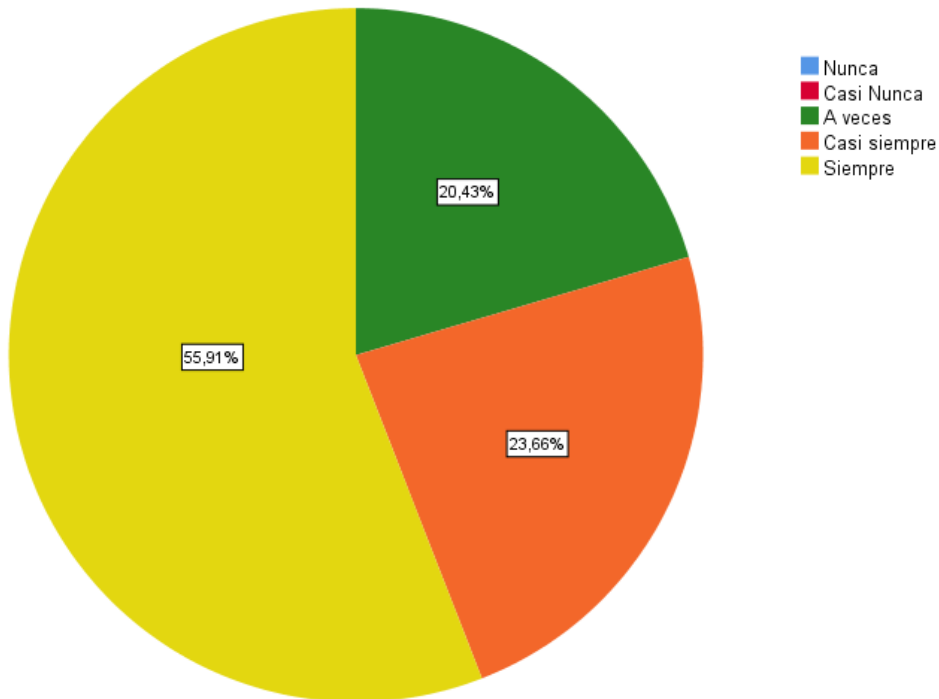
Tabla 1. *Servicios financieros electrónicos y las billeteras digitales*

		SERVICIOS FINANCIEROS ELECTRÓNICOS	BILLETERAS DIGITALES
SERVICIOS FINANCIEROS ELECTRÓNICOS	Correlación de Pearson	1	,497**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	93	93
BILLETERAS DIGITALES	Correlación de Pearson	,497**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	93	93

Nota: Elaboración propia **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla se observa una correlación de Pearson de 0.497, lo cual indica que tiene una correlación alta, así mismo presenta una Sig. Bilateral de $0.000 < 0.05$, lo cual quiere decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta de la hipótesis de investigación concluyendo que si hay una relación de significancia entre los Servicios Financieros Electrónicos y Las Billeteras Digitales en las Micro y Pequeñas Empresas, Trujillo, año 2023.

Figura 1. La preferencia de uso de las billeteras digitales en las transacciones financieras

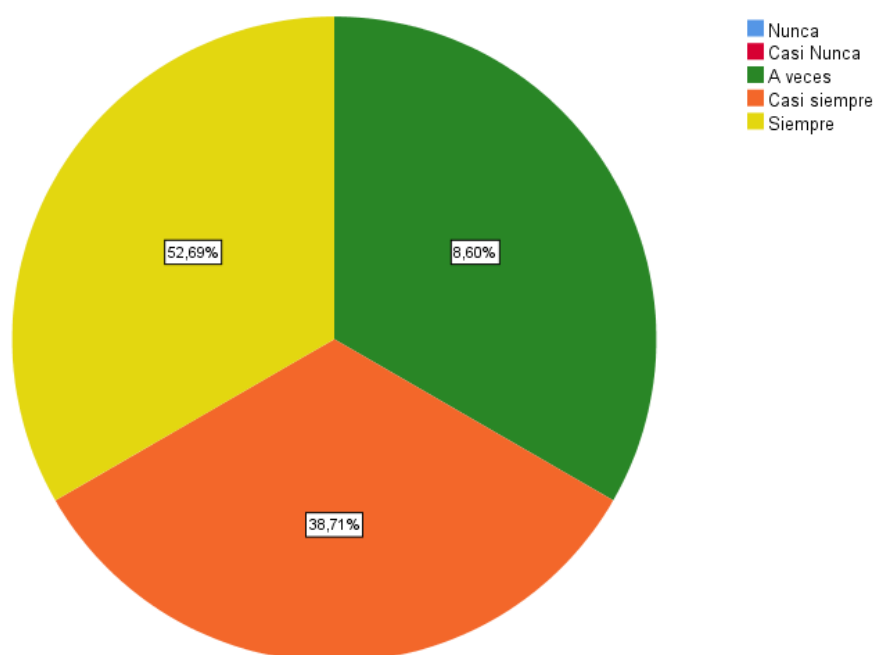


Fuente: Elaboración propia

El 55,91% de las micro y pequeñas empresas siempre prefieren utilizar billeteras digitales como medio de transacciones financieras, mientras que el 20,43% a veces prefieren utilizar billeteras digitales.

La preferencia al usar billeteras digitales se ve reflejado en el aumento de las ventas ya que la mayoría de los empresarios están inmersos en el mundo tecnológico. Sin embargo, el porcentaje más bajo refleja que pocas empresas prefieren usar las plataformas digitales debido a que todavía no se sienten aptos para ingresar al avance de la tecnología.

Figura 2. La experiencia de las transacciones financieras mediante las billeteras digitales

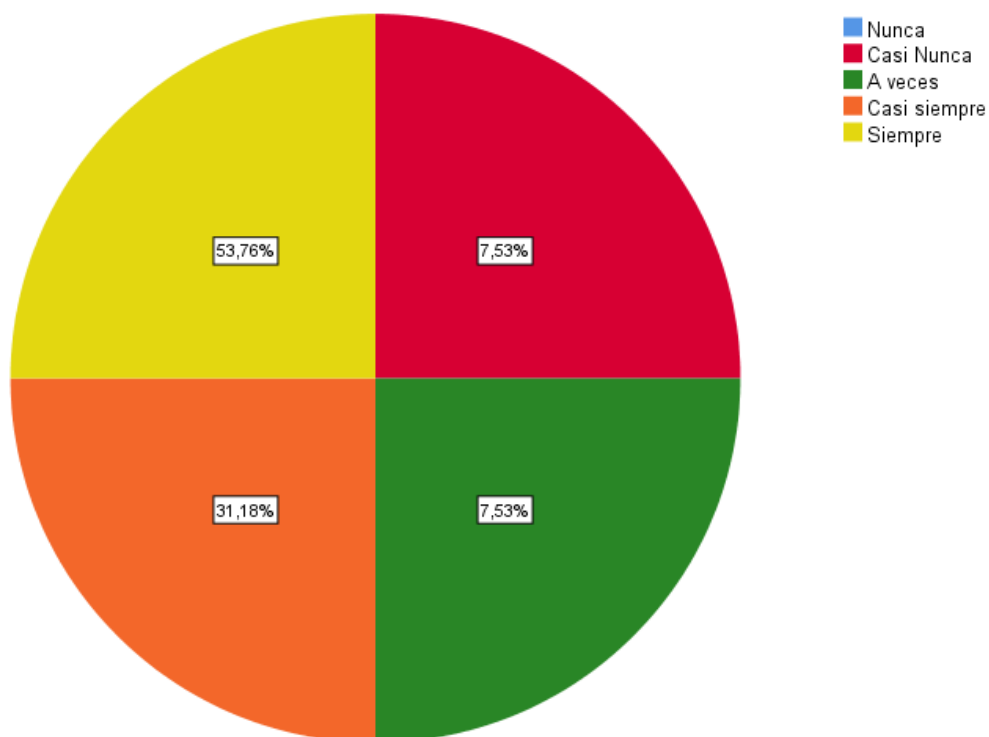


Fuente: Elaboración propia

El 100 % de la muestra pertenecen a las mypes, el 52,69% de la muestra respondió que siempre han tenido una buena experiencia al realizar transacciones financieras utilizando billeteras digitales, mientras que el 8,60% a veces han tenido una mala experiencia al usar monederos digitales.

La experiencia que tienen las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Trujillo por parte de las billeteras dicen que, si han tenido una buena experiencia debido a que han tendido una buena atención por parte de los entes recaudadores que respaldan dichos monederos digitales siendo eficaces y confiables, pese a ello hay un valor porcentual mínimo indicando que a veces el personal de atención al cliente no tiene la respuesta inmediata para problemas concurrencios.

Figura 3. La frecuencia de uso de las transacciones financieras mediante las plataformas digitales

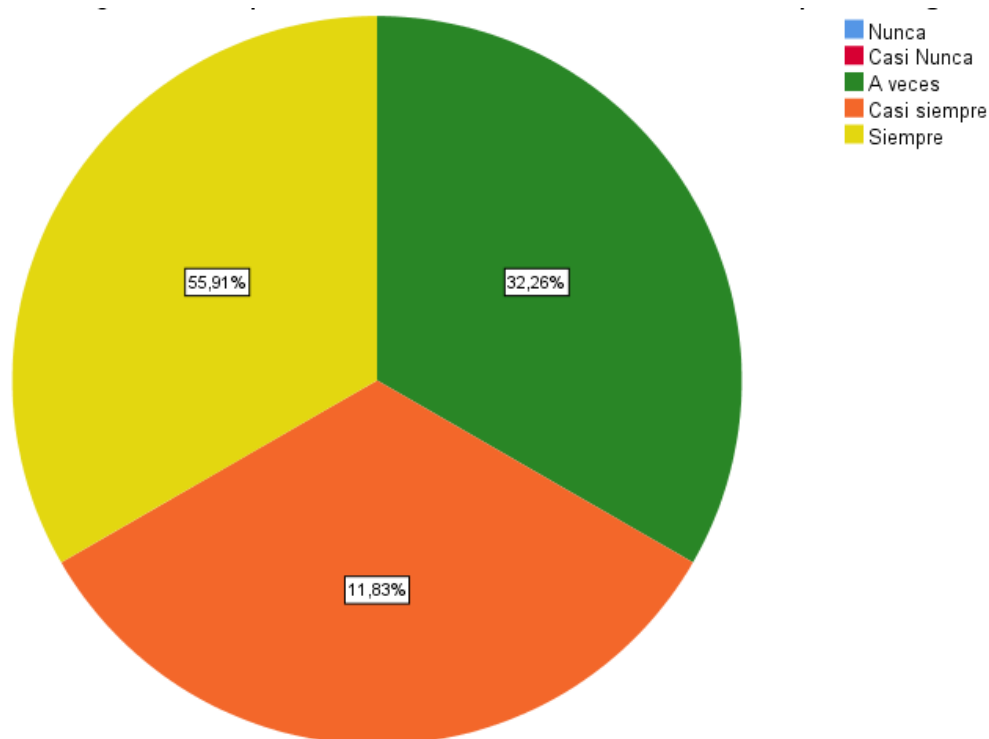


Fuente: Elaboración propia

El 53,76% de las micro y pequeñas empresas muestreadas frecuentan siempre realizan transacciones financieras mediante las plataformas digitales, en contra de un total 15,06% entre los que dicen que a veces y casi nunca no realizan transacciones financieras mediante las plataformas digitales.

Los empresarios que utilizan estas plataformas digitales en su mayoría realizan transacciones financieras de manera frecuente gracias a la diversidad de plataformas digitales, pese a esto hay empresarios que no hacen transferencias de manera frecuente, debido a que existe vulnerabilidad de los datos personales que se brindan al realizar una transacción financiera.

Figura 4. *Las transferencias bancarias y la efectividad en los negocios*

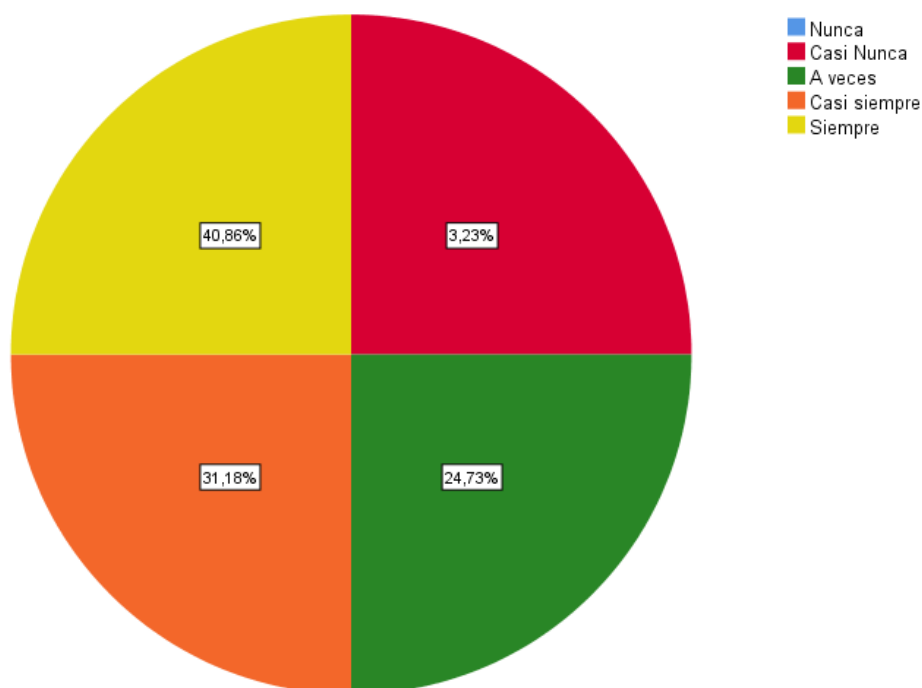


Fuente: Elaboración propia

Del total de los encuestados solo el 55,91% ha respondido que siempre hay efectividad en sus negocios al realizar transferencias bancarias, el 11,82% casi siempre sienten efectividad al momento de efectuar una transacción financiera.

En primer lugar, se advierte el bajo porcentaje de mypes que sienten la necesidad de realizar transacciones bancarias por miedo a enviar mal el dinero y les encanta realizarlo de manera tradicional, exposición de sus datos personales, etc. Así también que la mayoría dictamina que siempre las transacciones bancarias generan efectividad en sus negocios, debido a que ahorran más tiempo y se evita hacer largas colas, obteniendo un crecimiento significativo en sus emprendimientos.

Figura 5. *Respuesta rápida a los problemas que ocasionan las billeteras digitales*



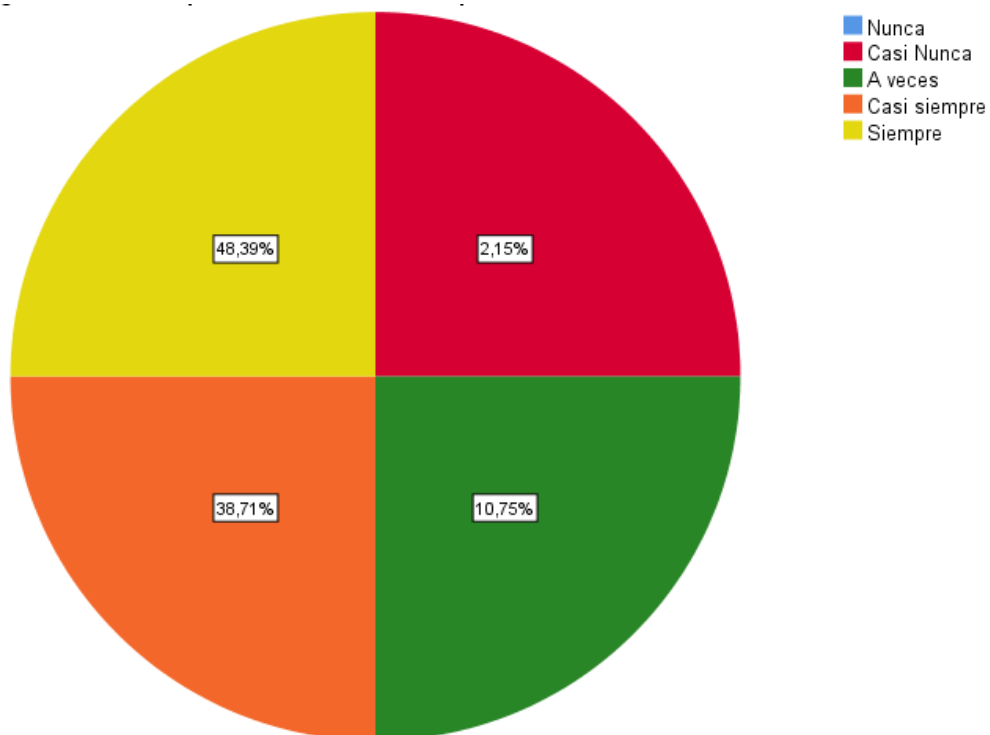
Fuente: Elaboración propia

El 40,86% de las mypes encuestadas afirman que siempre tienen una respuesta rápida a los problemas que tienen las billeteras digitales, mientras que el 3,23% restante dicen que casi nunca tienen respuesta rápida por parte de los bancos.

Pocas veces, la baja respuesta de los bancos se atribuye a un factor sumamente importante como es la falta de comunicación que tienen los colaboradores de los bancos al momento de solucionar un problema ocasionado por las billeteras digitales. Algunos estudios confirman que la falta de internet en los lugares alejados de la ciudad son un obstáculo para la inclusión en la tecnología.

En sentido, aunque el gráfico muestra una mayoría que siempre tienen una respuesta rápida a cualquier falla con las billeteras digitales o con cualquier tema relacionado a ello, ya que sienten que tienen buena atención y la velocidad con la que funciona el aplicativo móvil.

Figura 6. *La utilización de métodos de pago para realizar transacciones financieras eficaces y ágiles*



Fuente: Elaboración propia

Solo el 48,39% de los encuestados siempre utilizan métodos de pago para realizar de manera eficaz y ágil una transacción financiera, el 2,15% casi nunca utilizan métodos de pago para realizar transacciones financieras, esto se debe a que algunas empresas prefieren más lo tradicional que lo tecnológico. Además, es importante aclarar que la mayoría de las organizaciones de esta encuesta son micro y pequeñas empresas, y esto se debe a que existe una infinidad de métodos de pago los cuales son respaldados por los entes fiscalizadores.

Objetivo específico 2: Establecer los efectos de los servicios financieros electrónicos y su fiabilidad de las billeteras digitales en las micro y pequeñas empresas

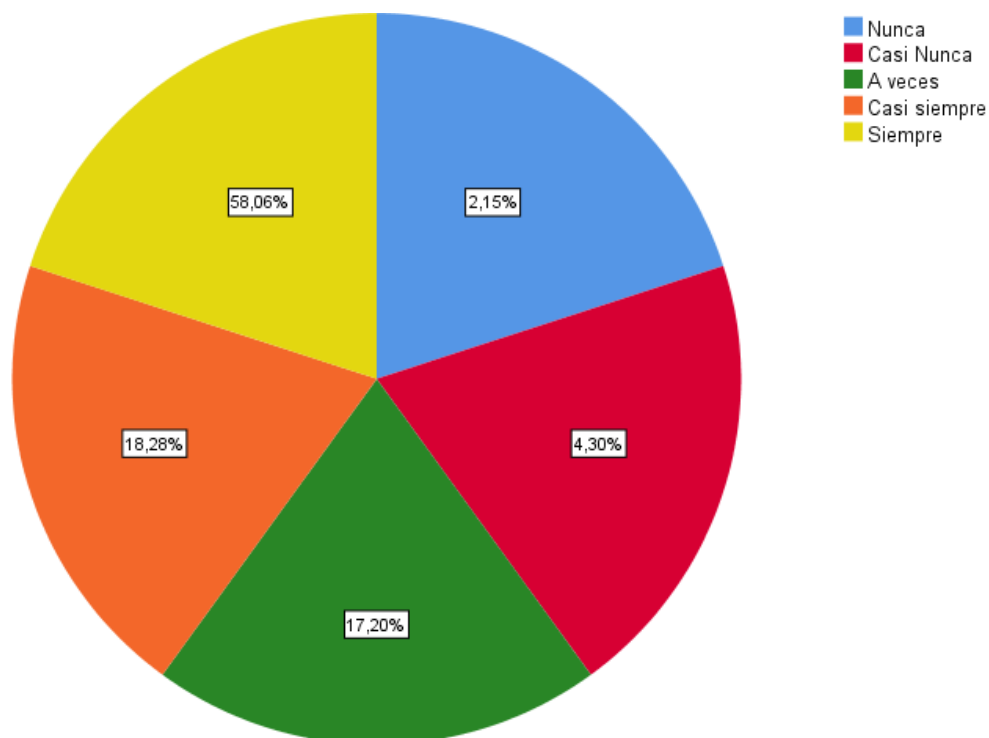
Tabla 2. *Servicios financieros electrónicos y la fiabilidad de las billeteras digitales*

		SERVICIOS FINANCIEROS ELECTRÓNICOS	FIABILIDAD (SEGURIDAD)
SERVICIOS FINANCIEROS ELECTRÓNICOS	Correlación de Pearson	1	,376**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	93	93
FIABILIDAD (SEGURIDAD)	Correlación de Pearson	,376**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	93	93

Nota: Elaboración propia **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla se aprecia una correlación de Pearson de 0.376 lo cual indica que existe una correlación alta, también presenta una Sig. Bilateral de 0.000 < 0.05 lo cual significa que la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis de investigación y del mismo modo se concluye que si existe una relación de significancia entre Los Servicios Financieros Electrónicos y la fiabilidad (seguridad) que tienen las Billeteras Digitales.

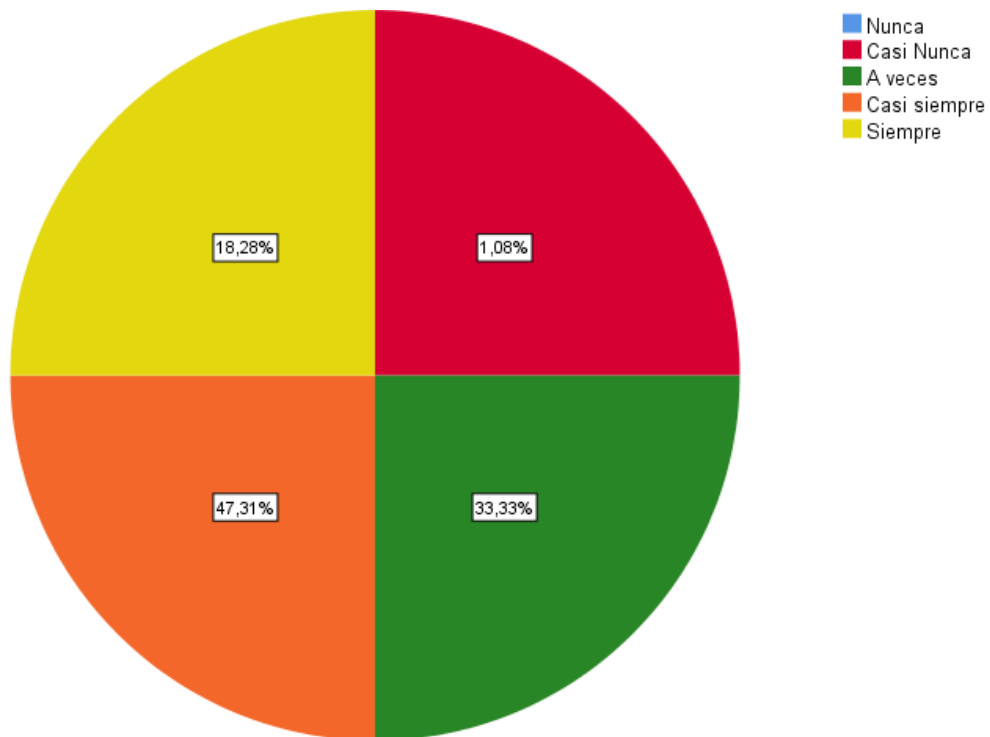
Figura 7. La disminución de costos por parte de las billeteras digitales



Fuente: Elaboración propia

Como se observa el 58,06% de las organizaciones empresariales encuestadas mencionaron que el uso de las billeteras digitales siempre ayuda a disminuir costos, por otro lado, el 2,15% indicó que usar billeteras digitales nunca genera disminución de los costos. Para ello cabe indicar que los empresarios hicieron mención sobre la disminución de costos debido a que los monederos digitales no cobran ningún tipo de interés o comisión por utilizar su sistema electrónico, no obstante, la minoría de mypes indicaron que para realizar sus transacciones financieras mediante las billeteras digitales tienen que contar con un Smartphone, lo cual esto genera un aumento en los costos.

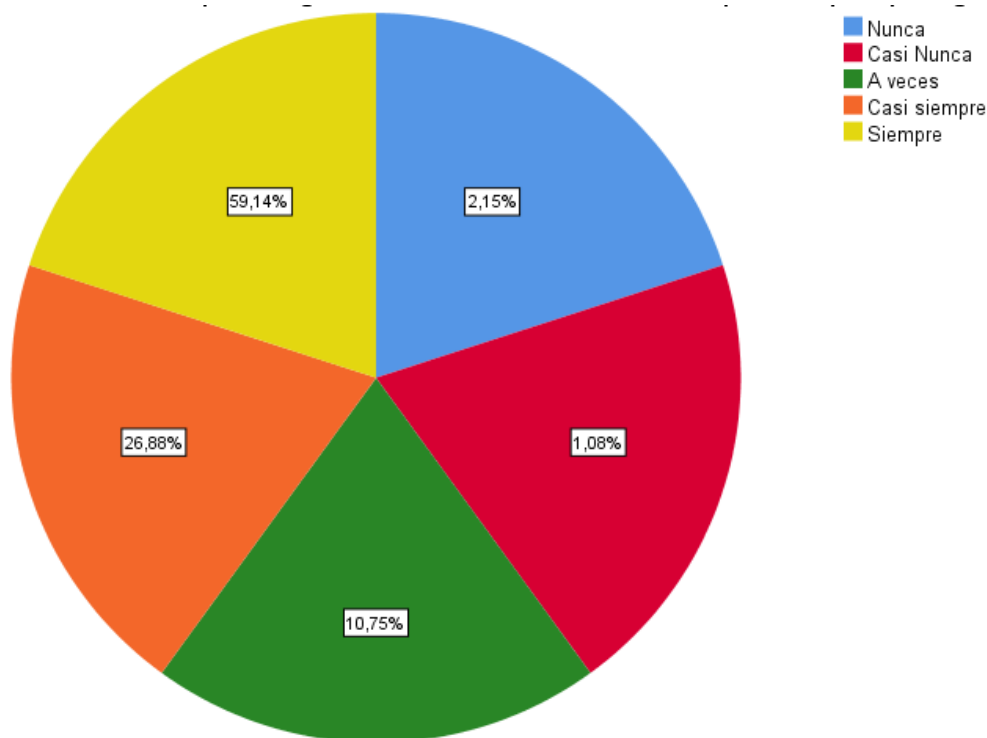
Figura 8. *Las billeteras digitales como fuente de ahorro de dinero*



Fuente: Elaboración propia

Mediante la encuesta se logró recaudar información relevante, obteniendo un valor porcentual alto de 47,31% indicando que las billeteras digitales siempre es una buena fuente para ahorrar su dinero, por lo contrario, el 1,08% de los representantes de empresas, indicaron que casi nunca se puede ahorrar en una billetera digital. Cabe indicar que algunos empresarios tienen buen conocimiento o cultura financiera, lo cual las billeteras digitales son para ellos una buena fuente de ahorro de dinero, por lo contrario, para la minoría se les dificulta ahorrar dinero en una billetera digital, ya que en nuestro país no se acostumbra a generar una cultura de ahorro ni tampoco una buena utilización de los monederos digitales porque es más fácil de realizar una compra online o física en cualquier momento.

Figura 9. *La importancia de la seguridad en las transacciones financieras electrónicas*

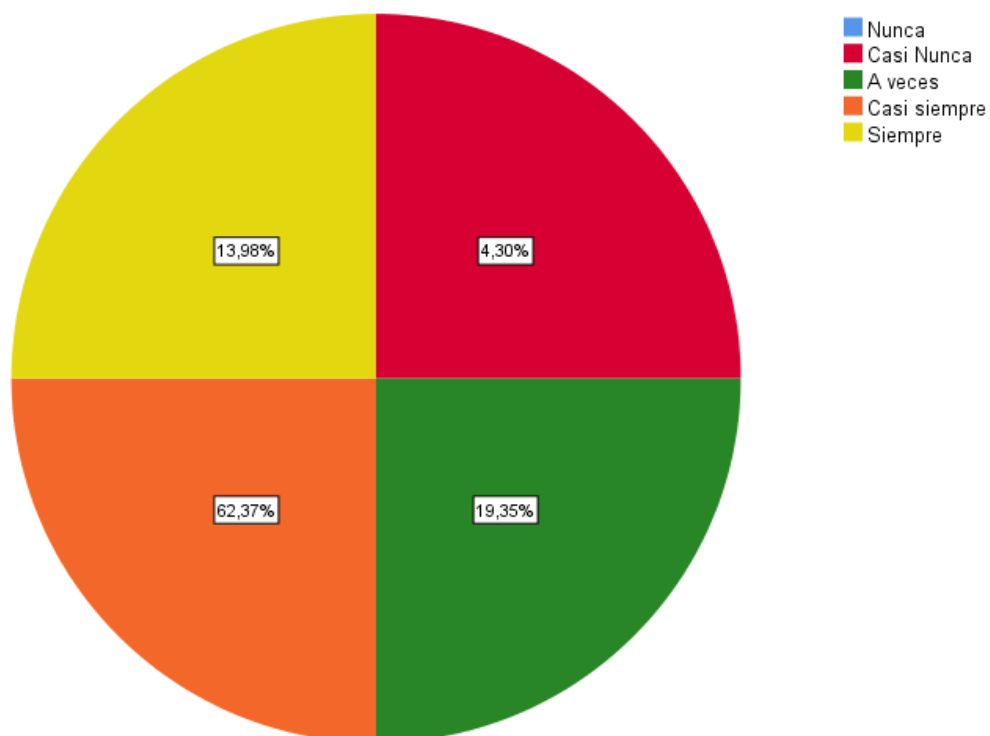


Fuente: Elaboración propia

El porcentaje mayor obtenido de un 59,14% de mypes mencionan que la seguridad siempre es importante al momento de realizar una transacción financiera, sumado a los que casi nunca les importa la seguridad financiera que es el 1,08%, es relevante frente al 2,15% que dice nunca sienten seguridad de su dinero al realizar transacciones financieras.

En cuanto a las transacciones financieras la seguridad es muy importante ya que los empresarios compran o venden un producto o servicio, teniendo en cuenta la protección en sus datos personales, la protección del servidor web, etc. Mientras que algunos empresarios piensan que no todas las transacciones son confiables debido a la vulneración de información, a los virus, al hackeo cibernético, entre otros que pueden afectar la economía de los dueños de las distintas empresas.

Figura 10. *La confianza de usar billeteras digitales*

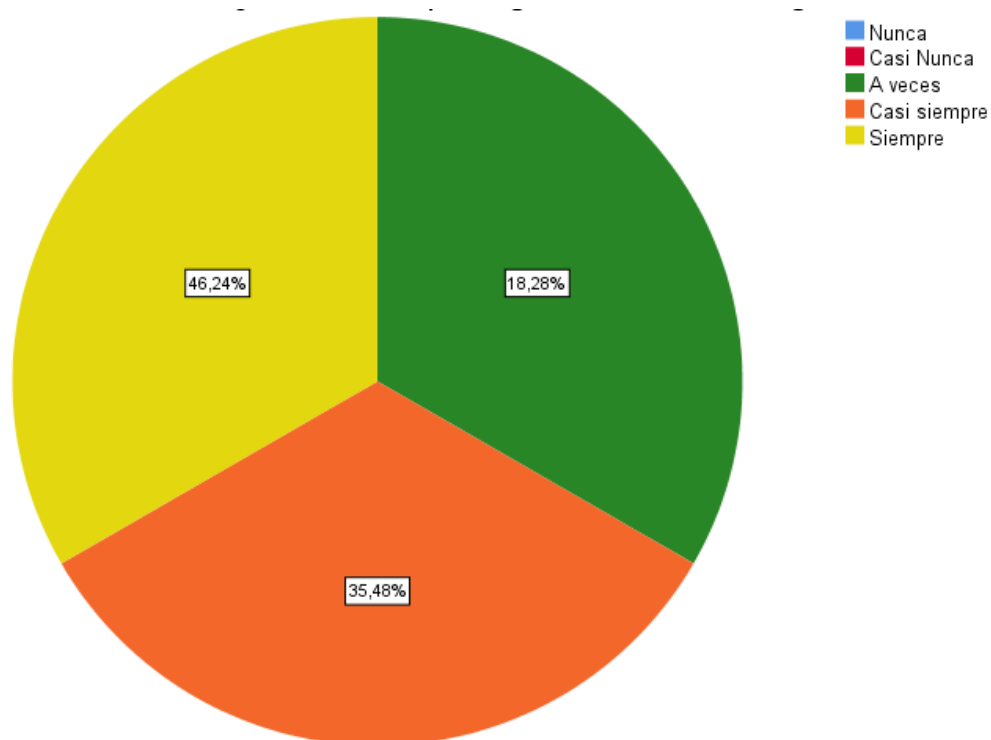


Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que casi siempre sienten confianza al utilizar monederos digitales son el 62,37% y casi nunca con el 4,30% son los factores externos que causan que pocos empleadores creen en estas plataformas digitales, debido a que muchos bancos no brindan la transparencia o tratan de engañar lucrando con el dinero de los jefes de las distintas micro y pequeñas empresas.

Este resultado sumado a otros a lo largo de la encuesta, nos da una clara idea de la confianza que tienen los empresarios hacia la inclusión de las billeteras digitales.

Figura 11. *facilidad de ingreso a las billeteras digitales*

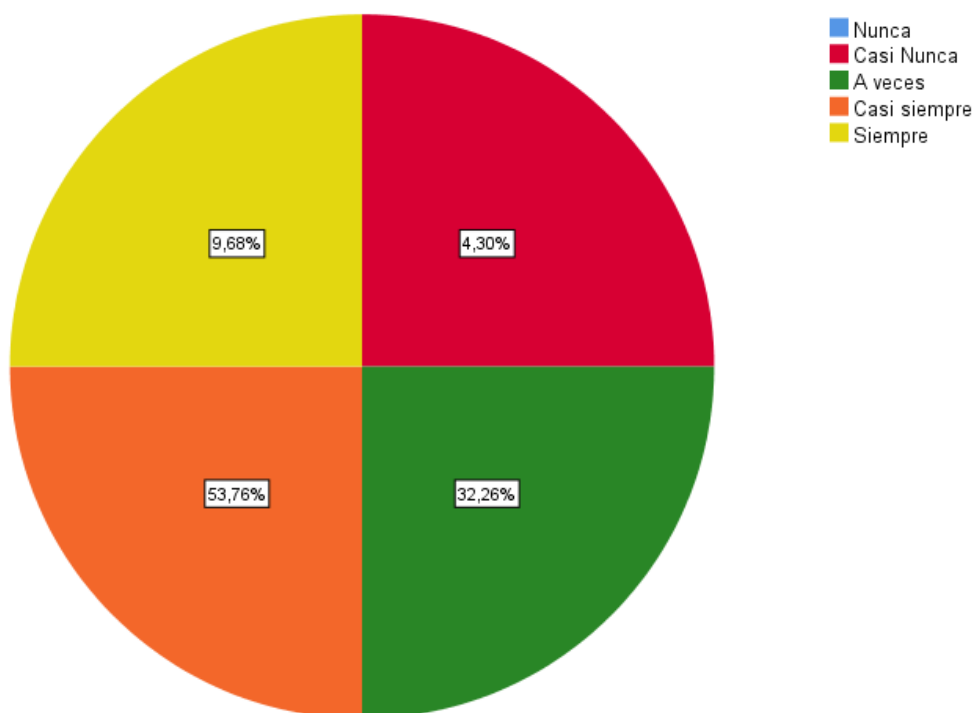


Fuente: Elaboración propia

Un 46,24% de las micro y pequeñas empresas reconocen que el ingreso a las billeteras digitales siempre fue fácil ya que los bancos proporcionaron una tecnología adaptable al mercado peruano. Sólo un 18,28% dice que a veces tienen la facilidad para ingresar a los monederos digitales.

La inclusión financiera ayuda a que muchos negocios se inserten en el mundo tecnológico mejorando el bienestar de los empresarios a través del uso responsable de los productos y servicios que puedan brindar estas billeteras digitales ofrecidos por las entidades bancarias, el crecimiento económico y la reducción de la informalidad, por otro lado, algunas mypes piensan que a veces se insertan en el ámbito tecnológico por miedo a que les cobren altas tasas o comisiones por parte de los bancos y que toda su información se vea vulnerada.

Figura 12. *La solución de problemas de billeteras digitales de manera presencial*

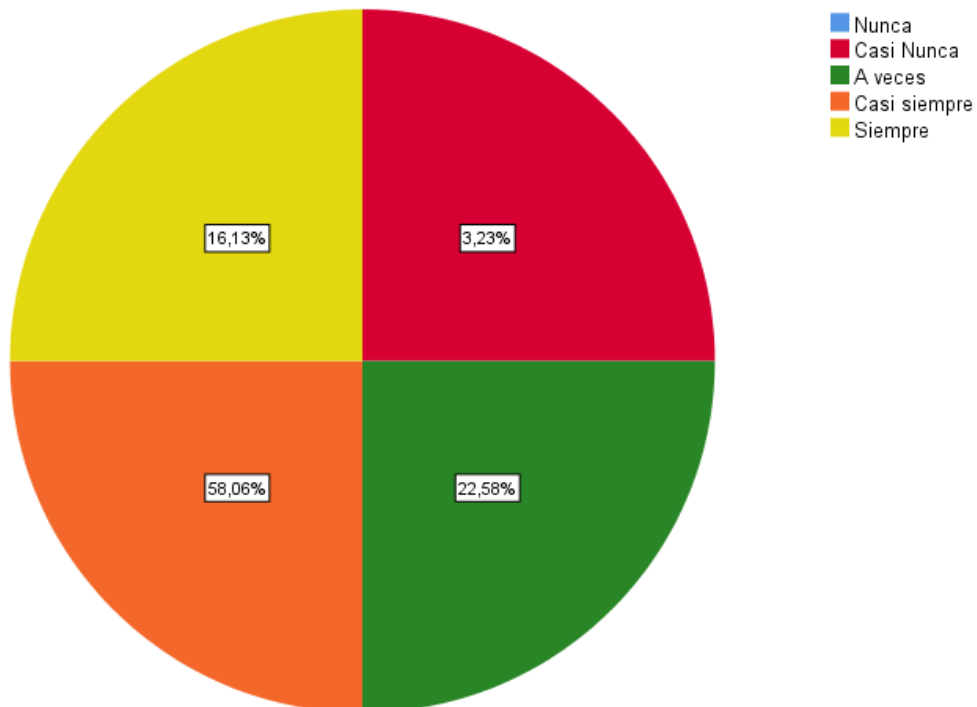


Fuente: Elaboración propia

La mayoría de las mypes (53,76%) casi siempre prefieren solucionar sus problemas que tienen a través de estos monederos digitales de manera presencial, ya que sienten que a través de un teléfono no son atendidos de manera oportuna.

De los encuestados que dijeron que casi nunca prefieren ir hacer un reclamo de manera presencial (4,30%) ya que no les gusta hacer largas colas, ni exponerse a los contagios que se puedan originar, al tiempo que perderían en vez de estar generando mayores ingresos para sus negocios.

Figura 13. La solución de problemas de billeteras digitales por llamada telefónica



Fuente: Elaboración propia

Marcadamente el 58,06% de las micro y pequeñas empresas, responde que casi siempre buscan solucionar problemas por medio de llamadas telefónicas, solo el 3,23 % casi nunca prefiere utilizar llamadas telefónicas porque el problema ocasionado no es solucionado de manera inmediata. Queremos destacar que no es uno ni otro, el responsable de que haya una caída masiva o deje de funcionar dichas plataformas digitales es parte de los técnicos que la manejan o los bancos; sin embargo, los empresarios que no les gusta hacer colas sienten que las llamadas telefónicas son un medio por el cual pueden hacer escuchar su reclamo y ser atendido de manera oportuna.

Objetivo específico 3: Establecer una capacitación sobre el uso de los servicios financieros electrónicos a las micro y pequeñas, Trujillo, año 2023

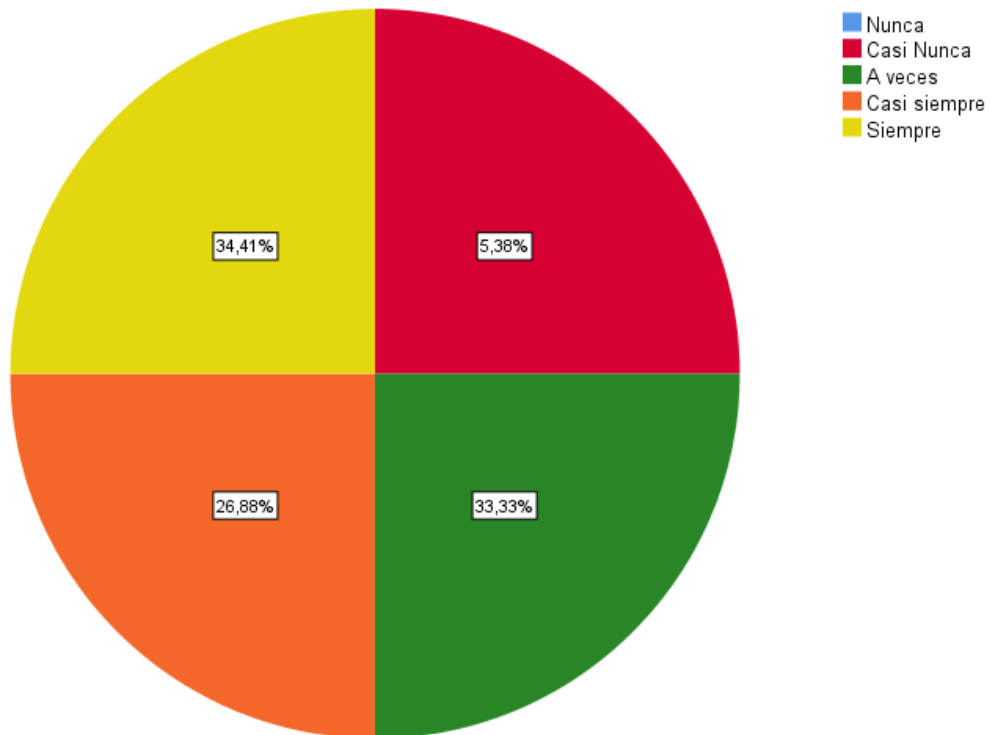
Tabla 3. *La capacitación sobre el uso de las plataformas digitales en las pequeñas empresas*

		PLATAFORMAS DIGITALES	PEQUEÑAS EMPRESAS
PLATAFORMAS DIGITALES	Correlación de Pearson	1	,383**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	93	93
PEQUEÑAS EMPRESAS	Correlación de Pearson	,383**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	93	93

Nota: Elaboración propia **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla se aprecia una correlación de Pearson de 0.383 lo cual indica que existe una correlación alta, también presenta una Sig. Bilateral de 0.000 < 0.05 lo cual significa que la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis de investigación y del mismo modo se concluye que si existe una relación de significancia entre La capacitación sobre el uso de las plataformas Digitales a las pequeñas empresas.

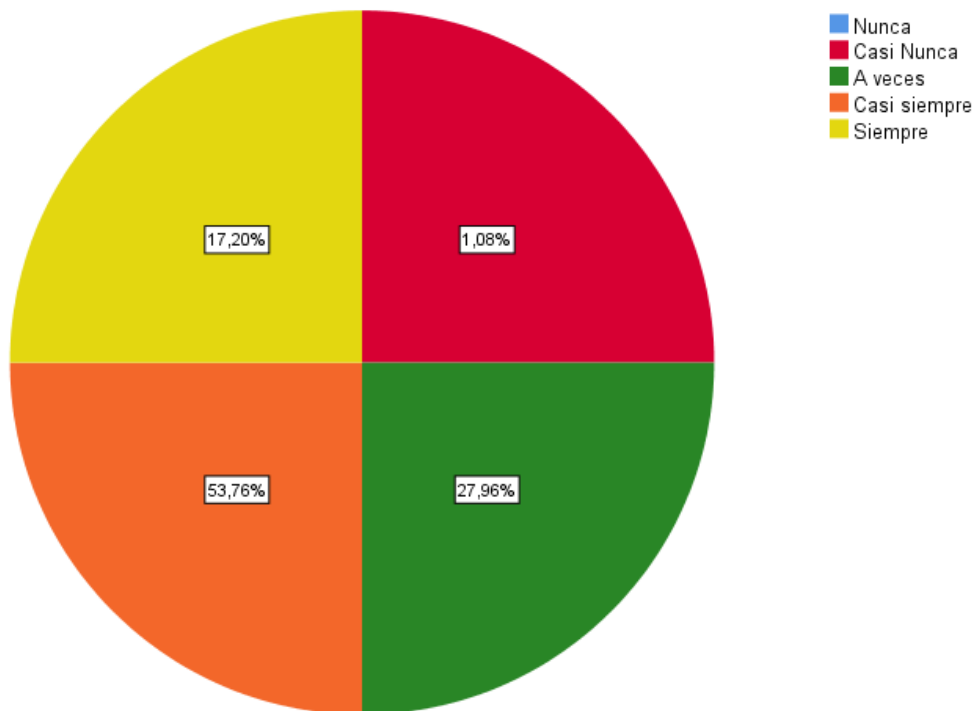
Figura 14. *La importancia de la capacitación sobre la aplicación virtual en el sistema financiero a través de los bancos*



Fuente: Elaboración propia

Confirmamos con esta figura y en vista de que el 34,41% de las mypes encuestadas siempre piensan que la capacitación es de suma importancia porque ayuda a que los empresarios se adiestren e informen de la relevancia que pueden tener estos medios digitales. El 5,38 % restante de alguna manera casi nunca ratifican esta deficiencia en la formación del ingreso de nuevos métodos de pago ya que no se sienten incentivados por ninguna aplicación móvil, que genere expectativas de ahorro y respaldo en su dinero por parte de los bancos.

Figura 15. *La adecuación de la formación sobre el uso de las billeteras digitales a través de los bancos*



Fuente: Elaboración propia

El 53,76% responde que casi siempre los bancos ofrecen capacitaciones sobre el uso de las billeteras digitales, que son aplicaciones diseñadas para mejorar el acceso a los servicios financieros electrónicos. Sin embargo, el 1,08% dicen que casi nunca la formación que ofrecen actualmente los bancos puede no ser la adecuada para garantizar que los empresarios están totalmente equipados para utilizar carteras digitales de forma eficaz y segura. La eficacia de la formación actual sobre las carteras digitales a través de los bancos es cuestionable. Es posible que muchos empresarios no comprendan completamente las características y funciones de las billeteras digitales, lo que puede provocar un uso indebido o riesgos de seguridad.

Objetivo general: Identificar las billeteras digitales y su efecto en los servicios financieros electrónicos de las micro y pequeñas empresas, Trujillo, año 2023

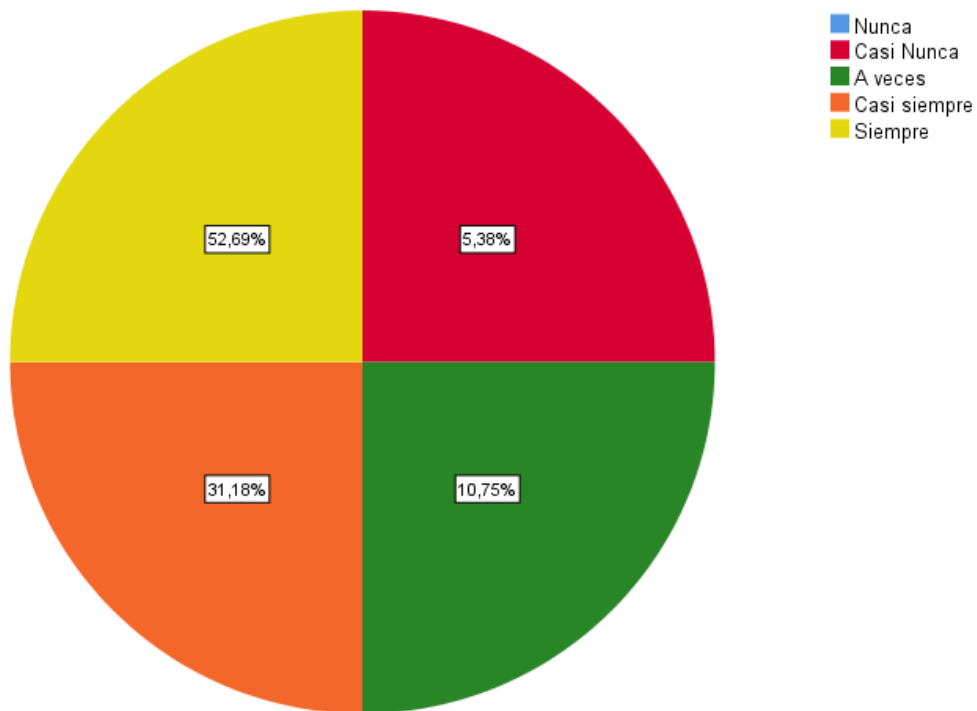
Tabla 4. *Relación entre las variables Billeteras Digitales y Los servicios Financieros Electrónicos*

		BILLETAS DIGITALES	SERVICIOS FINANCIEROS ELECTRÓNICOS
BILLETAS DIGITALES	Correlación de Pearson	1	,497**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	93	93
SERVICIOS FINANCIEROS ELECTRÓNICOS	Correlación de Pearson	,497**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	93	93

Nota: Elaboración propia **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla se observa una correlación de Pearson 0.497, lo que indica que tiene una correlación alta, así mismo presenta una Sig. Bilateral de $0.000 < 0.05$ por lo tanto la hipótesis de investigación se acepta mientras que la hipótesis nula es rechazada, del mismo modo concluimos que si existe una relación de significancia entre las Billeteras Digitales y los Servicios Financieros Electrónicos en las Micro y Pequeñas Empresas, Trujillo, año 2023.

Figura 16. La concienciación sobre las plataformas digitales y el dinero electrónico entre los empresarios

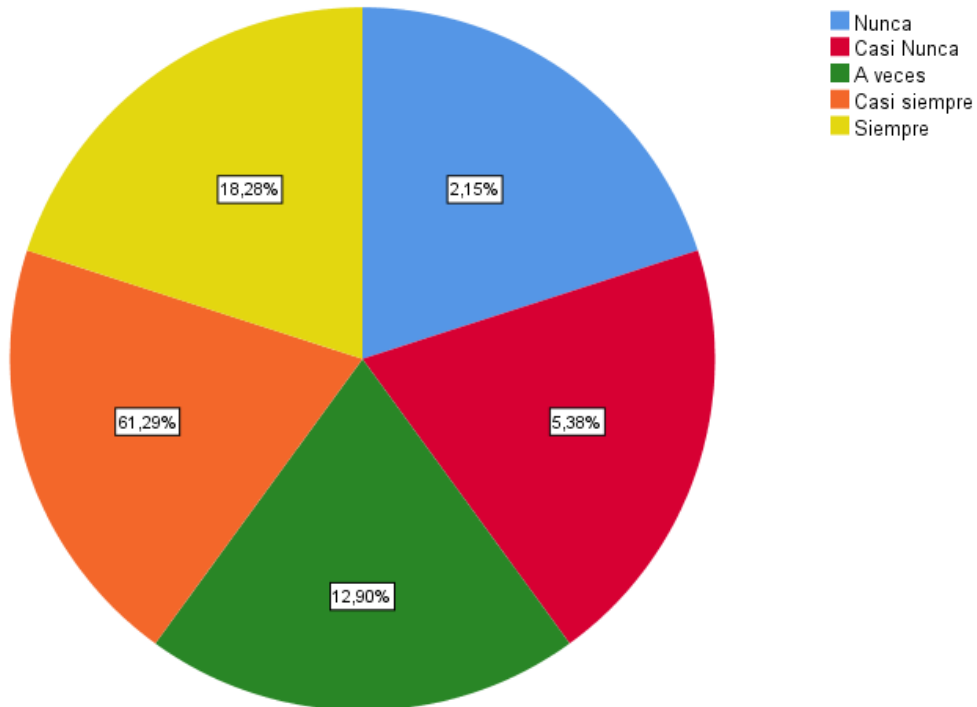


Fuente: Elaboración propia

Del total de los encuestados solo el 52,69% dicen que siempre los propietarios de empresa toman conciencia sobre la buena manipulación de las plataformas digitales, el 5,38% menciona que los empresarios casi nunca tienen buena utilización de estos medios digitales y al acceso al dinero digital.

Muchos propietarios de empresas no conocen las plataformas digitales que facilitan el acceso al dinero electrónico debido a la falta de conocimiento y educación sobre las plataformas digitales. Si bien las plataformas digitales se han vuelto omnipresentes en la sociedad moderna, es posible que muchos propietarios de empresas no estén familiarizados con los beneficios de estas plataformas para sus negocios. Esta falta de conocimiento y educación puede llevar a una falta de adopción de sistemas de pago digitales, lo que puede ser una desventaja importante para las empresas en la era digital actual.

Figura 17. *La seguridad de los datos personales de los empresarios en los bancos*

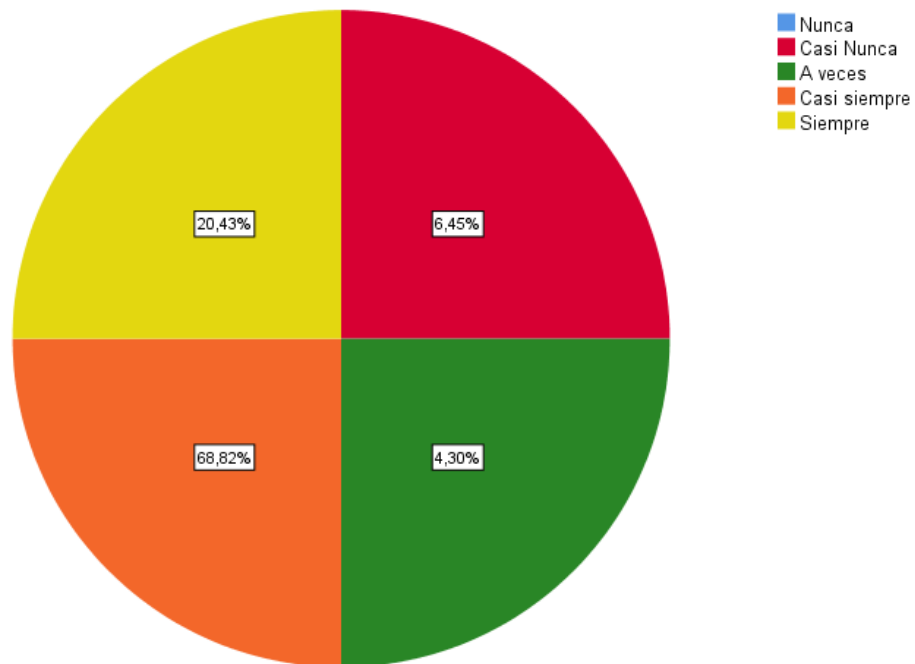


Fuente: Elaboración propia

Solo el 61,29% de los encuestados dicen que casi siempre los bancos mantienen seguro su información personal, el 2,15% sienten que nunca resguardan sus datos personales en los bancos.

Los bancos tienen la responsabilidad de proteger los datos personales de los empresarios. Esta obligación surge de diversas consideraciones legales y éticas, incluidas normas de protección de datos y la confianza que los dueños de las empresas depositan en sus instituciones financieras. Los bancos deben implementar medidas de seguridad adecuadas para salvaguardar los datos personales, como cifrado, controles de acceso y auditorías de seguridad periódicas.

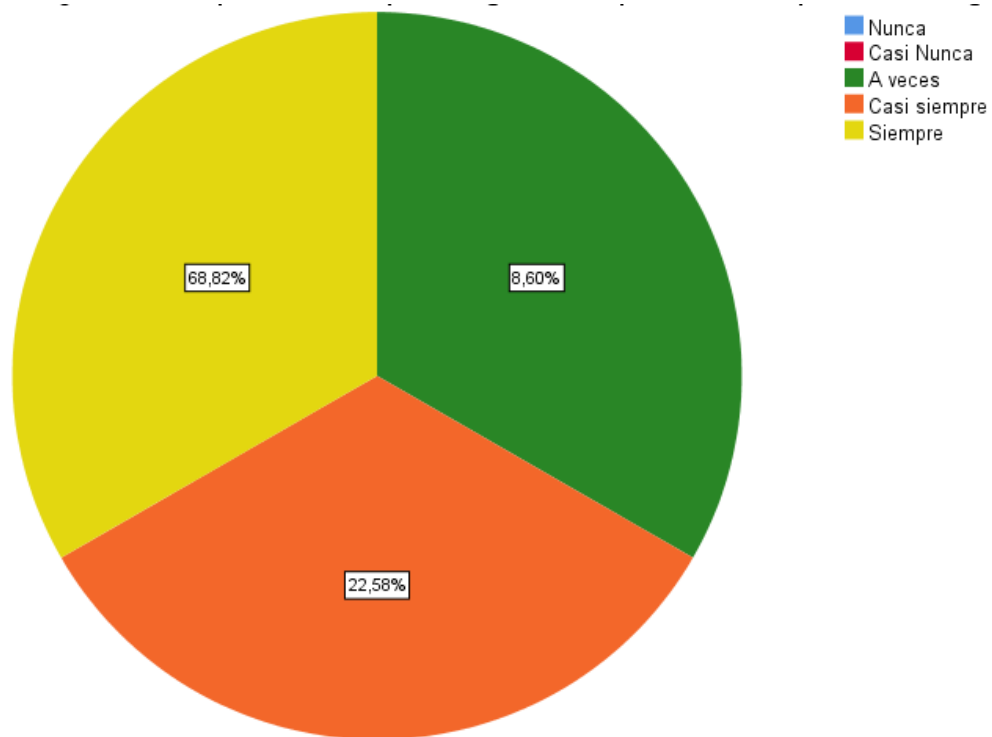
Figura 18. *Los beneficios de utilizar plataformas digitales para ahorrar dinero*



Fuente: Elaboración propia

El 100% de la muestra, son organizaciones pertenecientes a las micro y pequeñas empresas, solo el 68,82% dice que casi siempre utiliza plataformas digitales para ahorrar dinero, mientras que los que a veces ahorran su dinero en medios digitales representan 4,30%. Uno de los principales beneficios del uso de plataformas digitales para ahorrar dinero es el acceso fácil y conveniente a la información financiera. Con solo unos pocos clics, las personas pueden acceder a los saldos de sus cuentas, al historial de transacciones y a otros datos financieros importantes, lo que les permite mantenerse informados y tomar decisiones informadas sobre su dinero. Esta accesibilidad puede resultar especialmente útil para quienes están siempre en movimiento o tienen agendas ocupadas, ya que pueden administrar sus finanzas desde cualquier lugar y en cualquier momento. Al tener una comprensión clara de su situación financiera, las personas pueden tomar mejores decisiones sobre cómo ahorrar e invertir su dinero, lo que en última instancia conduce a una mayor estabilidad y seguridad financiera.

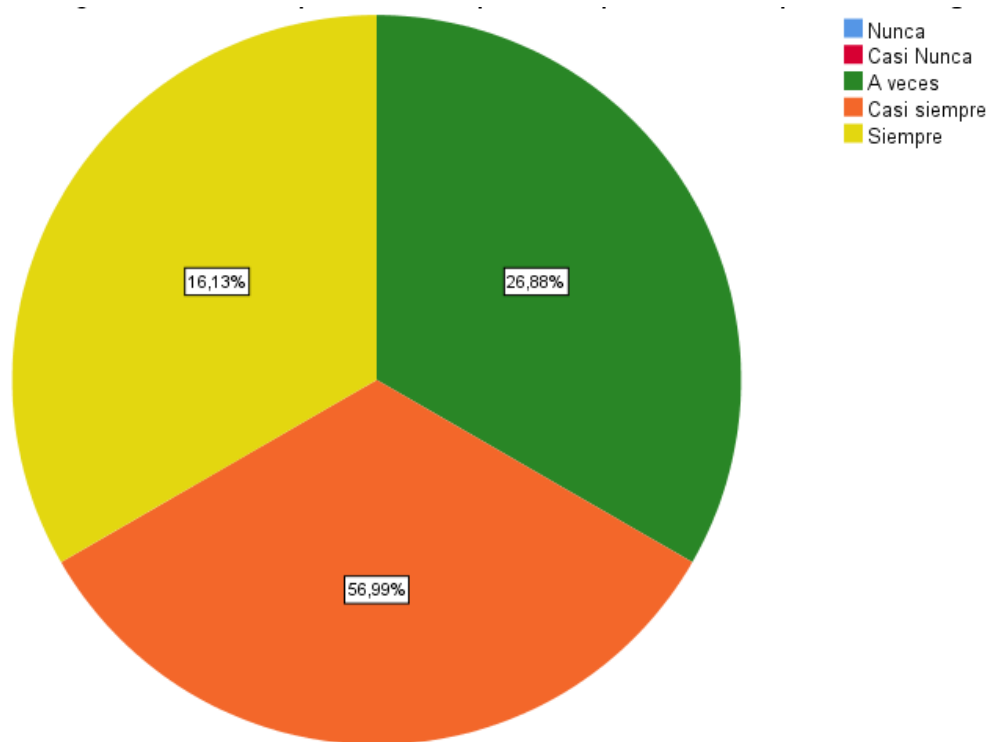
Figura 19. Los beneficios de supervisar a las plataformas digitales



Fuente: Elaboración propia

Del total de encuestados solo el 68,82% ha respondido que siempre es bueno que les hagan una supervisión a las plataformas digitales, el 8,60% a veces supervisan a los medios electrónicos. Uno de los principales beneficios de supervisar las plataformas digitales es la protección de la privacidad y los datos de los usuarios. Con el uso cada vez mayor de plataformas digitales, la cantidad de información personal que se comparte en línea también ha aumentado, haciéndola más vulnerable al acceso no autorizado y al uso indebido. Al regular las plataformas digitales, los gobiernos pueden garantizar que los datos de los usuarios estén protegidos contra posibles violaciones de seguridad y ciberataques.

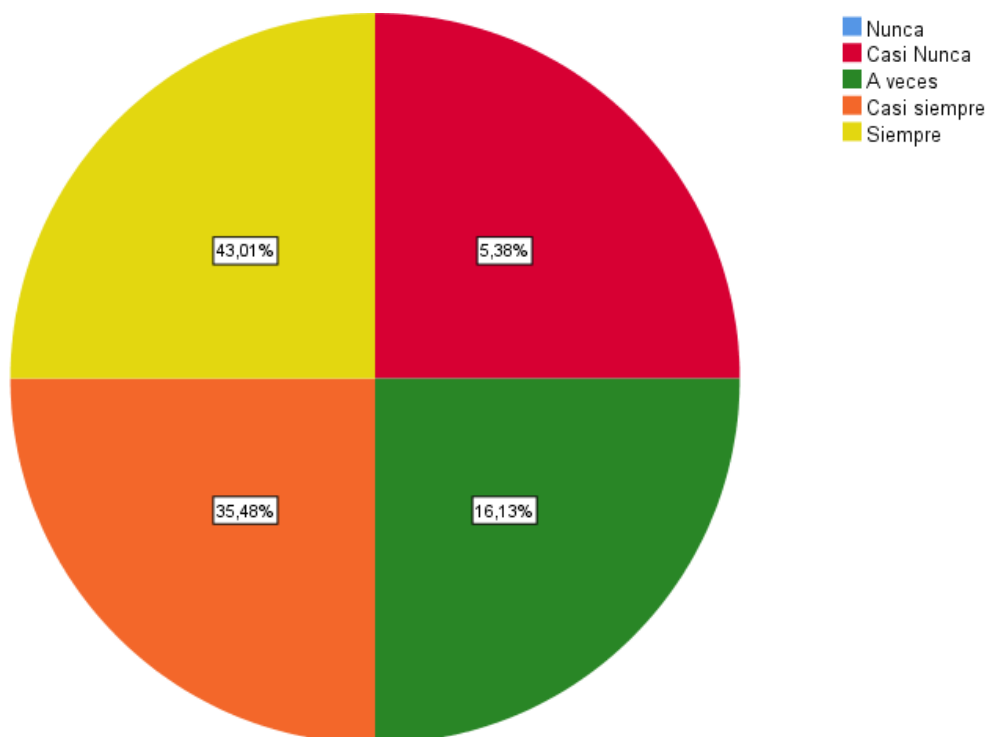
Figura 20. La frecuencia de la supervisión en las plataformas digitales



Fuente: Elaboración propia

En cuanto al seguimiento de supervisión de las billeteras digitales la mayoría más exactamente el 56,99% asevera que casi siempre inspeccionan a los medios digitales, en contra de un total de 43,01% entre los que dicen que a veces y siempre son inspeccionadas estas plataformas digitales. Sus administradores supervisan periódicamente las plataformas digitales para garantizar que funcionen correctamente y cumplan con los acuerdos de nivel de servicio de sus clientes. Este monitoreo implica rastrear y administrar contenido, usuarios, licencias y rendimiento del servidor, lo que se puede realizar a través de varios métodos. Al realizar un seguimiento continuo, los administradores de la plataforma pueden identificar y abordar rápidamente cualquier problema que surja, garantizando que la plataforma siga siendo accesible y segura para sus usuarios. Este seguimiento periódico también ayuda a mantener la calidad del contenido de la plataforma, garantizando que siga siendo relevante y actualizado.

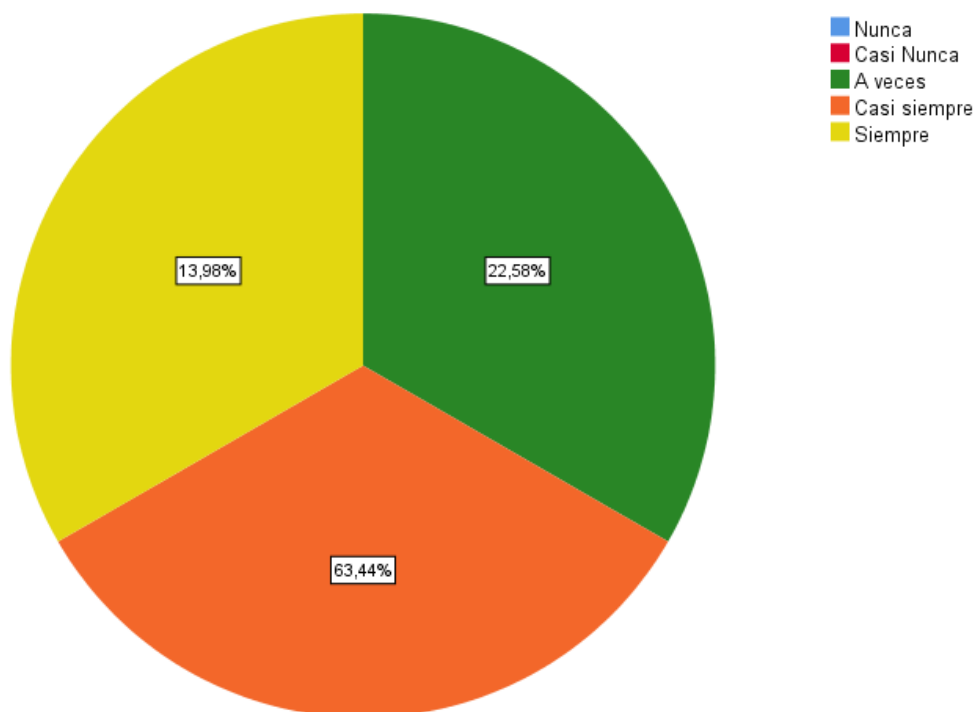
Figura 21. *Mejores prácticas para la gestión de plataformas financieras digitales*



Fuente: Elaboración propia

El 43,01% menciona que siempre realizan prácticas para mejorar la gestión de estos medios digitales, el 5,38% casi nunca realizan mejoras de gestión para los soportes digitales. Uno de los aspectos más importantes de la gestión de plataformas financieras digitales es garantizar la seguridad y privacidad de los datos de los usuarios. Las plataformas digitales nos permiten interactuar con otros usuarios, compartir contenido e información y realizar transacciones financieras, por lo que es crucial proteger información personal confidencial como nombres, números de Seguro Social y detalles de cuentas bancarias. Para garantizar la privacidad y la seguridad, es fundamental seguir consejos de seguridad, como cambiar periódicamente las contraseñas de las cuentas bancarias, habilitar la autenticación bidireccional y utilizar plataformas seguras y de buena reputación. Al tomar estas medidas, los usuarios pueden sentirse seguros de que su información personal está segura y protegida de posibles amenazas cibernéticas.

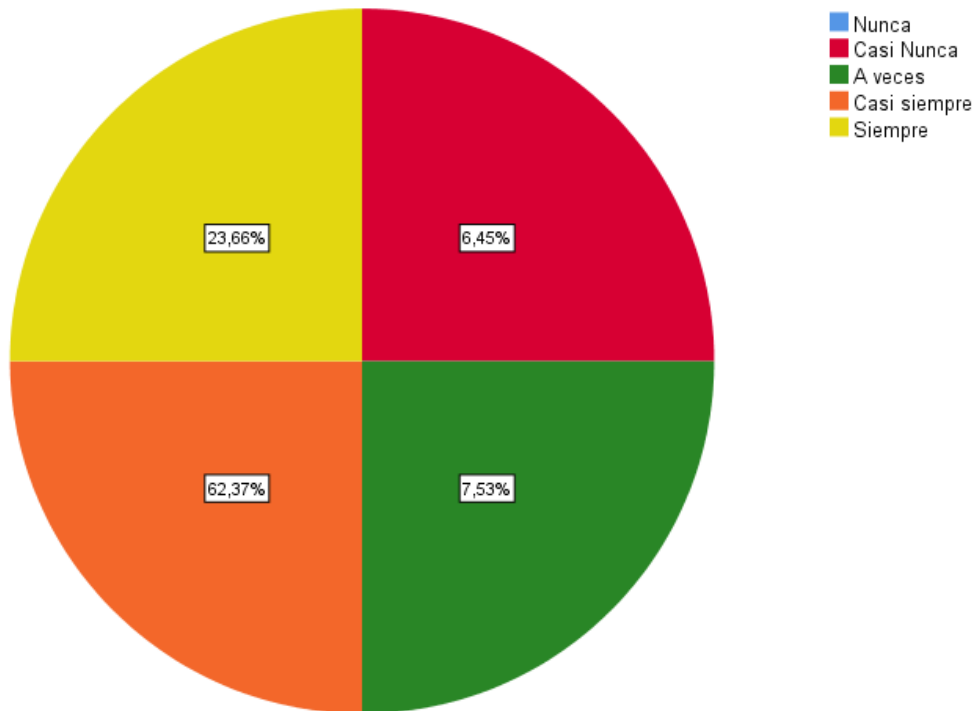
Figura 22. *Análisis de adecuación de los agentes para la conversión de efectivo en dinero electrónico*



Fuente: Elaboración propia

El 63,44% de las micro y pequeñas empresas dicen que casi siempre los agentes tienen la posibilidad de convertir el efectivo en electrónico, el 13,98% siempre mencionan que los intermediarios en convertir el dinero físico en digital son los bancos no los agentes. La disponibilidad de agentes que conviertan efectivo en dinero electrónico es un factor crucial en la adopción y uso del dinero electrónico. Actualmente, el número de agentes disponibles para este fin varía mucho dependiendo de la ubicación, teniendo algunas zonas un número suficiente de agentes mientras que otras tienen muy pocos. Esta disparidad puede generar dificultades para que las personas de determinadas zonas accedan al dinero electrónico, lo que puede dificultar la adopción y el uso de este método de pago. Por tanto, es fundamental analizar la idoneidad de los agentes de conversión de efectivo en dinero electrónico para garantizar que este método de pago sea accesible para todos.

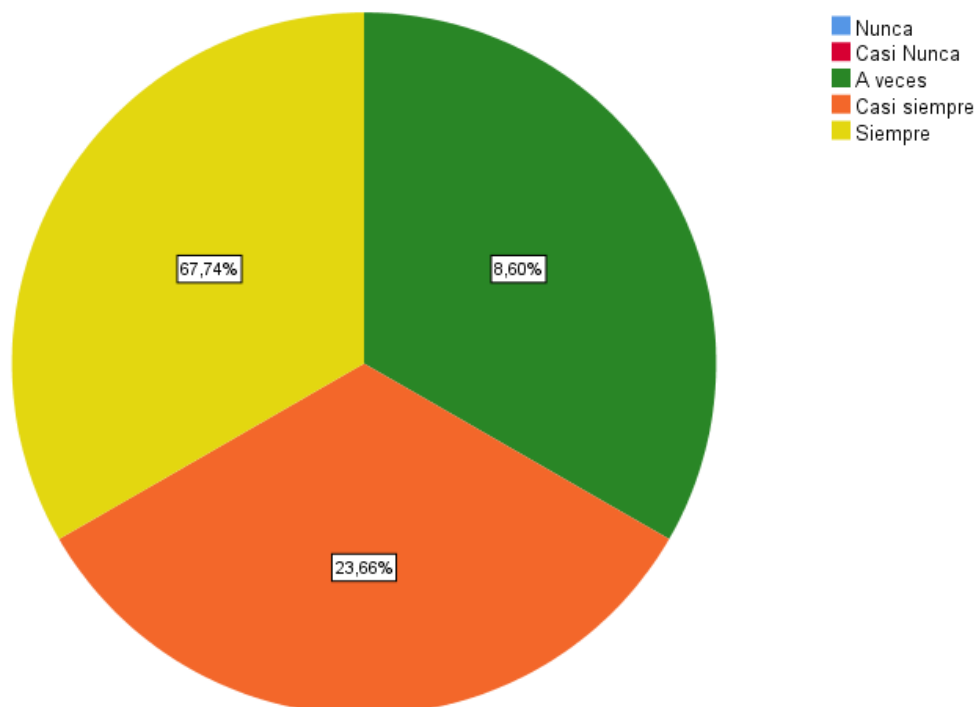
Figura 23. *El impacto de las plataformas digitales en la inclusión financiera*



Fuente: Elaboración propia

Solo el 62,37% dicen que casi siempre existe la inclusión financiera en las plataformas digitales, el 6,45% menciona casi nunca incursionan en la tecnología. Las plataformas digitales han desempeñado un papel importante a la hora de aumentar el acceso al dinero electrónico, contribuyendo así a la inclusión financiera. Con el auge de los pagos digitales, las personas ya no necesitan depender de los sistemas bancarios tradicionales para acceder y transferir dinero. Las plataformas digitales han hecho posible que las personas accedan a servicios financieros, incluso en áreas remotas y desatendidas, al brindar una opción más conveniente, accesible y asequible. Esto ha permitido a personas que antes estaban excluidas del sistema financiero formal participar en la economía y mejorar su bienestar financiero. Al ampliar el acceso a los servicios financieros, las plataformas digitales tienen el potencial de promover la inclusión financiera y reducir la pobreza.

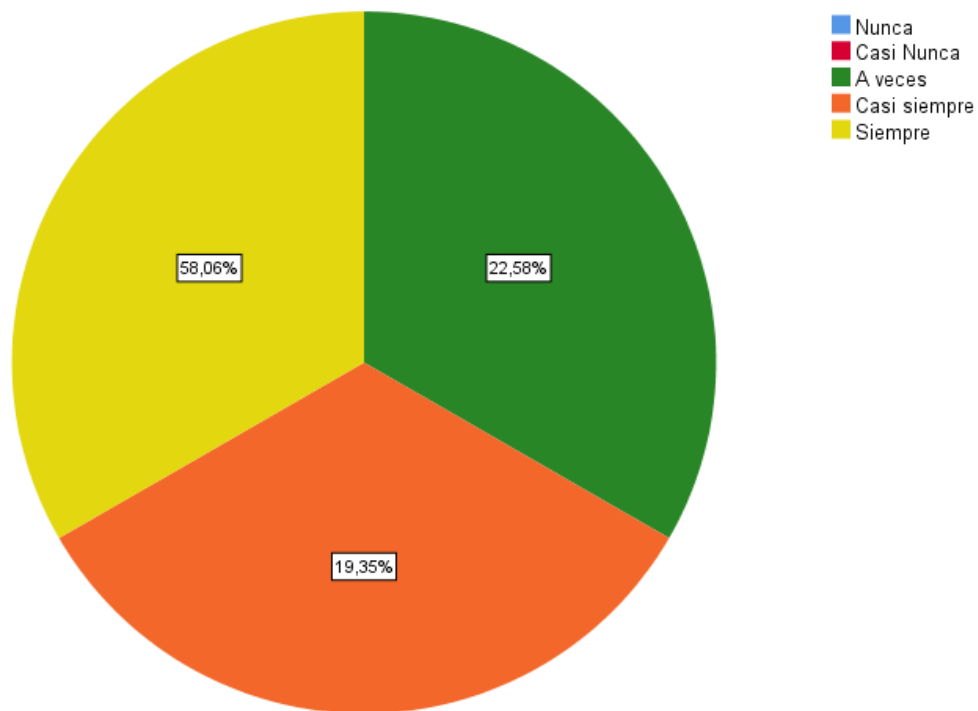
Figura 24. *El crecimiento de los servicios financieros electrónicos para las pequeñas empresas*



Fuente: Elaboración propia

Como se observa el 67,74% de los encuestados ven el crecimiento de los servicios financieros electrónicos en las empresas, el 8,60% a veces piensan que todavía no ha existido un crecimiento de estas plataformas debido a que el internet no es rápido en algunas zonas. Los servicios financieros electrónicos se refieren al uso de tecnología para realizar transacciones financieras, como banca en línea, pagos móviles y billeteras digitales. Estos servicios ofrecen numerosas ventajas a las pequeñas empresas, incluida una mayor eficiencia, menores costos y una mejor accesibilidad. En los últimos años, el crecimiento de los servicios financieros electrónicos para pequeñas empresas ha sido significativo, y la pandemia de COVID-19 ha servido de catalizador para una mayor adopción. A medida que más empresas adoptan operaciones digitales, los beneficios de los servicios financieros electrónicos se vuelven cada vez más evidentes.

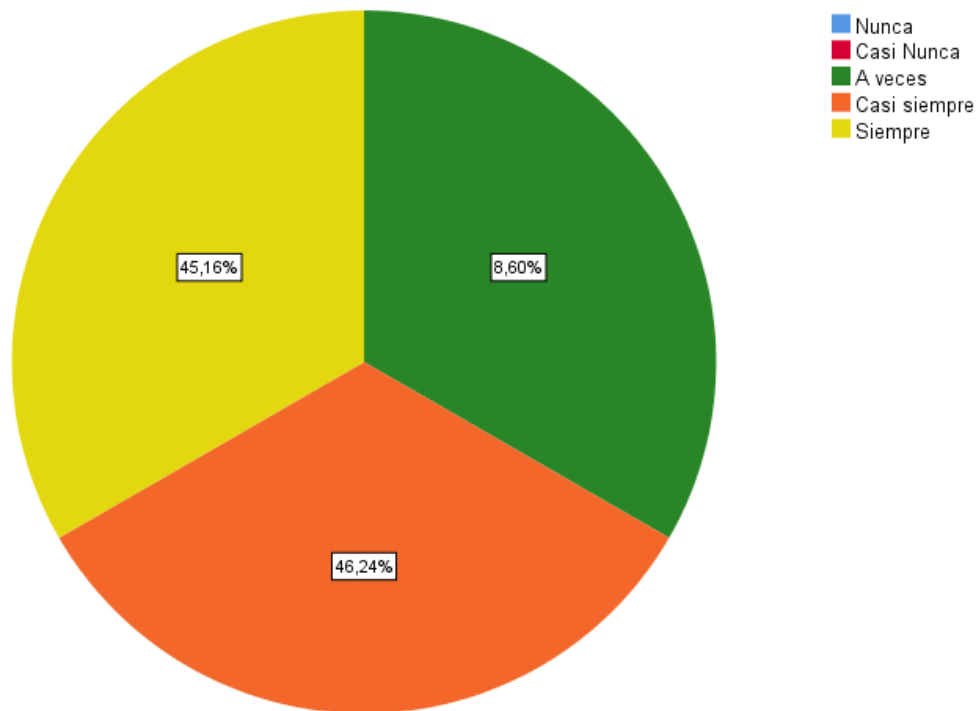
Figura 25. *El impacto del dinero electrónico en la educación financiera de los empresarios*



Fuente: Elaboración propia

El porcentaje mayor obtenido de un 58,06% de los encuestados dicen que los empresarios siempre cuentan con educación financiera, sumado a los que a veces y casi siempre que es del 41,93% (tienen poco conocimiento en educación financiera). El dinero electrónico se ha vuelto cada vez más accesible y conveniente para los empresarios, brindándoles una forma más eficiente de administrar sus finanzas. Esta accesibilidad y comodidad pueden contribuir a mejorar la educación financiera de los empresarios. La educación financiera sobre las finanzas es la adquisición de cultura financiera para poder interpretar los conceptos y términos financieros, desarrollando las habilidades requeridas para decidir financieramente en los laborales. Los bancos desempeñan un papel fundamental a la hora de ofrecer educación financiera a los empresarios, incluida información sobre el uso del dinero electrónico.

Figura 26. El impacto de las plataformas digitales en las pequeñas empresas



Fuente: Elaboración propia

El 46,24% de los encuestados dicen que casi siempre las plataformas ayudan a incrementar las ventas, sólo el 8,60% mencionan que a veces estos medios digitales ayudan al crecimiento económico de los empresarios.

Las plataformas digitales han tenido un impacto significativo en las pequeñas empresas, proporcionando un mayor acceso a una base de clientes más amplia. Con el auge del comercio electrónico y los mercados en línea, las pequeñas empresas ahora pueden llegar a clientes más allá de su área local, ampliando su potencial de ventas. Este mayor acceso a una base de clientes más grande puede conducir a un rápido crecimiento de las ventas y los ingresos, brindando a las pequeñas empresas la oportunidad de escalar y expandir sus operaciones.

V. DISCUSIÓN

Este capítulo analiza los resultados obtenidos a través de encuestas y entrevistas; se utiliza para discutir los objetivos establecidos y hacer recomendaciones apropiadas.

En relación con el primer objetivo específico: Analizar el efecto de los servicios financieros electrónicos en la intención del uso de las billeteras digitales, Trujillo, año 2023.

Los resultados obtenidos en la **Figura 1 y la Figura 3**, indican que el uso de las billeteras digitales con un 55,91% ha logrado ayudar a que muchas micro y pequeñas empresas crezcan en sus ventas, logrando que muchos empresarios no tengan que formar largas colas, siendo así un modo que facilita a los bancos a poder controlar los lavados de dinero; mientras que el 53,76% manifiesta que los empresarios utilizan plataformas digitales para realizar transacciones financieras, por lo tanto, analizando las premisas mencionadas en el estudio, coincidimos con las hipótesis del autor, según **García (2021)** quien señala que el uso de las billeteras digitales ha ayudado mucho en el crecimiento de las ventas de los negocios y permitiendo así una fuente de ahorro de dinero para un futuro, organizar el gasto de consumo e inversión en educación y salud, también generando acceso a las diversas formas de crédito que brinda el sistema financiero.

Así mismo, los resultados obtenidos en la **Tabla 1**, indica que los servicios financieros electrónicos han revolucionado la forma en que administramos nuestras finanzas, brindándonos una variedad de opciones rápidas, seguras y convenientes. Desde aplicaciones de pago móvil hasta pagos con códigos QR, estos servicios han hecho posibles las transacciones sin la presencia de una tarjeta, lo que facilita a las personas realizar transacciones financieras sobre la marcha. A los instrumentos de pago como cheques, tarjetas de crédito, tarjetas de débito, depósitos bancarios y transferencias electrónicas de fondos se han sumado ahora las billeteras digitales, que se han vuelto cada vez más populares en los últimos años. A pesar de los posibles inconvenientes, el auge de los pagos móviles y las carteras digitales ha supuesto un importante trastorno para el sistema de pagos tradicional en los últimos años. Dado que muchos servicios financieros digitales ya

están totalmente adoptados por los clientes, las instituciones financieras, ya sean bancos bien establecidos o empresas de tecnología financiera, están invirtiendo cada vez más en billeteras digitales y otros servicios financieros electrónicos. Las ventajas de tener dinero electrónico son numerosas, incluida una mayor seguridad, transacciones más rápidas y la capacidad de gestionar múltiples servicios financieros en un solo lugar. A medida que las billeteras digitales sigan evolucionando y mejorando, es probable que se conviertan en una parte aún más integral de nuestra vida financiera, por lo tanto, analizando las premisas mencionadas en el estudio, coincidimos con las hipótesis del autor, **según Perez (2023)** quien menciona que la mecanización de diseñar estas plataformas digitales es promovida y valorada por los empresarios, ya que las billeteras más utilizadas en el Perú son el Yape y Plin con visión práctica más que estratégica, gracias al gran avance de la tecnología.

Con respecto al segundo objetivo específico: Establecer los efectos de los servicios financieros electrónicos y su fiabilidad de las billeteras digitales en las micro y pequeñas empresas.

Como todos sabemos las billeteras digitales permiten a las empresas almacenar y transferir fondos sin necesidad de una cuenta en una sucursal bancaria física. Esto puede ahorrar tiempo y esfuerzo a los propietarios de empresas que quizás no tengan los recursos para visitar un banco con regularidad. Además, las billeteras digitales pueden ofrecer transacciones más rápidas y seguras, lo que las convierte en una herramienta valiosa para las empresas que necesitan procesar pagos rápidamente, según **Husainsah et ál (2023)** quien realizó una ecuación de análisis estructural en Indonesia, las billeteras digitales y plataformas electrónicas tienen facilidad de uso, la confianza, la seguridad y la intención percibidas son importantes para aumentar el uso actual de los usuarios de billeteras digitales, por otro lado el desconocimiento de los métodos de pago es uno de los obstáculos que impide su inclusión financiera, por lo tanto las empresas deben educarse sobre la importancia de la seguridad financiera digital y tomar las medidas necesarias para proteger su información y activos financieros. Al priorizar la seguridad de las billeteras digitales, las micro y pequeñas empresas pueden seguir disfrutando de los beneficios de los servicios financieros electrónicos sin poner en riesgo su

bienestar financiero; también aminorando las largas colas en los bancos y generando mayores ingresos para su economía.

Así mismo, de acuerdo con los resultados en la **Figura 8 y Figura 9**, el 47,31 de los empresarios de las mypes presentan un conocimiento o cultura financiera en la utilización de las billeteras digitales como métodos de pago y una buena fuente de ahorro de dinero, en cuanto a las transacciones financieras la seguridad es muy importante ya que los empresarios compran o venden un producto o servicio, teniendo en la protección en sus datos personales, la protección del servidor web, etc., coincidimos con el estudio realizado por **Mandalkar y Bobhate (2021)**, menciona que la seguridad es un factor primordial para realizar cualquier tipo de transacción financiera, es por ello que se crearon los derechos como derecho a protección legal cumpliendo con la ley del consumidor y brindándoles tranquilidad durante la utilización a los empresarios. No obstante, en la **Figura 11** coincidimos con el estudio realizado por **García (2019)**, quien menciona que para lograr una inclusión financiera se necesita apoyar el uso del internet en plataformas web y móviles.

En consecuencia, con respecto al tercer objetivo; establecer una capacitación sobre el uso de los servicios financieros electrónicos a las micro y pequeñas, Trujillo, año 2023. Es importante que los bancos proporcionen una capacitación adecuada a sus clientes sobre el uso de las billeteras digitales y los servicios financieros electrónicos. Esto asegura que los usuarios comprendan cómo usar estas herramientas y puedan aprovechar al máximo sus beneficios. Así mismo en el estudio realizado por **Espinosa (2023)**, afirma que el sistema financiero continúa contribuyendo a la expansión y desarrollo de estas tecnologías, al mismo tiempo que continúa impulsando la integración de la infraestructura de telecomunicaciones y capacitación en la educación financiera.

Finalmente, respecto al objetivo general; identificar las billeteras digitales y su efecto en los servicios financieros electrónicos de las micro y pequeñas empresas, Trujillo, año 2023.

Así mismo, coincidimos con **Kornelis (2022)** menciona que la variedad de billeteras digitales se ha vuelto cada vez más popular entre las micro y pequeñas

empresas, ya que ofrecen una variedad de ventajas que pueden ayudar a estas empresas a crecer y prosperar.

De la misma manera, coincidimos con los resultados que confirman el estudio realizado por **Teng y Kong (2021)**, quien manifiesta que las microempresas repercuten en cuanto en el uso real de las billeteras digitales produce una comprensión más relevante y precisa del mecanismo de pago móvil. Las empresas deben ser proactivas en su enfoque de la adopción de billeteras digitales, tomando medidas para garantizar que sus sistemas y procesos sean seguros y que estén bien informadas sobre los riesgos y beneficios de esta tecnología.

Según Navarro (2020), quién menciona que se logró comprobar que existe fuerte influencia entre las variables de digitalización bancaria y las transacciones bancarias de las pymes en el distrito El Porvenir. Por otro lado, uno de los principales desafíos es la necesidad de que las empresas se adapten a las nuevas tecnologías e integrarlas en sus sistemas y procesos existentes. Además, existe el riesgo de fraude y violaciones de seguridad, que pueden provocar pérdidas financieras y daños a la reputación de una empresa.

Por su parte **Ortiz (2023)** analizó el desempeño financiero de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) del Perú durante el período 2015-2021. El estudio encontró que CMAC Huancayo, Arequipa, Cusco y Piura destacaron en su desempeño financiero durante este período. Esto sugiere que estas CMAC pudieron administrar eficazmente sus recursos financieros y generar ganancias. Sin embargo, el estudio también encontró que otras CMAC tuvieron dificultades para mantener la eficiencia financiera, lo que indica que puede haber factores que afecten su desempeño. Por otro lado, también **Rossi y Rossi (2022)** nos dice que en los años del 2015 al 2021 que las medidas eficientes que han tomado bancos municipales de ahorro y préstamos peruanos mantienen activos por encima de los S/ 2 mil millones, se han identificado instituciones de microfinanzas que pueden servir como modelo para otras instituciones de microfinanzas en el resto del Perú.

VI. CONCLUSIONES

1. En base a los resultados recolectados en el objetivo general, se obtuvo una correlación de Pearson $R= 0.497$, lo cual se logró identificar que las billeteras digitales tienen una correlación significativa moderado en los servicios financieros electrónicos de las micro y pequeñas empresas, Trujillo, año 2023.
2. Se concluyó que, el efecto de los servicios financieros electrónicos en el uso de las billeteras digitales, se obtuvo más del 55%, esto ha generado un impacto significativo en las ventas de diferentes empresas. La creciente inmersión de los empresarios en el mundo tecnológico ha llevado a una mayor aceptación y adaptación de las billeteras digitales como una forma conveniente y segura de realizar transacciones. A medida que más personas optan por utilizar billeteras digitales, las empresas también han encontrado oportunidades para alcanzar un público más amplio y aumentar sus ventas. Este cambio hacia lo digital no solo beneficia a los consumidores y a los empresarios, sino que también contribuye a la evolución y avance de la sociedad en su conjunto.
3. Mediante los resultados obtenidos en la encuesta se hallaron que los efectos de los servicios financieros electrónicos tienen una fiabilidad superior al 59% en las billeteras digitales. Esto se debe a que los empresarios sienten que es de vital importancia proteger los datos personales y asegurar la integridad de sus empresas.
4. Se determinó que, al establecer una capacitación sobre el uso de los servicios financieros electrónicos a las micro y pequeñas empresas, más del 53% de ellas lograron ingresar al mundo tecnológico y experimentaron un crecimiento significativo en sus ventas. Estos resultados demuestran la importancia de la adopción de nuevas tecnologías en el ámbito empresarial y cómo esto puede impulsar el crecimiento y el éxito de los negocios.

VII. RECOMENDACIONES

Se sugiere a los gerentes o propietarios de las micro y pequeñas empresas que, al momento de utilizar las billeteras electrónicas y plataformas digitales, tengan en cuenta la seguridad de su información de las tarjetas de crédito asegurándose utilizar contraseñas fuertes y activar notificaciones en el celular; también verificando la identidad del destinatario antes de realizar una transacción financiera.

Se recomienda a las entidades financieras que brindan aplicaciones de billetera digital implementar educación financiera, promover el ahorro y brindar asesoría financiera a los usuarios. De esta manera, se puede aprovechar para capacitar a todos los usuarios que no están familiarizados con la tecnología pero que están interesados en incorporar este nuevo método de pago a su negocio y con el tiempo cambiar el comportamiento del consumidor en el uso de las billeteras electrónicas.

Se recomienda que los bancos proporcionen una capacitación adecuada a los empresarios sobre el uso de las billeteras digitales y los servicios financieros electrónicos; esto asegurará que los dueños de las distintas empresas utilicen los monederos digitales como son el Yape y Plin, para evitar salida de dinero sin previa autorización o aviso. Además, el uso correcto de las billeteras digitales puede evitar estafas, logrando que el dinero ingrese a su cuenta bancaria de manera correcta y que las capturas de pantalla sean totalmente reales.

Se recomienda a los empresarios que, al momento de registrar los datos de una tarjeta, es importante hacerlo desde una conexión Wi-Fi privada fiable, ya que los ciberdelincuentes pueden tomar los datos personales de los usuarios y hacer un mal uso de ellos, solamente usando conexión a una red Wi- Fi abierta o pública.

Se sugiere a los futuros investigadores realizar investigación sobre las billeteras digitales que funcionan con la inteligencia artificial utilizando métodos de protección para que no exista la vulnerabilidad de los datos personales o robos cibernéticos.

REFERENCIAS

- Agudelo, G. P. y Giraldo G. (2020). Conocimiento y uso de las billeteras virtuales en el tecnológico de Antioquia "sede Itagüí". (Trabajo de Grado, Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria). Recuperado de <https://dspace.tdea.edu.co/handle/tdea/671>
- Amadhan, I. et ál (2023). The Effect of Consumer Satisfaction on Reuse Intention of Digital Wallet Services (E-Wallet) in Indonesia. *International Journal of Progressive Sciences and Technologies*. DOI: [38. 262. 10.52155/ijpsat.v38.2.5323](https://doi.org/10.52155/ijpsat.v38.2.5323).
- Boitano, G., y Abanto, Deyvi F. (2020). Challenges of financial inclusion policies in Peru. *Revista Finanzas y Política Económica*, 12(1), 89-117. Epub 05 de diciembre de 2020. DOI: <https://doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.v12.n1.2020.3177>
- Bellido, Gonzalo & Bartolo, Enoc. (2023). Billeteras electrónicas: una herramienta para el emprendimiento en la era digital. *Interconectando Saberes*. 9-21. DOI: [10.25009/is.v0i15.2776](https://doi.org/10.25009/is.v0i15.2776).
- Bresser-Pereira, L. C. (2020). Financiamento da Covid-19, inflação e restrição fiscal. *Brazilian Journal of Political Economy*, 40(4), 604–621. <https://doi.org/10.1590/0101-31572020-3193>
- Camacho G., J. M. (2022). Importance of the technological platform payment system of Paraguay for financial integration in the Common Market of the South. Year 2019. *Población y Desarrollo*, 28(54), 1-5. Epub June 00, 2022. DOI: <https://doi.org/10.18004/pdfce/2076-054x/2022.028.54.001>
- CATMED. (2020). Pagos y recaudos ahora son digitales: Existen nuevas alternativas como billeteras digitales y códigos QR, que facilitan en gran medida las gestiones. *Portafolio*, Retrieved from <https://www.proquest.com/trade-jourCnals/pagos-y-recaudos-ahora-son-digitales/docview/2531151303/se-2>
- Douglas A. Beck, Jane N. Fraser, Peter Sidebottom, A.C. Reuter-Domenech (2022). *Globalización de los servicios financieros personales*. Harvard

- Deusto business review, ISSN 0210-900X, N.º 95, 2000, pages 44-51.
Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=63339>
- Espinosa Carrasco, L. A. (2023, May 18). CE Noticias Financieras Retrieved from <https://www.proquest.com/wire-feeds/la-banca-móvil-y-los-retos-en-inclusión/docviAew/2815918043/se-2>
- Fuertes Narváez, María Emperatriz, Alarcón Gudiño, Brian Santiago, & López Chamorro, Santiago Patricio. (2021). La educación superior: Liderazgo y competitividad en la educación financiera. Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación, 5(20), 70-79. Epub 00 de septiembre de 2021. DOI: <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i20.253>
- Galán Figueroa, Javier; Venegas Martínez, Francisco. - Impacto de los medios electrónicos de pago sobre la demanda de dinero - Investigación económica; 75(295); 93-124; 2016-03 DOI: <https://doi.org/10.1016/j.inveco.2016.03.003>
- García, A. (2019). Las Fintech y la inclusión financiera en la era digital: El impacto en la reducción de la pobreza y la informalidad en el Perú. Gestión en el Tercer Milenio. DOI: [22. 67-75. 10.15381/gtm.v22i43.16955.](https://doi.org/10.15381/gtm.v22i43.16955)
- García, A. (2021). La inclusión financiera en el Perú. Gestión en el Tercer Milenio. DOI: [24. 129-136. 10.15381/gtm.v24i47.20591.](https://doi.org/10.15381/gtm.v24i47.20591)
- Hamid, R. y Saleh, A. (2023). Digital Wallets. Islamic Sciences Journal. DOI: [12. 183-199. 10.25130/jis.21.12.10.2.8.](https://doi.org/10.25130/jis.21.12.10.2.8)
- Hawser, A. (2023). WHAT IS A BANK? The Banker,16. Retrieved from <https://www.proquest.com/trade-journals/what-is-bank/docview/2811188487/se-2>
- Hitler, A. (2022). 8 top digital wallet companies. Obtained from. <https://www.techtarget.com/whatis/feature/Top-digital-wallet-companies>
- Husainah, N. et ál (2022). Determining factors of digital wallet actual usage: A new model to identify changes in consumer behavior.

DOI:[10.5267/j.ijdns.2022.12.017](https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.12.017)

Kaal, W. A., y Howe, H. A. (2023). Custody of Digital Assets. *Jurimetrics*, 63(2), 169-195. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/custody-digital-assets/docview/2842081749/se-2>

Kagan, J. (2022). Digital Wallet Explained: Types With Examples and How It Works. Recuperado de <https://www.investopedia.com/terms/d/digitalwallet.asp>

Kornelis, Y. (2022). Legal Protection for E-Wallet Consumers in the Digital Economy era. *Mizan: Jurnal Ilmu Hukum*. DOI:[11.34.10.32503/mizan.v11i1.2492](https://doi.org/10.32503/mizan.v11i1.2492).

Magallón González, Heber Bernardo, Galeana Figueroa, Evaristo, & Torre-Torres, Oscar Valdemar de la. (2023). The Effect of Banking Channels and Efficiency Indicators on Bank Profitability. *Mercados y negocios*, 24(48), 3-26. Epub 10 de febrero de 2023. DOI: <https://doi.org/10.32870/myn.vi48.7685>

Mohammad, G. (2020). COVID-19 response: lessons from digital platforms, BigTechs. Alliance for Financial Inclusion (AFI). Recuperado de: <https://www.afi-global.org/blog/2020/06/covid-19-response-lessons-digital-platforms-bigtechs>

Light, J. (2023). What Crash? Crypto Is Back. *Barron's*, 103(22), 22-25. Retrieved from. <https://www.proquest.com/trade-journals/what-crash-crypto-is-back/docview/2820141661/se-2>

Mandalkar, S. y Bobhate, P. (2021). A Study on Consumer Preference towards Digital Wallets During Covid 19 Pandemic. *Scholarly Research Journal for Interdisciplinary Studies*. DOI:[8.15087-15094.10.21922/srjis.v8i65.1352](https://doi.org/10.21922/srjis.v8i65.1352).

Navarro, P. B. (2020). Banking Digitalization and Transactions of mypes in the Footwear Industry in the El Porvenir District – 2019. (in his thesis). obtained from. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/50641>

PayPal and the world of digital payments. (2022). *Sporting Goods Intelligence*

- Europe, 25(1) obtained from. <https://www.proquest.com/trade-journals/paypal-world-digital-payments/docview/2755666815/se-2>
- Perez Q., M. F. (2023). Perez, M. (2023) Los equipos de diseño estratégico e innovación en el Perú como generadores de servicios “Pensando local - Actuando local”. DOI:[10.13140/RG.2.2.20060.36487](https://doi.org/10.13140/RG.2.2.20060.36487).
- Ramos, Z.F.A. (2022) Los Factores de uso y adopción de las billeteras digitales en el Perú. Neumann Business Review, ISSN-e 2412-3730, Vol. 8, Nº. 1, 2022 (Issue dedicated to: January - June), pages 83-106. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8754172>
- ROBLUG. (2022). Ciberseguridad, reto de las monedas digitales: El fondo monetario internacional (FMI) lanzó un nuevo análisis sobre el porvenir financiero. 105 países exploran desarrollo de una CBDC. Portafolio, Recuperado de <https://www.proquest.com/trade-journals/ciberseguridad-reto-de-las-monedas-digitales/docview/2720360272/se-2>
- Rodas Serrano, V. W., & Choy Zevallos, E. E. (2020). Las Finanzas Del Comportamiento Y Su Impacto en Las Decisiones De Inversión. Revista Alternativa Financiera, 11(1), 8–14. DOI: <https://doi.org/10.24265/afi.2020.v11n1.01>
- Rossi, V. R. M. y Rossi, O.R.G. (2022). Eficiencia financiera de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) del Perú en el periodo 2015-2021. Revista Mexicana de Economía y Finanzas, Nueva Época. Volumen 18 Número 1, Enero – Marzo 2023, pp. 1-20, e787. DOI: <https://doi.org/10.21919/remef.v18i1.787>
- Salas Quenta, Anapierina Andrea, Miranda López, José Gerardo, Saldaña Pacheco, Raphael Angel, & Diaz Nishizaka, Rulman Arturo. (2022). Las fintech y el proceso de inclusión financiera en Perú. Quipukamayoc, 30(63), 69-79. Epub 28 de noviembre de 2022. DOI: <https://dx.doi.org/10.15381/quipu.v30i63.24043>
- Teng, S. y Khong, K.W. (2021). Examining Actual Consumer Usage of E-wallet: A Case Study of Big Data Analytics. Computers in Human Behavior. DOI:

[121. 106778. 10.1016/j.chb.2021.106778.](https://doi.org/10.1016/j.chb.2021.106778)

- Trejos, S. D.F.; Quintero, A. y Garzón, C. D. (2022). "Tendencias en la investigación sobre seguridad financiera" Revista de Ingenierías Interfaces, vol. 5, no. 1, pp.1-26, 2022. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8661442.pdf>
- Toledo C. et ál. (2022). Desafíos de la transformación digital de las microfinanzas en el Perú. Quipukamayoc, 30(62), 87-98. Epub 30 de junio de 2022. <https://dx.doi.org/10.15381/quipu.v30i62.22719>
- Vargas Garcia, Allan Herminio. (2021). La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el Perú. Industrial Data, 24(2), 99-120. Epub 31 de diciembre de 2021. DOI: [https://dx.doi.org/10.15381/idata.v24i2.20351.](https://dx.doi.org/10.15381/idata.v24i2.20351)
- Warningsih, S. y Mn, Nuryasman. (2021). Determining Factors of Digital Wallet Usage. Jurnal Manajemen. DOI:[25. 271. 10.24912/jm.v25i2.740.](https://doi.org/10.24912/jm.v25i2.740)
- Zielinski, D. (2023). ¿Are Digital Wallets the Future of Hiring? Magazine, 1. Retrieved from <https://www.proquest.com/trade-journals/are-digital-wallets-future-hiring/docview/2807105350/se-2>
- Zubiria, M. L. L. (2021). Un estudio exploratorio sobre la calidad de servicio, la satisfacción y el customer engagement behaviour en plataformas digitales de la banca electrónica peruana. [The digital platforms of electronic banking. A survey with Peruvian users on service quality, satisfaction and Customer Engagement Behaviour] Revista Ibérica De Sistemas e Tecnologias De Informacao, 64-77. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/un-estudio-exploratorio-sobre-la-calidad-de/docview/2483994222/se-2>
- Zharikov, M. V. (2023). Digital Money Options for the BRICS. International Journal of Financial Studies, 11(1), 42. DOI: <https://doi.org/10.3390/ijfs11010042>

ANEXOS

ANEXO 1: Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS	METODOLOGÍA
BILLETERAS DIGITALES	La billetera digital es una aplicación de transacciones financieras alojada en un dispositivo móvil. Almacena la información de usuario y contraseña de acuerdo con las prácticas de seguridad (Trejos et ál,2022).	Esta variable será medida través de una encuesta con su instrumento la cual será una guía cuestionario.	TRANSACCIONES FINANCIERAS	Nivel de preferencia de clientes	ORDINAL	Tipo de investigación: Aplicada Nivel de investigación: Explicativa Diseño de investigación: No experimental – transversal correlacional
				Cantidad de facilidad de ingreso y uso de billeteras digitales		
				Cantidad de tiempo de respuesta		
				Cantidad de ahorro / Costo		
			FIABILIDAD (SEGURIDAD)	Porcentaje de seguridad en las billeteras digitales		
				Porcentaje de accesibilidad en las billeteras digitales		
SERVICIOS FINANCIEROS ELECTRÓNICOS	Los servicios financieros digitales en desarrollo a través de plataformas digitales de prestación de servicios necesarios para almacenar y entregar dinero a las pequeñas empresas como restaurantes y tiendas en línea, respaldar los pagos de ayuda del gobierno y proporcionar servicios financieros digitales como pagos, contabilidad, crédito y seguros (Mohammad, 2020).	Esta variable será medida través de una encuesta con su instrumento la cual será una guía cuestionario.	PLATAFORMAS DIGITALES	Porcentaje de beneficio de las plataformas digitales	ORDINAL	Población: Micro y pequeñas empresas de la ciudad de Trujillo Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario
				Porcentaje de supervisión a las plataformas digitales		
				Porcentaje del correcto uso de las plataformas digitales		
			PEQUEÑAS EMPRESAS	Porcentaje de la inclusión financiera.		
				Porcentaje de crecimiento de las pequeñas empresas		

ANEXO 2: Tabla de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis
<p>General</p> <p>¿Cuál es el efecto de las billeteras digitales en los servicios financieros electrónicos de las micro y pequeñas, Trujillo, año 2023?</p>	<p>General</p> <p>Identificar las billeteras digitales y su efecto en los servicios financieros electrónicos de las micro y pequeñas empresas, Trujillo, año 2023.</p>	<p>H1: Las billeteras digitales tienen efecto significativo en los servicios financieros electrónicos de las mypes, Trujillo, año 2023.</p> <p>H0: Las billeteras digitales no tienen efecto significativo en los servicios financieros electrónicos de las mypes, Trujillo, año 2023.</p>
	<p>Específicas</p> <p>O1, Analizar el efecto de los servicios financieros electrónicos en la intención del uso de las billeteras digitales, Trujillo, año 2023.</p> <p>O2, Establecer los efectos de los servicios financieros electrónicos y su fiabilidad de las billeteras digitales en las micro y pequeñas empresas, Trujillo, año 2023.</p> <p>O3, Establecer una capacitación sobre el uso de los servicios financieros electrónicos a las micro y pequeñas, Trujillo, año 2023.</p>	

ANEXO 3: Consentimiento informado e instrumento de recolección de datos

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Las billeteras digitales y su efecto en los servicios financieros electrónicos de las micro y pequeñas empresas, Trujillo, año 2023

Investigadores:

Paredes Rodriguez Daniel Alexis

Veintemilla Velarde Diego Lincoln

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Las billeteras digitales y su efecto en los servicios financieros electrónicos de las micro y pequeñas empresas, Trujillo, año 2023”, cuyo objetivo es Identificar las billeteras digitales y su efecto en los servicios financieros electrónicos de las micro y pequeñas empresas, Trujillo, año 2023; así como los siguientes objetivos específicos. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Contabilidad, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información novedosa sobre cómo las billeteras digitales están teniendo un gran impacto en los servicios financieros electrónicos al proporcionar una forma fácil y conveniente de realizar transacciones financieras desde cualquier lugar y en cualquier momento en las micro y pequeñas empresas de Trujillo, año 2023.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada “Las billeteras digitales y su efecto en los servicios financieros electrónicos de las micro y pequeñas empresas, Trujillo, año 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará a las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Trujillo en “modalidad virtual”). Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadores **[Paredes Rodríguez, Daniel Alexis]** email dparedesrod@ucvvirtual.edu.pe; **[Veintemilla Velarde, Diego Lincoln]** email dveintemilla@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor

[Cabañillas Ñaño, Sara Isabel] email sacabanillas@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

** Obligatorio a partir de los 18 años*

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario de las billeteras digitales

Por favor, dedique unos minutos a llenar esta encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para contribuir Las billeteras digitales y su efecto en los servicios financieros electrónicos de las micro y pequeñas empresas, Trujillo, año 2023.

Sus respuestas serán tratadas de **forma confidencial y anónima** y no serán utilizadas para ningún propósito distinto al de ayudar a mejorar.

Opciones:

1= Nunca

2=Casi Nunca

3=A veces

4=Casi siempre

5=Siempre

Variable 1: Billeteras digitales								
Dimensión	Indicadores	Nº	ÍTEM	1	2	3	4	5
Transacciones financieras	Nivel de preferencia de los consumidores	1	¿Usted prefiere usar billeteras digitales para realizar sus transacciones financieras?					
		2	¿Tuvo buena experiencia al usar las billeteras digitales para realizar transacciones financieras?					
	Cantidad de facilidad de ingreso y uso de las billeteras digitales	3	¿Con qué frecuencia hace una transacción financiera mediante las billeteras digitales?					
		4	¿Considera que las transferencias bancarias son efectivas para su negocio?					
	Cantidad de tiempo respuesta	5	¿Recibe una respuesta rápida por parte de las billeteras digitales?					
		6	¿Los métodos de pago que utiliza actualmente para realizar sus transacciones financieras son eficaces y ágiles?					
	Cantidad de ahorro/costos	7	¿Crees que las billeteras digitales ayudan a disminuir costos?					
		8	¿Crees que las billeteras digitales son una buena fuente para ahorrar su dinero?					
Fiabilidad (seguridad)	Porcentaje de seguridad en las billeteras digitales	9	¿Usted considera que la seguridad de sus transacciones financieras es importante para proteger su dinero?					
		10	¿Le genera confianza al usar billeteras digitales?					
		11	¿Tiene facilidad para ingresar a las billeteras digitales?					

	Porcentaje de accesibilidad en las billeteras digitales	12	¿Considera que los empresarios conocen de la existencia de plataformas digitales que facilitan el acceso del dinero electrónico?					
	Porcentaje de capacidad de resolución de problemas	13	¿Cada vez que usted tiene problemas con las billeteras digitales, le han solucionado su inconveniente de manera presencial?					
		14	¿Cuándo llamas por celular al banco, te ayudan a despejar las dudas acerca del uso de las billeteras digitales?					

Variable 2: Servicios financieros electrónicos								
Dimensión	Indicadores	Nº	ÍTEM	1	2	3	4	5
Plataformas Digitales	Porcentaje de beneficio de las plataformas digitales	1	¿Considera usted que los bancos mantienen seguro y confiable los datos personales de los empresarios?					
		2	¿Usted cree que las plataformas digitales brindan algún beneficio con respecto al ahorro de su dinero?					
	Porcentaje de supervisión a las plataformas digitales	3	¿Usted cree que es bueno que les hagan una supervisión a las plataformas digitales?					
		4	¿Cada cuánto tiempo cree usted que son supervisadas las plataformas digitales?					
	Porcentaje del correcto uso de las plataformas digitales	5	¿Maneja de forma correcta las plataformas financieras digitales?					
		6	¿Usted recibe capacitación sobre el manejo de los servicios financieros electrónicos por parte de los bancos?					
		7	¿Considera usted que el número de agentes que convierten dinero efectivo en dinero electrónico son los adecuados?					
Pequeñas empresas	Porcentaje de la inclusión financiera	8	¿Considera usted que la capacitación acerca del uso de las billeteras digitales inmersas en los servicios financieros electrónicos por medio de los bancos son los adecuados?					
		9	¿Considera que las plataformas digitales con sus constantes actualizaciones mejoran el acceso al dinero electrónico frente a la inclusión financiera?					
		10	¿Observa usted el crecimiento, en base a los servicios financieros electrónicos de las pequeñas empresas?					
	Porcentaje de crecimiento de las pequeñas empresas	11	¿Considera usted que la educación financiera del empresario mejora debido a la información sobre uso del dinero electrónico brindada por la banca?					
		12	¿Crees tú que gracias a las plataformas digitales las pequeñas empresas han tenido un rápido crecimiento en sus ventas?					

Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 02 dimensiones, de 04 indicadores y 07 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 02 dimensiones, de 03 indicadores y 05 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.
----------------	---

4. Soporte teórico

• Variable 1: Billeteras Digitales

La billetera digital es una aplicación de transacciones financieras alojada en un dispositivo móvil. Almacena la información de usuario y contraseña de acuerdo con las prácticas de seguridad (Kagan,2022).

• Variable 2: Servicios Financieros electrónicos

Los servicios financieros digitales en desarrollo a través de plataformas digitales de prestación de servicios necesarios para almacenar y entregar alimentos básicos para apoyar a pequeñas empresas como restaurantes y tiendas en línea, respaldar los pagos de ayuda del gobierno y proporcionar servicios financieros digitales como pagos, contabilidad, crédito seguro (Mohammad, 2020).

Variable	Dimensiones	Definición
Billeteras digitales	Transacciones financieras	Pay (2021), menciona que las transacciones financieras son operaciones entre dos o más participantes, donde se produce una compraventa de bienes y servicios a cambio de un pago.
	Fiabilidad (seguridad)	Leyva (2019), señala que la seguridad financiera se refiere a la tranquilidad que sentimos cuando no estamos preocupados por el dinero.
Servicios financieros electrónicos	plataformas digitales	Giraldo (2019) manifiesta que unas plataformas digitales son soluciones online que posibilitan la ejecución de diversas tareas en un mismo lugar a través de internet.
	pequeñas empresas	Coll (2021) Una pequeña empresa es una organización con dimensiones limitadas, caracterizada por poseer un número bajo de trabajadores y unos ingresos anuales módicos.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Las billeteras digitales y su efecto en los servicios financieros electrónicos de las micro y pequeñas empresas, Trujillo, año 2023” elaborado por Paredes Rodríguez, Daniel Alexis y Veintemilla Velarde Diego Lincoln en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
		El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Billeteras digitales

- Primera dimensión: Transacciones financieras

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Nivel de preferencia de clientes	1	4	4	4	
Cantidad de facilidad de ingreso y uso de billeteras digitales	2	4	4	4	
Cantidad de tiempo de respuesta	3	4	4	4	
Cantidad de ahorro / Costo	4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Fiabilidad (seguridad)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Porcentaje de seguridad en las billeteras digitales	5	4	4	4	
Porcentaje de accesibilidad en las billeteras digitales	6	4	4	4	

Porcentaje de capacidad de resolución de problemas.	7	4	4	4	
---	---	---	---	---	--

Variable del instrumento: Servicios financieros electrónicos

- Primera dimensión: Plataformas digitales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Porcentaje de beneficio de las plataformas digitales	1	4	4	4	
Porcentaje de supervisión a las plataformas digitales	2	4	4	4	
Porcentaje del correcto uso de las plataformas digitales	3	4	4	4	

- Segunda dimensión: Pequeñas empresas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Porcentaje de la inclusión financiera.	4	4	4	4	
Porcentaje de crecimiento de las pequeñas empresas	5	4	4	4	



Ms. Bettina Janet Sánchez Pesantes

DNI N° 18148974

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Las billeteras digitales y su efecto en los servicios financieros electrónicos de las micro y pequeñas empresas, Trujillo, año 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Marlene Lourdes Altamirano Salinas		
Grado profesional:	Maestría(X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Tributaria ()	Finanzas	(X)
	Costos ()	Auditoria	()
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Contabilidad		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Paredes Rodriguez, Daniel Alexis Veintemilla Velarde, Diego Lincoln
Procedencia:	Elaborado por: Paredes Rodriguez, Daniel Alexis Veintemilla Velarde, Diego Lincoln
Contabilidad:	Virtual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	A las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Trujillo.

Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 02 dimensiones, de 04 indicadores y 07 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 02 dimensiones, de 03 indicadores y 05 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.
----------------	---

4. Soporte teórico

• Variable 1: Billeteras Digitales

La billetera digital es una aplicación de transacciones financieras alojada en un dispositivo móvil. Almacena la información de usuario y contraseña de acuerdo con las prácticas de seguridad (Kagan,2022).

• Variable 2: Servicios Financieros electrónicos

Los servicios financieros digitales en desarrollo a través de plataformas digitales de prestación de servicios necesarios para almacenar y entregar alimentos básicos para apoyar a pequeñas empresas como restaurantes y tiendas en línea, respaldar los pagos de ayuda del gobierno y proporcionar servicios financieros digitales como pagos, contabilidad, crédito seguro (Mohammad, 2020).

Variable	Dimensiones	Definición
Billeteras digitales	Transacciones financieras	Pay (2021), menciona que las transacciones financieras son operaciones entre dos o más participantes, donde se produce una compraventa de bienes y servicios a cambio de un pago.
	Fiabilidad (seguridad)	Leyva (2019), señala que la seguridad financiera se refiere a la tranquilidad que sentimos cuando no estamos preocupados por el dinero.
Servicios financieros electrónicos	plataformas digitales	Giraldo (2019) manifiesta que unas plataformas digitales son soluciones online que posibilitan la ejecución de diversas tareas en un mismo lugar a través de internet.
	pequeñas empresas	Coll (2021) Una pequeña empresa es una organización con dimensiones limitadas, caracterizada por poseer un número bajo de trabajadores y unos ingresos anuales módicos.



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Las billeteras digitales y su efecto en los servicios financieros electrónicos de las micro y pequeñas empresas, Trujillo, año 2023” elaborado por Paredes Rodríguez, Daniel Alexis y Veintemilla Velarde Diego Lincoln en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
		El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Billeteras digitales

- Primera dimensión: Transacciones financieras

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Nivel de preferencia de clientes	1	4	4	4	
Cantidad de facilidad de ingreso y uso de billeteras digitales	2	4	4	4	
Cantidad de tiempo de respuesta	3	4	4	4	
Cantidad de ahorro / Costo	4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Fiabilidad (seguridad)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Porcentaje de seguridad en las billeteras digitales	5	4	4	4	
Porcentaje de accesibilidad en las billeteras digitales	6	4	4	4	

Porcentaje de capacidad de resolución de problemas.	7	4	4	4	
---	---	---	---	---	--

Variable del instrumento: Servicios financieros electrónicos

- Primera dimensión: Plataformas digitales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Porcentaje de beneficio de las plataformas digitales	1	4	4	4	
Porcentaje de supervisión a las plataformas digitales	2	4	4	4	
Porcentaje del correcto uso de las plataformas digitales	3	4	4	4	

- Segunda dimensión: Pequeñas empresas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Porcentaje de la inclusión financiera.	4	4	4	4	
Porcentaje de crecimiento de las pequeñas empresas	5	4	4	4	



Ms Marlene Lourdes Altamirano Salinas

DNI N° 18889247

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Las billeteras digitales y su efecto en los servicios financieros electrónicos de las micro y pequeñas empresas, Trujillo, año 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	JAVIER ESTUARDO NAVARRO SANTANDER		
Grado profesional:	Maestría(X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Tributaria()	Finanzas	()
	Costos (X)	Auditoria	()
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Contabilidad		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Paredes Rodriguez, Daniel Alexis Veintemilla Velarde, Diego Lincoln
Procedencia:	Elaborado por: Paredes Rodriguez, Daniel Alexis Veintemilla Velarde, Diego Lincoln
Contabilidad:	Virtual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	A las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Trujillo.

Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 02 dimensiones, de 04 indicadores y 07 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 02 dimensiones, de 03 indicadores y 05 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.
----------------	---

4. Soporte teórico

• Variable 1: Billeteras Digitales

La billetera digital es una aplicación de transacciones financieras alojada en un dispositivo móvil. Almacena la información de usuario y contraseña de acuerdo con las prácticas de seguridad (Kagan,2022).

• Variable 2: Servicios Financieros electrónicos

Los servicios financieros digitales en desarrollo a través de plataformas digitales de prestación de servicios necesarios para almacenar y entregar alimentos básicos para apoyar a pequeñas empresas como restaurantes y tiendas en línea, respaldar los pagos de ayuda del gobierno y proporcionar servicios financieros digitales como pagos, contabilidad, crédito seguro (Mohammad, 2020).

Variable	Dimensiones	Definición
Billeteras digitales	Transacciones financieras	Pay (2021), menciona que las transacciones financieras son operaciones entre dos o más participantes, donde se produce una compraventa de bienes y servicios a cambio de un pago.
	Fiabilidad (seguridad)	Leyva (2019), señala que la seguridad financiera se refiere a la tranquilidad que sentimos cuando no estamos preocupados por el dinero.
Servicios financieros electrónicos	plataformas digitales	Giraldo (2019) manifiesta que unas plataformas digitales son soluciones online que posibilitan la ejecución de diversas tareas en un mismo lugar a través de internet.
	pequeñas empresas	Coll (2021) Una pequeña empresa es una organización con dimensiones limitadas, caracterizada por poseer un número bajo de trabajadores y unos ingresos anuales módicos.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Las billeteras digitales y su efecto en los servicios financieros electrónicos de las micro y pequeñas empresas, Trujillo, año 2023” elaborado por Paredes Rodríguez, Daniel Alexis y Veintemilla Velarde Diego Lincoln en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
		El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Billeteras digitales

- Primera dimensión: Transacciones financieras

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Nivel de preferencia de clientes	1	3	3	3	
Cantidad de facilidad de ingreso y uso de billeteras digitales	2	3	3	3	
Cantidad de tiempo de respuesta	3	3	3	3	
Cantidad de ahorro / Costo	4	3	3	3	

- Segunda dimensión: Fiabilidad (seguridad)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Porcentaje de seguridad en las billeteras digitales	5	3	3	3	
Porcentaje de accesibilidad en las billeteras digitales	6	3	3	3	

Porcentaje de capacidad de resolución de problemas.	7	3	3	3	
---	---	---	---	---	--

Variable del instrumento: Servicios financieros electrónicos

- Primera dimensión: Plataformas digitales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Porcentaje de beneficio de las plataformas digitales	1	3	3	3	
Porcentaje de supervisión a las plataformas digitales	2	3	3	3	
Porcentaje del correcto uso de las plataformas digitales	3	3	3	3	

- Segunda dimensión: Pequeñas empresas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Porcentaje de la inclusión financiera.	4	3	3	3	
Porcentaje de crecimiento de las pequeñas empresas	5	3	3	3	



.....
Mg. Javier Estuardo Navarro Santander

DNI N° 17843575

Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 02 dimensiones, de 04 indicadores y 07 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 02 dimensiones, de 03 indicadores y 05 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.
----------------	---

4. Soporte teórico

• Variable 1: Billeteras Digitales

La billetera digital es una aplicación de transacciones financieras alojada en un dispositivo móvil. Almacena la información de usuario y contraseña de acuerdo con las prácticas de seguridad (Kagan,2022).

• Variable 2: Servicios Financieros electrónicos

Los servicios financieros digitales en desarrollo a través de plataformas digitales de prestación de servicios necesarios para almacenar y entregar alimentos básicos para apoyar a pequeñas empresas como restaurantes y tiendas en línea, respaldar los pagos de ayuda del gobierno y proporcionar servicios financieros digitales como pagos, contabilidad, crédito seguro (Mohammad, 2020).

Variable	Dimensiones	Definición
Billeteras digitales	Transacciones financieras	Pay (2021), menciona que las transacciones financieras son operaciones entre dos o más participantes, donde se produce una compraventa de bienes y servicios a cambio de un pago.
	Fiabilidad (seguridad)	Leyva (2019), señala que la seguridad financiera se refiere a la tranquilidad que sentimos cuando no estamos preocupados por el dinero.
Servicios financieros electrónicos	plataformas digitales	Giraldo (2019) manifiesta que unas plataformas digitales son soluciones online que posibilitan la ejecución de diversas tareas en un mismo lugar a través de internet.
	pequeñas empresas	Coll (2021) Una pequeña empresa es una organización con dimensiones limitadas, caracterizada por poseer un número bajo de trabajadores y unos ingresos anuales módicos.



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Las billeteras digitales y su efecto en los servicios financieros electrónicos de las micro y pequeñas empresas, Trujillo, año 2023” elaborado por Paredes Rodríguez, Daniel Alexis y Veintemilla Velarde Diego Lincoln en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
		El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Billeteras digitales

- Primera dimensión: Transacciones financieras

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Nivel de preferencia de clientes	1	4	4	4	
Cantidad de facilidad de ingreso y uso de billeteras digitales	2	4	4	4	
Cantidad de tiempo de respuesta	3	4	4	4	
Cantidad de ahorro / Costo	4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Fiabilidad (seguridad)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Porcentaje de seguridad en las billeteras digitales	5	4	4	4	
Porcentaje de accesibilidad en las billeteras digitales	6	4	4	4	

Porcentaje de capacidad de resolución de problemas.	7	4	4	4	
---	---	---	---	---	--


Variable del instrumento: Servicios financieros electrónicos

- Primera dimensión: Plataformas digitales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Porcentaje de beneficio de las plataformas digitales	1	4	4	4	
Porcentaje de supervisión a las plataformas digitales	2	4	4	4	
Porcentaje del correcto uso de las plataformas digitales	3	4	4	4	

- Segunda dimensión: Pequeñas empresas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Porcentaje de la inclusión financiera.	4	4	4	4	
Porcentaje de crecimiento de las pequeñas empresas	5	4	4	4	



 C.P.C Mayer Wanderlay Gonzales Baca
 Matrícula: 02-5100

Dr. Mayer Wanderlay Gonzales Baca

DNI N° 18164411

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Las billeteras digitales y su efecto en los servicios financieros electrónicos de las micro y pequeñas empresas, Trujillo, año 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Javier Arnaldo Morales Pereyra
Grado profesional:	Maestría() Doctor (X)
Área de formación académica:	Tributaria() Finanzas (X)
	Costos () Auditoria ()
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Contabilidad
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()
	Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Paredes Rodriguez, Daniel Alexis Veintemilla Velarde, Diego Lincoln
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Contabilidad:	Presencial
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	A las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Trujillo.

Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 02 dimensiones, de 04 indicadores y 07 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 02 dimensiones, de 03 indicadores y 05 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.
----------------	---

4. Soporte teórico

• Variable 1: Billeteras Digitales

La billetera digital es una aplicación de transacciones financieras alojada en un dispositivo móvil. Almacena la información de usuario y contraseña de acuerdo con las prácticas de seguridad (Kagan,2022).

• Variable 2: Servicios Financieros electrónicos

Los servicios financieros digitales en desarrollo a través de plataformas digitales de prestación de servicios necesarios para almacenar y entregar alimentos básicos para apoyar a pequeñas empresas como restaurantes y tiendas en línea, respaldar los pagos de ayuda del gobierno y proporcionar servicios financieros digitales como pagos, contabilidad, crédito seguro (Mohammad, 2020).

Variable	Dimensiones	Definición
Billeteras digitales	Transacciones financieras	Pay (2021), menciona que las transacciones financieras son operaciones entre dos o más participantes, donde se produce una compraventa de bienes y servicios a cambio de un pago.
	Fiabilidad (seguridad)	Leyva (2019), señala que la seguridad financiera se refiere a la tranquilidad que sentimos cuando no estamos preocupados por el dinero.
Servicios financieros electrónicos	plataformas digitales	Giraldo (2019) manifiesta que unas plataformas digitales son soluciones online que posibilitan la ejecución de diversas tareas en un mismo lugar a través de internet.
	pequeñas empresas	Coll (2021) Una pequeña empresa es una organización con dimensiones limitadas, caracterizada por poseer un número bajo de trabajadores y unos ingresos anuales módicos.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Las billeteras digitales y su efecto en los servicios financieros electrónicos de las micro y pequeñas empresas, Trujillo, año 2023” elaborado por Paredes Rodriguez, Daniel Alexis y Veintemilla Velarde Diego Lincoln en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
		El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Billeteras digitales

- Primera dimensión: Transacciones financieras

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Nivel de preferencia de clientes	1	4	4	4	
Cantidad de facilidad de ingreso y uso de billeteras digitales	2	3	3	4	
Cantidad de tiempo de respuesta	3	3	3	3	
Cantidad de ahorro / Costo	4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Fiabilidad (seguridad)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Porcentaje de seguridad en las billeteras digitales	5	3	3	4	
Porcentaje de accesibilidad en las billeteras digitales	6	4	4	4	

Porcentaje de capacidad de resolución de problemas.	7	3	3	3	
---	---	---	---	---	--

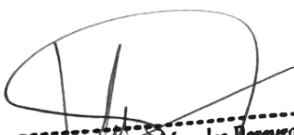
Variable del instrumento: Servicios financieros electrónicos

- Primera dimensión: Plataformas digitales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Porcentaje de beneficio de las plataformas digitales	1	4	4	4	
Porcentaje de supervisión a las plataformas digitales	2	3	3	3	
Porcentaje del correcto uso de las plataformas digitales	3	3	3	3	

- Segunda dimensión: Pequeñas empresas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Porcentaje de la inclusión financiera.	4	3	3	4	
Porcentaje de crecimiento de las pequeñas empresas	5	4	4	4	


 C.P.C. Javier A. Morales Pereyra
 MAT. N° 02-70959
 (Grado docente validador)
 CONTADOR
 Mg. Javier Arnaldo Morales
 DNI N° 18211590

ANEXO 5: Determinación de confiabilidad de los instrumentos

Tabla 5. Alfa de cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,785	15

El rango de alfa de cronbach es aceptable por que se obtuvo un 0.785 de fiabilidad de los instrumentos para las variables billeteras digitales y los servicios financieros electrónicos

ANEXO 6: Prueba de normalidad de datos

Tabla 6. Prueba de normalidad por variable

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1	,171	93	,000	,928	93	,000
V2	,165	93	,000	,942	93	,000

Nota: Elaboración propia (**). a. Corrección de significación de Lilliefors

Tabla 7. Prueba de normalidad por pregunta

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
P1	,348	93	,000	,721	93	,000
P2	,332	93	,000	,736	93	,000
P3	,313	93	,000	,731	93	,000
P4	,357	93	,000	,687	93	,000
P5	,255	93	,000	,820	93	,000
P6	,295	93	,000	,772	93	,000
P7	,345	93	,000	,732	93	,000
P8	,249	93	,000	,828	93	,000
P9	,343	93	,000	,696	93	,000
P10	,342	93	,000	,797	93	,000
P11	,292	93	,000	,773	93	,000
P12	,312	93	,000	,752	93	,000
P13	,305	93	,000	,827	93	,000
P14	,314	93	,000	,821	93	,000
P15	,351	93	,000	,781	93	,000
P16	,374	93	,000	,701	93	,000
P17	,419	93	,000	,634	93	,000
P18	,297	93	,000	,788	93	,000
P19	,258	93	,000	,809	93	,000
P20	,221	93	,000	,838	93	,000
P21	,331	93	,000	,763	93	,000
P22	,283	93	,000	,821	93	,000
P23	,343	93	,000	,759	93	,000
P24	,414	93	,000	,643	93	,000
P25	,362	93	,000	,702	93	,000
P26	,291	93	,000	,757	93	,000

Nota: Elaboración propia (**). a. Corrección de significación de Lilliefors

ANEXO 7: Base de datos piloto

Mypes	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	TOTALES
1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4.00
2	4	5	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	3	5.00
3	5	4	5	4	5	5	5	3	2	4	3	2	3	2	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5.00
4	5	3	5	4	3	4	5	3	5	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	5	4	5	3	4	3	4.00
5	5	3	4	5	4	3	5	4	5	4	3	4	4	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	5	4	3.00
6	3	4	4	3	3	3	3	5	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3.00
7	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	5	3	4.00
8	3	4	4	3	5	5	3	5	4	3	4	3	5	4	3	3	5	3	5	3	5	3	5	3	4	5.00
9	3	5	4	3	5	4	3	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4.00
10	3	3	4	3	4	5	3	4	3	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5.00
11	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3.00
12	5	4	4	3	3	4	5	3	5	5	4	4	3	5	4	4	3	5	3	3	4	3	5	5	5	4.00
13	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4.00
14	3	4	3	5	3	3	3	3	5	4	4	5	3	5	3	4	5	4	5	3	5	3	4	4	5	4.00
Varianza	0.75	0.53	0.69	0.68	0.84	0.53	0.69	0.49	0.84	0.31	0.40	0.64	0.49	0.75	0.53	0.53	0.53	0.59	0.69	0.57	0.53	0.68	0.84	0.49	0.64	0.53

ANEXO 8: Base de datos real

My pes	Tipo	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	
1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	
2	2	4	5	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	3	5	
3	1	5	4	5	4	5	5	5	3	2	4	3	2	3	2	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	
4	1	5	3	5	4	3	4	5	3	5	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	5	4	5	3	4	3	4	
5	1	5	3	4	5	4	3	5	4	5	4	3	4	4	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3
6	1	3	4	4	3	3	3	3	5	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
7	1	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	5	3	4	
8	1	3	4	4	3	5	5	3	5	4	3	4	3	5	4	3	3	5	3	5	3	5	3	5	3	4	5	
9	1	3	5	4	3	5	4	3	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
10	1	3	3	4	3	4	5	3	4	3	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	
11	1	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3
12	1	5	4	4	3	3	4	5	3	5	5	4	4	3	5	4	4	3	5	3	3	4	3	5	5	5	4	
13	1	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	
14	1	3	4	3	5	3	3	3	3	5	4	4	5	3	5	3	4	5	4	5	3	5	3	4	4	4	5	4
15	1	4	3	5	3	3	3	3	5	4	4	5	3	5	3	4	5	4	5	3	5	3	4	4	4	4	5	3
16	1	4	5	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5
17	1	3	4	4	3	5	5	3	5	4	3	4	3	5	4	3	3	5	3	5	3	5	3	5	3	4	5	
18	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
19	1	5	4	4	3	3	4	5	3	5	5	4	4	3	5	4	4	3	5	3	3	4	3	5	5	5	4	
20	1	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3
21	1	5	4	4	3	5	2	1	3	3	4	3	3	2	3	1	5	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	
22	1	5	4	4	3	3	4	2	3	1	5	3	5	3	4	5	4	5	3	5	3	4	4	4	4	5	3	3
23	2	5	5	5	5	2	5	5	3	5	2	3	3	3	3	2	2	5	4	2	2	5	2	2	5	5	5	5
24	1	5	5	5	5	5	5	5	2	3	3	5	5	4	4	3	2	5	3	3	3	5	5	5	5	3	5	
25	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
26	1	3	4	4	4	4	4	5	3	4	2	4	2	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4

27	1	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
28	1	3	4	2	3	4	4	5	3	5	3	5	5	3	3	3	4	5	3	3	3	3	5	4	5	5	5
29	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	2	2	5	4	2	2	3	5	3	5	4	5
30	2	3	5	4	3	5	4	3	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4
31	1	5	3	5	4	3	4	5	3	5	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	5	4	5	3	4	3	4
32	1	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	4	3	5	5	5	4
33	1	3	5	4	3	5	4	3	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4
34	1	3	4	3	5	3	3	3	3	5	4	4	5	3	5	3	5	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4
35	1	4	5	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5
36	1	5	4	4	3	5	2	1	3	3	4	3	3	2	3	1	5	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4
37	1	5	4	4	3	3	4	5	3	5	5	4	4	3	5	4	4	3	5	3	3	4	3	5	5	5	4
38	1	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
39	1	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	3	3	3	5	5	5
40	1	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5
41	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	5	5	4
42	1	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5
43	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5
44	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4
45	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4
46	1	4	5	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5
47	1	5	5	5	5	5	5	2	3	5	2	5	2	3	3	2	2	5	4	2	2	5	4	4	5	5	5
48	1	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5
49	1	3	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	2	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
50	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
51	2	5	4	4	3	3	4	2	3	1	5	3	5	3	4	5	4	5	3	5	3	4	4	4	5	3	3
52	2	3	5	4	3	5	4	3	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4
53	2	5	4	4	3	3	4	5	3	5	5	4	4	3	5	4	4	3	5	3	3	4	3	5	5	5	4
54	2	3	5	4	3	5	4	3	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4

55	1	4	3	5	3	3	3	3	5	4	4	5	3	5	3	4	5	4	5	3	5	3	4	4	4	5	3	
56	1	5	5	5	3	5	4	3	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
57	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	
58	1	5	5	4	5	4	5	3	4	3	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5
59	1	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	5	3	4	
60	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	
61	1	4	5	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5	
62	1	5	4	4	3	3	4	5	3	5	5	4	4	3	5	4	4	3	5	3	3	4	3	5	5	5	4	
63	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	
64	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	
65	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	
66	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	
67	1	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	
68	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	
69	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	
70	1	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	
71	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	2	2	5	4	2	2	3	5	3	5	4	5	
72	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	
73	1	5	5	5	5	5	5	2	3	5	2	5	2	3	3	2	2	5	4	2	2	5	4	4	5	5	5	
74	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
75	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	
76	1	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	
77	1	3	4	3	5	3	3	3	3	5	4	4	5	3	5	3	4	5	4	5	3	5	3	4	4	5	4	
78	1	4	5	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5	
79	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	
80	1	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	
81	1	3	4	2	3	4	4	5	3	5	3	5	5	3	3	3	4	5	3	3	3	3	5	4	5	5	5	
82	1	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	

83	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	5	5	4	
84	1	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	3	3	3	5	5	5		
85	1	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4		
86	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	
87	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
88	1	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	
89	1	4	5	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5		
90	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
91	1	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4
92	1	5	5	3	5	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5		
93	1	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	

ANEXO 9: Ficha técnica de los instrumentos

AUTORES	Paredes Rodriguez, Daniel Alexis Veintemilla Velarde, Diego Lincoln
ÁMBITO DE APLICACIÓN	Las mypes de Trujillo, año 2023
PAÍS	Perú
ADMINISTRACIÓN O APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO	Individual
DIMENSIONES	Transacciones financieras
	Fiabilidad (seguridad)
	Plataformas digitales
	Pequeñas empresas
EVALUCIÓN	Con escala de Likert: 1=Nunca; 2=Casi Nunca; 3=A veces; 4=Casi siempre; 5=Siempre



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, KEVIN LITMAN FLOREZ TOLENTINO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesores de Tesis titulada: "Las billeteras digitales y su efecto en los servicios financieros electrónicos de las micro y pequeñas empresas, Trujillo, año 2023", cuyos autores son VEINTEMILLA VELARDE DIEGO LINCOLN, PAREDES RODRIGUEZ DANIEL ALEXIS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 27 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
KEVIN LITMAN FLOREZ TOLENTINO DNI: 74024506 ORCID: 0009-0007-0654-6169	Firmado electrónicamente por: KLFLOREZ el 19-12-2023 08:30:02
SARA ISABEL CABANILLAS ÑAÑO DNI: 18859301 ORCID: 0000-0002-9032-6076	Firmado electrónicamente por: SACABANILLAS el 19-12-2023 09:51:24

Código documento Trilce: TRI - 0668552