



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Relación de las billeteras electrónicas con las transacciones
comerciales en los microempresarios del centro comercial “Golden
Plaza”, Huaraz – 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORAS:

Chavez Penadillo, Yadhira Daely (ORCID: 0000-0002-4819-6829)

Lucero Toledo, Emily Mariaelena (ORCID: 0000-0002-7349-9135)

ASESOR:

Dr. LEON ALVA, Martos Ernesto (ORCID: 0000-0003-3955-9736)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

HUARAZ – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico esta tesis, a Dios, por darme esa fuerza en todos estos años académicos para dar un peldaño más en mi carrera profesional y a cumplir mis metas y anhelos deseados. A mis padres: Richar Chavez Soto y Roxana Penadillo Ochoa, por todo su amor, enseñanza, trabajo y sacrificio en todos estos años que me apoyaron en todo momento y nunca dejaron de creer en mí. A mis hermanas: Stefane, Josefina, Tatiana y Xiomara por estar siempre presente, acompañándome y por el apoyo moral, que me brindaron a lo largo de esta etapa.

Dedicado este trabajo a Dios por darme la vida y permitido llegar hasta este momento tan importante en mi vida profesional , a mis padres por ser el pilar más importante e inspiración para seguir adelante y demostrarme sus apoyo incondicional y mis hermanos que a pesar de las dificultades siempre están ahí para motivarme y familia

Daely y Emily

Agradecimiento

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a quienes hicieron que este sueño sea posible que caminaron junto a mí en todo momento y siempre fueron mi inspiración, mi apoyo y fortaleza. Esta mención especial para Dios, mis padres y mis hermanas. A mi pareja por sus palabras de aliento en mis días de dificultad. Mi agradecimiento también a la escuela de contabilidad, a los docentes que en todos estos años de estudios nos dejaron enseñanzas y consejos en los estudios y también para la vida. Y al asesor de mi tesis. Muchísimas gracias a cada uno de ustedes.

En primer lugar agradezco a Dios por su bendición y la fuerza que me dio para seguir adelante, seguidamente a mis padres por la inspiración y su apoyo que me dan el día a día, así mismo agradecida con el docente por sus consejos y conocimientos que me ayudaron a concluir con éxito y familia y compañeros que fueron un gran complemento

Daely y Emily

Índice de Contenidos

Páginas Preliminares	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	8
3.1 Tipo y diseño de investigación	8
3.2 Variables y Operacionalización	9
3.3 Población, muestra y muestreo	10
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	11
3.5 Procedimientos	12
3.6 Método de análisis de datos	12
3.7 Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS	13
4.1 Resultados del cuestionario	13
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	25
REFERENCIAS	27
ANEXOS	31
ANEXO 1. Matriz de Consistencia Lógica	32
ANEXO 3. Matriz de Operacionalización de las variables	33
Guía de entrevista	35

Resumen

El estudio presenta como objetivo general determinar la relación de las billeteras electrónicas con las transacciones comerciales en los microempresarios del centro comercial “Golden Plaza” Huaraz – 2022, para ello se ubica dentro de la línea de investigación de finanzas, para el desarrollo del estudio se considera de tipo aplicada, basada en teorías, luego se tiene como diseño el no experimental, evitando intervenir el comportamiento de la muestra, considera de alcance transversal, utilizando una población de 17 microempresarios y una muestra de 17, utilizando el muestreo no probabilístico, para ello aplicaron la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario, logrando concluir: Se determinó relación significativa ($\chi^2 = 0.962$; sig. = .038) entre las billeteras electrónicas con las transacciones comerciales en los microempresarios del centro comercial “Golden Plaza”, analizada como positiva considerable, para la relación que se presenta entre las billeteras electrónicas con las transacciones comerciales, dando a conocer que a mayor frecuencia de uso de las billeteras electrónicas se podrá tener un mayor porcentaje de las transacciones comerciales presentando los valores más altos para las billeteras electrónicas con un 82.35% y para las transacciones comerciales 82.36% en el nivel alto. Además de ello se logró determinar la hipótesis de estudio y se rechazó la hipótesis nula.

Palabras clave: Billeteras móviles, transacciones comerciales, finanzas

Abstract

The study presents as a general objective to determine the relationship of electronic wallets with commercial transactions in the microentrepreneurs of the "Golden Plaza" Huaraz - 2022 shopping center, for this it is located within the finance research line, for the development of the study considered applied type, based on theories, then the non-experimental design is considered, avoiding intervening in the behavior of the sample, considered cross-sectional, using a population of 17 microentrepreneurs and a sample of 17, using non-probabilistic sampling, to For this, they applied the survey technique and the questionnaire was used as an instrument, concluding: A significant relationship was determined ($\chi^2 = 0.962$; sig. = .038) between the electronic wallets with the commercial transactions in the microentrepreneurs of the "Golden Gold" shopping center. Plaza", analyzed as a considerable positive, for the relationship that exists between the electronic wallets tronics with commercial transactions, revealing that the greater the frequency of use of electronic wallets, a greater percentage of commercial transactions can be had, presenting the highest values for electronic wallets with 82.35% and for commercial transactions 82.36% in the high level. In addition to this, it was possible to determine the study hypothesis and the null hypothesis was rejected.

Keywords: Mobile wallets, commercial transactions, finance

I. INTRODUCCIÓN

En relación con la realidad problemática, el sector comercio dio un giro de ciento ochenta grados (180°) ya que con la innovación de la tecnología, ahora, los pagos se realizan por el móvil, es decir, las entidades interbancarias han creado aplicaciones y se han unido a las billeteras electrónicas, y éstas, asociadas con los comerciantes permiten a sus clientes realizar todo tipo de transacciones, puedan comprar y vender a la misma vez desde cualquier lugar del mundo, solo contando con internet y algún dispositivo móvil.

Para el ámbito Internacional, tenemos a Navarro y Vera (2018) analizan que las monedas digitales, en las billeteras electrónicas, lo definen como una cuenta de tipo virtual, denominada como divisas digitales en el sistema financiero, en donde el intercambio electrónico de patrimonio son divisas virtuales utilizando la moneda de cada país y el monto se muestra en los titulares de cuentas móviles.

Cuando se consumen los valores depositados, puede recargarse indefinidamente. Sin embargo, la operación y supervisión está manejada por una sola institución, lo cual le resta confiabilidad a todo el sistema ya que no existen instituciones objetivas e imparciales que den fe de la transparencia en la conducción de este sistema ya que el Banco Central del Ecuador es el organismo que genera las nuevas cuentas de dólares electrónicos, también es la que genera o transforma los dólares físicos en dólares electrónicos, es la que conduce las operaciones y también ejerce el rol de supervisión, por consiguiente se podría decir que es juez y parte al mismo tiempo.

En los últimos años, las carteras electrónicas fueron implementadas a nivel nacional, y debido a que se estaba iniciando y entrando recién al mercado, crearon estrategias para captar la atención de los ciudadanos. Con este nuevo sistema, ocasionó mucha intriga de como los peruanos llegarían a integrarlo en el día a día, como pagando los servicios, comprando vía internet y muchas otras modalidades, pero haciendo uso desde algún dispositivo móvil.

Vergara (2020) menciona que en esta pandemia las billeteras electrónicas han incrementado su uso, también añade que durante el primer semestre del 2020 las

aplicaciones de las entidades financieras incrementaron su valor de las transacciones.

Por otro lado, Rodríguez (2018) menciona que, con la idea de mejorar la inclusión financiera, es necesario capacitar y ayudar a las entidades financieras para que estas puedan tener un mayor conocimiento e implementación de estas billeteras digitales, se sugiere seguir el planteamiento de Kenia que consiguió con éxito la implementación de estas carteras digitales, beneficiando tanto a la entidad financiera, como, al usuario de esta.

En el ámbito local, la forma de pago en el sector comercio, generalmente consiste con el dinero en efectivo, habiendo excepciones en comercios que aceptan tarjetas de crédito y débito, pero estos mecanismos no siempre se usan de forma libre, haciendo poco uso de los consumidores, ya que estos conllevan a la suma de costos operativos que comprometen a los administradores de las empresas de Huaraz. Pero con estas billeteras electrónicas ha permitido que los usuarios empiecen a usarlo en mayor demanda desde que inicio la pandemia, ya que una de las facilidades es que no te cobran comisión y lo puedes usar desde la comodidad de tu casa o en el lugar que te encuentres solo haciendo uso del internet.

Así mismo, con el avance de la tecnología se ha ido añadiendo mayores funciones en los dispositivos móviles, a nivel local, nacional e internacional. En consecuencia, ha hecho probable el aumento comercial en el rubro de las entidades financieras, así como también en la tecnología, en la forma que han desarrollado diversas plataformas y canales de soporte y atención al consumidor, una de ellas es la banca móvil o también llamada la banca por internet siendo la mayor aceptada y utilizada por los usuarios.

Ante la realidad de esta problemática nos formulamos la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación de las billeteras electrónicas con las transacciones comerciales en los microempresarios del centro comercial “Golden Plaza”, Huaraz – 2022?

Teniendo como problemas específicos: (i) ¿Cuál es la relación de la frecuencia en el uso de las billeteras electrónicas con la forma de pago en las transacciones comerciales en los microempresarios del centro comercial “Golden Plaza”, Huaraz

– 2022? (ii) ¿Cuál es la relación del nivel de transacción con las billeteras electrónicas en el intercambio de bienes de las transacciones comerciales en los microempresarios del centro comercial “Golden Plaza”, Huaraz – 2022? (iii) ¿Cuál es la relación de la categorización de las billeteras electrónicas en la forma de pago en las transacciones comerciales en los microempresarios del centro comercial “Golden Plaza”, Huaraz – 2022?

El estudio se justifica teóricamente porque se va a emplear teorías de autores reconocidos en el tratamiento de la variable en estudio, se van a eliminar conjeturas sobre la relación que existe entre las billeteras electrónicas y las transacciones comerciales. Respecto a la justificación práctica, la relación entre las billeteras electrónicas y las transacciones comerciales lograran incrementar la demanda en el centro comercial, con un buen sistema de pago en cuanto a los microempresarios que decidan dar facilidades a sus usuarios a la hora de pagar y una correcta toma de decisiones ante cualquier imprevisto que se presente, ya que al no mantener un buen sistema de pago puede provocar mayores contagios, así como pérdida de clientes, entre otros. Finalmente, la investigación se justifica metodológicamente porque se va a construir un instrumento que es una ficha de observación y una entrevista para la recopilación de los datos respecto a las billeteras electrónicas; este instrumento antes de ser aplicado deberá pasar la prueba de validez por juicio de expertos, para posteriormente ser empleado en la recolección de los datos del presente estudio, así como en la recolección de información por investigadores de estudios similares.

A continuación, se genera el objetivo general que es: Determinar la relación de las billeteras electrónicas con las transacciones comerciales en los microempresarios del centro comercial “Golden Plaza” Huaraz – 2022. Del mismo modo desglosamos los siguientes objetivos específicos: (i) Identificar la relación de la frecuencia en el uso de las billeteras electrónicas con la forma de pago en las transacciones comerciales en los microempresarios del centro comercial “Golden Plaza”, Huaraz – 2022. (ii) Analizar la relación del nivel de transacción con las billeteras electrónicas en el intercambio de bienes de las transacciones comerciales en los microempresarios del centro comercial “Golden Plaza”, Huaraz – 2022. (iii) Hallar la relación de la categorización de las billeteras electrónicas en

la forma de pago en las transacciones comerciales en los microempresarios del centro comercial “Golden Plaza”, Huaraz – 2022.

En este sentido formulamos la siguiente hipótesis: Existe relación significativa de las billeteras electrónicas con las transacciones comerciales en los microempresarios del centro comercial “Golden Plaza”, Huaraz – 2022. Y, como hipótesis específicas, los siguientes: (i) Existe relación significativa de la frecuencia en el uso de las billeteras electrónicas con la forma de pago en las transacciones comerciales en los microempresarios del centro comercial “Golden Plaza”, Huaraz – 2022. (ii) Existe relación significativa del nivel de transacción con las billeteras electrónicas en el intercambio de bienes de las transacciones comerciales en los microempresarios del centro comercial “Golden Plaza”, Huaraz – 2022. (iii) Existe relación significativa de la categorización de las billeteras electrónicas en la forma de pago en las transacciones comerciales en los microempresarios del centro comercial “Golden Plaza”, Huaraz – 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Navarro y Vera (2018) nos menciona en su investigación titulada “Influencia de la Billetera electrónica en el sector comercio en la ciudad de Guayaquil” donde su objetivo principal es examinar su influencia como intermediario de pago descrito como “billetera móvil” que se llevan

realizando las transacciones en el sector comercial de la capital de Ecuador suscitados en el año 2016 correspondientes en el periodo fiscal.

A nivel Nacional, tenemos a Flores y Mendel (2017) en su tesis realizo la siguiente investigación titulada “Transacciones del dinero electrónico como viabilidad como medio de uso en la billetera móvil” de la carrera de administración y marketing de la Universidad Ciencias Aplicadas de Lima. Se concluyó que un gran porcentaje de personas, que hace uso de monederos electrónicos son destacadas por tener una notable cultura bancaria por ende se considera primordial ya que tiene un rango de casi 98%. Así mismo se reflejó que un porcentaje menor, que no hace uso de los monederos electrónicos son los que carecen de la cultura bancaria

Con respecto a nuestra variable de estudio, se conceptualiza la base teórica que apoya este trabajo de investigación

Álvarez (2002) considera que los pagos realizados por consumidores de cantidades menores son realizados a través de tarjetas inteligentes o con chip, ya que estas contienen un producto con valor almacenado llamadas “dinero electrónico “.

La billetera electrónica es definida con diversos términos como: Mobile Wallet (billetera Móvil), mobile Wallet (m billetera) y monedero electrónico. Puesto que estas, no están estandarizadas y puedan mezclarse con otros términos como Mobile money, Mobile Payment, etc. Así como otras organizaciones la conocen como Código Electrónico de Producto, Billetera Digital donde todas contienen datos personales y se acceden por el dispositivo telefónico del propietario así mismo permitir operaciones financieras (Cuji & Guerrero 2014)

La Asamblea Nacional de Ecuador (2018) considera que el control del recurso y la administración, que posibilitan la comercialización son posibles al método del dinero electrónico donde es la columna para la comercialización electrónica

Fórum (2016) menciona que para efectuar transacciones mercantiles haciendo uso de un teléfono móvil es posible, gracias a su funcionalidad,

además que nos permite hacer su uso de esta manera segura y confiable, llamada "Billetera Móvil".

Por otro lado, el Banco Central de Reserva de Perú (2016) Determina que el manejo del dinero electrónico, cuenta con diversos beneficios como: el descenso de precios de las formas de pago, así también dar acceso a la inclusión de diversos lugares del país, donde no cuentan con una entrada factible a los sistemas financieros precisos, todo esto debido al espacio geográfico además de u diferentes factores; y por último posibilita su acceso así no tener que estar instaurando agencias.

Yáguez (2018) menciona que el dinero electrónico es un crédito cuenta o está almacenado en el dispositivo electrónico, refleja el valor monetario del emisor donde su intención es realizar transacciones de pago, y estas sean permitidas por un persona natural o jurídica

El dinero electrónico es "Pre – pagado o valor, donde se utiliza para la realización de pagos son posibles a los fondos disponibles del consumidor y que están almacenadas en el dispositivo móvil como: teléfonos, tarjetas y monederos electrónicos donde pueden ser pagadas de un bajo valor ya sean compras de bienes o servicio en diversas entidades Banco Central de Reserva del Perú (2015)

La banca móvil instaurada en el 2008 fue una de las entidades financieras que iniciaron a motivar a hacer el uso de las transacciones virtuales, esto debido a la inteligencia móvil donde esta sea utilizada como un medio de pago (Asociación de Bancos del Perú 2016)

Vega (2013) menciona que es la última evolución de los dispositivos electrónicos llamados también como monederos electrónicos , ya que esta es una manera concreta de su uso , a través del uso de conexión de internet , para el intercambio de valores ,teniendo mejores opciones para el consumidor.

El Fondo Monetario Internacional (2018) describe que el dinero electrónico cuenta con un valor que es recaudado en el dispositivo donde puede ser alterada su valor donde puede aumentar o menguarse todo esto va a depender del consumidor perteneciente a la persona.

Las transacciones comerciales realizadas en el comercio electrónico son efectuadas a través de las redes de internet y sus herramientas, donde sus acciones pertenecen al proceso de venta a partir desde su inicio hasta después de ella (Fernández ,2004)

Una nueva tendencia pertinente al comercio electrónico es relacionada al mundo empresarial, donde son sostenidas sus herramientas electrónicas puesto que sustituyen a presencias físicas de las tradicionales, incluidas las actividades comerciales y las telecomunicaciones (Gonzales, 2011)

Rutkowsk et al. (2020) afirman que el gobierno también participa de esta modalidad de billeteras electrónicas ya que, por esta coyuntura de la pandemia, los subsidios que daban a los ciudadanos fueron abonados a sus cuentas corrientes para ya no acercarse al cajero o bancos, evitando así aglomeraciones y, por ende, la disminución del contagio.

El comercio electrónico en el Perú en los últimos años se ha ido incrementando .Esto es muy beneficioso para las MIPES , con intención de una realización adecuada en el comercio (Pasquel, et al. 2021)

Encalada et al. (2020) añade que los dispositivos electrónicos tales como: dispositivos portátiles y de escritorio (Tablet , computadora) son usados como dispositivo de transferencia monetaria obviamente contando con salidas idénticas al celular; y que no solamente son usadas por medio de teléfonos móviles

Así mismo la billetera Móvil cuenta con importantes beneficios determinadas de esta manera: donde evitara la perdida de la billetera o un robo; las transacciones realizadas serán efectuadas de manera instantánea, ya

que cuenta con recurso y pautas de seguridad de eficacia; permitirá a más personas realizar sus transacciones (El Comercio, 2016)

La transacción del dinero electrónico permite la disminución del dinero físico (monedas o billetes) mencionada por el economista Kenneth Rogoff así mismo el descenso en las actividades ilegales en los sistemas financieros donde este tendría la mitad del porcentaje del 100%.

Es así que, con el manejo de las tecnologías el conocimiento y la divulgación que se da en el trámite de las transacciones mercantiles, para que esta pueda conservar lazos con las empresas y con los consumidores, con el fin de crear valor y ganancia para la empresa, (Jones, Alderete, & Motta, 2014).

Jeftanovic (2017) afirma, las empresas y operadoras telefónicas, lideran el control de las tarjetas inteligentes, que son empleadas en el comercio electrónico. Y las aplicaciones de los sistemas financieros están facilitados ya que con el avance de la tecnología genera mayor impulso y confianza.

Y lo más importante que podemos resaltar es “Que, a mayor fomento del uso del dinero electrónico en nuestro país, ayudará que más peruanos sean incluidos en el sistema financiero haciendo que también se eleve el nivel de formalización en el Perú.” (Bajonero, 2020)

III.METODOLOGÍA

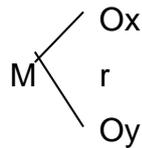
3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación correspondió a uno de tipo descriptivo - correlacional, no experimental, ya que las variables no se manipularon, sino solamente, se describieron las características de cada una de estas.

Diseño de la investigación

El diseño para esta investigación fue descriptivo-correlacional, la estructura que pudo describir la relación entre los alcances, el concepto pudo conceptualizarse en un lapso de tiempo limitado o específico, la estructura se basó en la relación, pudo no clasificarse, pudo conceptualizarse, tuvo metas relacionadas y pudo ser de efecto causal. En el presente informe se utilizó un enfoque cuantitativo.



Dónde:

M es la muestra de investigación

Ox es la primera variable

Oy es la segunda variable

r es el grado de relación entre ambas variables

3.2 Variables y Operacionalización

Variable 01: Billeteras electrónicas

Definición conceptual:

Fórum H. (2016) definió a la cartera electrónica como una funcionalidad ya sea en el celular o algún otro dispositivo, accediendo a relacionarse con activos digitales, con la posibilidad de utilizar el dispositivo móvil para realizar transacciones comerciales en el mundo físico.

Definición operacional:

Las billeteras electrónicas, sirven como medio de pago por cualquier dispositivo móvil, solo contando internet y saldo en las cuentas.

Indicadores:

- Facilidad de pago
- Dinero electrónico

- Bancas móviles

Escala de medición: Nominal

Variable 02: Transacciones comerciales

Definición conceptual:

Coll (2020) agregó que es una actividad comercial en la que un comerciante y un cliente pactan el traspaso del bien o servicio sobre algo, a cambio de un importe previamente acordado.

Definición operacional:

Es un acuerdo entre dos partes, donde hacen la transferencia de algún bien o servicio a cambio de dinero.

Indicadores:

- Rapidez
- Seguridad
- Comodidad
- Operador de Red
- Dispositivo móvil

Escala de medición: Nominal

3.3 Población, muestra y muestreo

Para la población, fueron todos los microempresarios que son 17 que se encontraron en el Centro Comercial "Golden Plaza", la fuente de esta determinación es propia, ya que fue determinado solo a los microempresarios que se encuentran en el Centro Comercial "Golden Plaza". A continuación, se detalla los criterios de inclusión y exclusión, así como el muestreo.

Criterios de Inclusión: Los microempresarios que tienen sus locales comerciales en el Centro Comercial “Golden Plaza”

Criterios de exclusión: Quienes no cuentan con un stand dentro del Centro Comercial “Golden Plaza”

Muestra

Asimismo, la muestra está compuesta por 17 microempresarios que estuvieron relacionados con el uso de las billeteras electrónicas en las transacciones comerciales en el Centro Comercial “Golden Plaza”.

Muestreo

Se usó la técnica de muestreo no probabilístico, ya que fue dirigido por conveniencia, accesibilidad y cercanía.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

En el informe se usó como técnica la encuesta, que explora y recolecta datos haciendo preguntas directa o indirectamente. Se recopiló información a través de tecnología de encuestas y como instrumento se realizó un cuestionario para los microempresarios del centro comercial “Golden Plaza”.

Así, como también, se usó la técnica de la entrevista que se realizó previamente con la guía de entrevista, asimismo se elaboró una estructura para ser aplicada por uno o más investigadores, sin modificar los objetivos de la investigación.

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario

Para el informe se aplicó a la muestra el cuestionario con el objetivo de tener información sobre nuestras variables.

Guía de entrevista

Los instrumentos usados fueron: la guía de entrevista de las billeteras electrónicas. Para Troncoso y Amaya (2016) la guía de la entrevista es un instrumento que permite un trabajo reflexivo para establecer los temas que se trataron en la entrevista. No se establecieron un acuerdo de problema estructurado. Fue una lista de temas y áreas generales a partir de las cuales se organizaron los temas que se discutirán.

Validez y confiabilidad

Se hizo el juicio de 2 expertos, conocedores del tema que validaron el cuestionario y la guía de entrevista.

3.5 Procedimientos

Para el análisis de la información, se utilizó:

1. Se realizaron los instrumentos de recolección de datos (Cuestionario, guía de entrevista).
2. Se validaron los instrumentos mediante el juicio de expertos en el tema.
3. Se aplicaron los instrumentos para la recolección de datos.
4. Se recolectó información para que fueran procesados a través de cuadros y gráficos.
5. Se analizó e interpretó la información recaudada, mediante los instrumentos de investigación.
6. A partir de la investigación se hicieron conclusiones y recomendaciones del informe de investigación.

3.6 Método de análisis de datos

Se usó el programa de Excel y la aplicación de datos SPSS 24 para estimar la relación entre variables en función del coeficiente de correlación χ^2 de la Chi Cuadrada.

Asimismo, en el informe de investigación se utilizó la estadística descriptiva, para obtener frecuencia y porcentaje y así levantar cuadros y gráficos relacionado con la variable de estudio.

3.7 Aspectos éticos

Para el informe de investigación se practicó la ética profesional, considerando una buena redacción, con el adecuado parafraseo y respetando las citas de los autores; así como utilizando la información obtenida de la empresa y manteniendo en reserva.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados del cuestionario

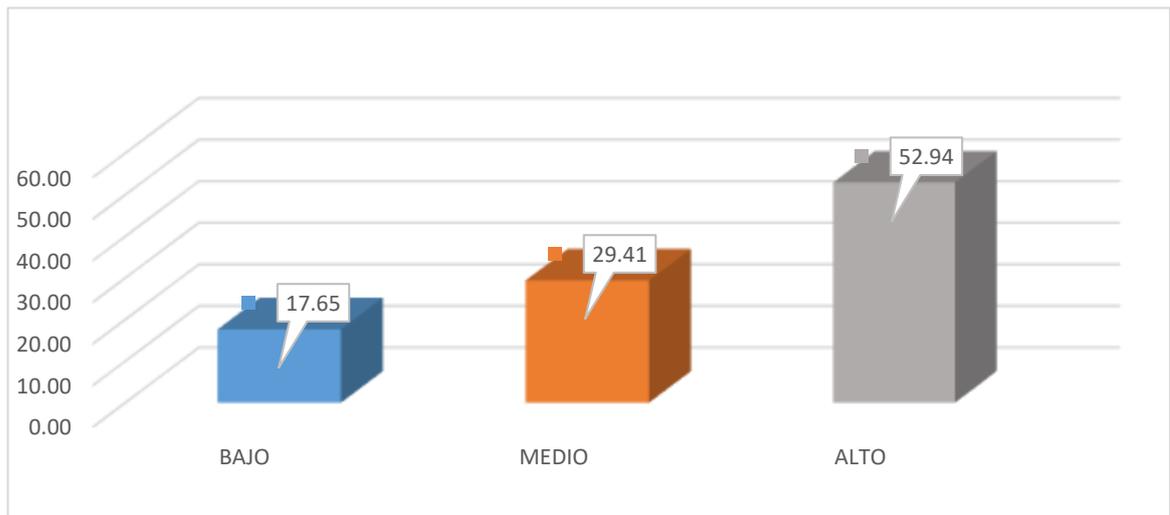
Tabla 1.

Dimensión 1: Frecuencia de Uso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	17.65%	17.65
	Medio	5	29.41%	47.06
	Alto	9	52.94%	100.00
	Total	17	100.00%	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado, a los microempresarios del centro comercial "Golden plaza Huaraz - 2022 "

Figura 1.Frecuencia de Uso



Interpretación:

Según la tabla 1 y figura 1, se evidencia en el resultado, representativamente alto y medio con el 82.35% sobre la frecuencia de uso de los microempresarios del centro comercial “Golden Plaza”.

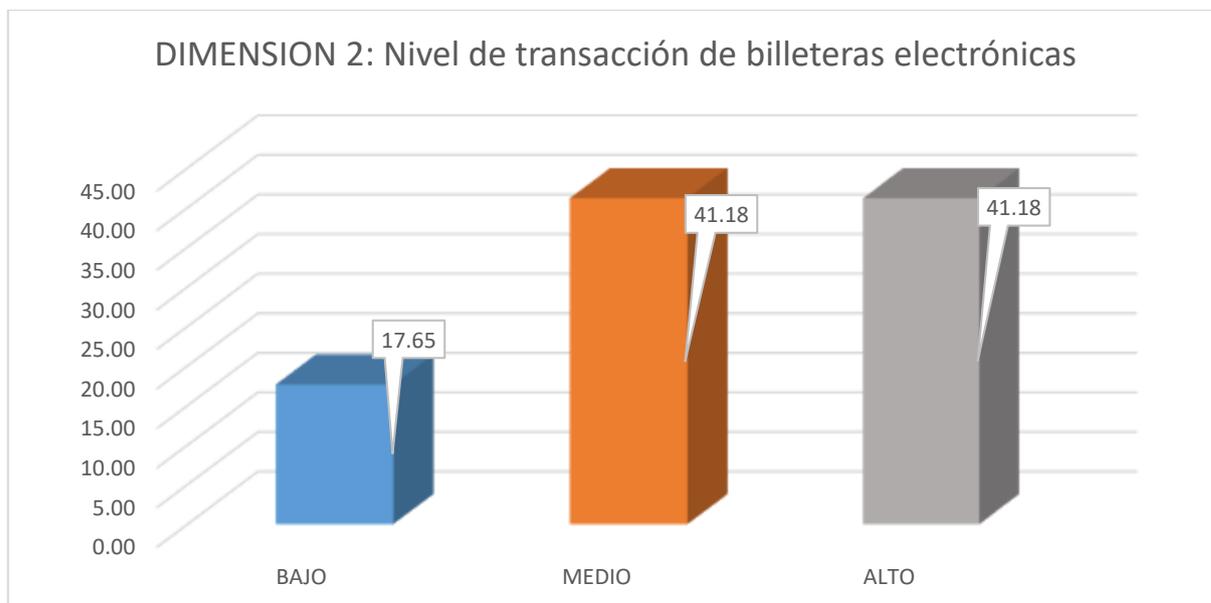
Tabla 2.

DIMENSION 2: Nivel de transacción de billeteras electrónicas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	17.65%	17.65
	Medio	5	29.41%	47.06
	Alto	9	52.94%	100.00
	Total	17	100.00%	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado, a los microempresarios del centro comercial "Golden plaza Huaraz - 2022 "

Figura 2. Nivel de transacción de billeteras electrónicas



Interpretación:

Según la tabla 1 y figura 1, se evidencia en el resultado, representativamente alto y medio con el 82.35% sobre el nivel de transacción de billeteras electrónicas de los microempresarios del centro comercial "Golden Plaza".

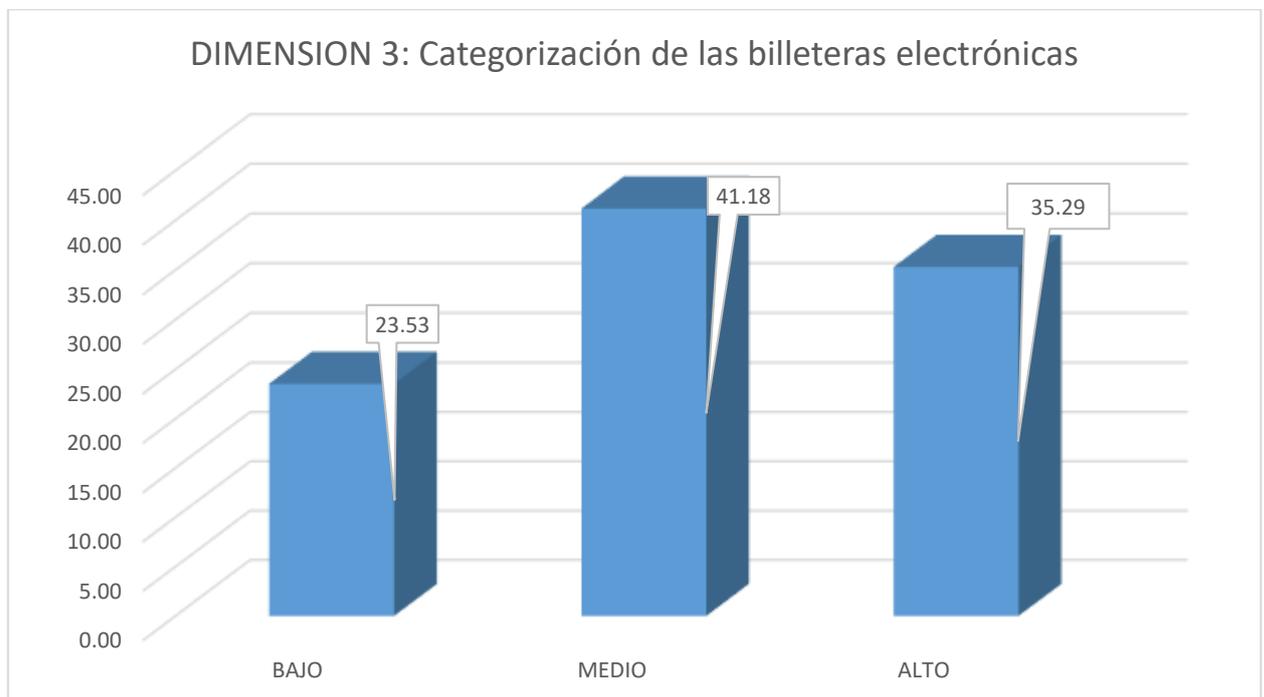
Tabla 3.

DIMENSION 3: Categorización de las billeteras electrónicas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	4	23.53%	23.53
	MEDIO	7	41.18%	64.71
	ALTO	6	35.29%	100.00
	Total	17	100.00%	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado, a los microempresarios del centro comercial "Golden Plaza Huaraz - 2022 "

Figura 3. Categorización de las billeteras electrónicas



Interpretación:

Según la tabla 3 y figura 3, se evidencia en el resultado, representativamente alto y medio con el 76.47% sobre la Categorización de las billeteras electrónicas de los microempresarios del centro comercial "Golden Plaza".

Tabla 4.

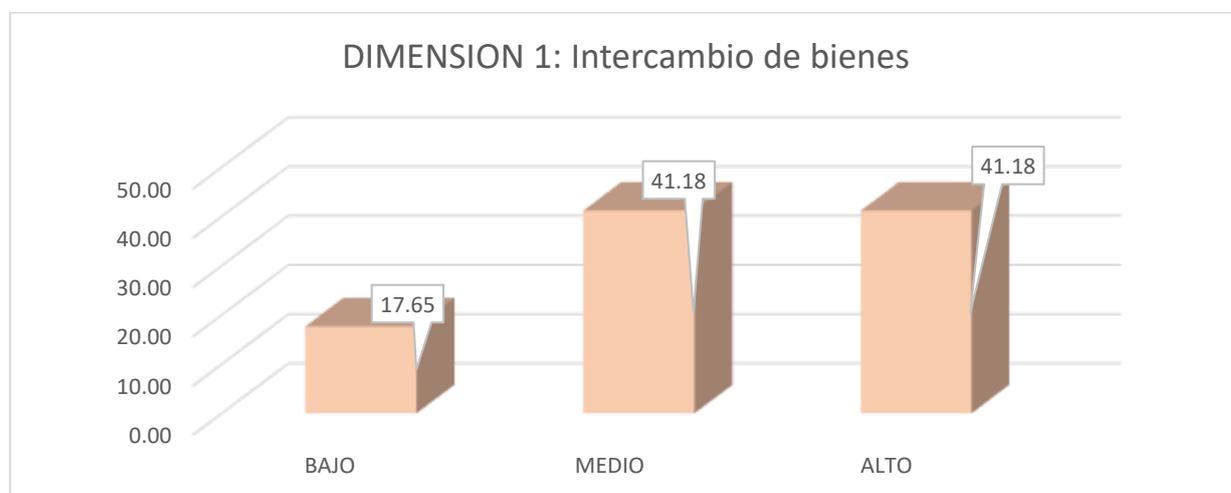
DIMENSION 1: Intercambio de bienes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	3	17.65%	17.65
	MEDIO	7	41.18%	58.82
	ALTO	7	41.18%	100.00
	Total	17	100.00%	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado, a los microempresarios del centro comercial

“Golden plaza Huaraz - 2022 “

Figura 4. Intercambio de bienes



Interpretación:

Según la tabla 5 y figura 5, se evidencia en el resultado, representativamente alto y media 82.36% sobre el intercambio de bienes en las transacciones de los microempresarios del centro comercial “Golden Plaza”.

Tabla 5.

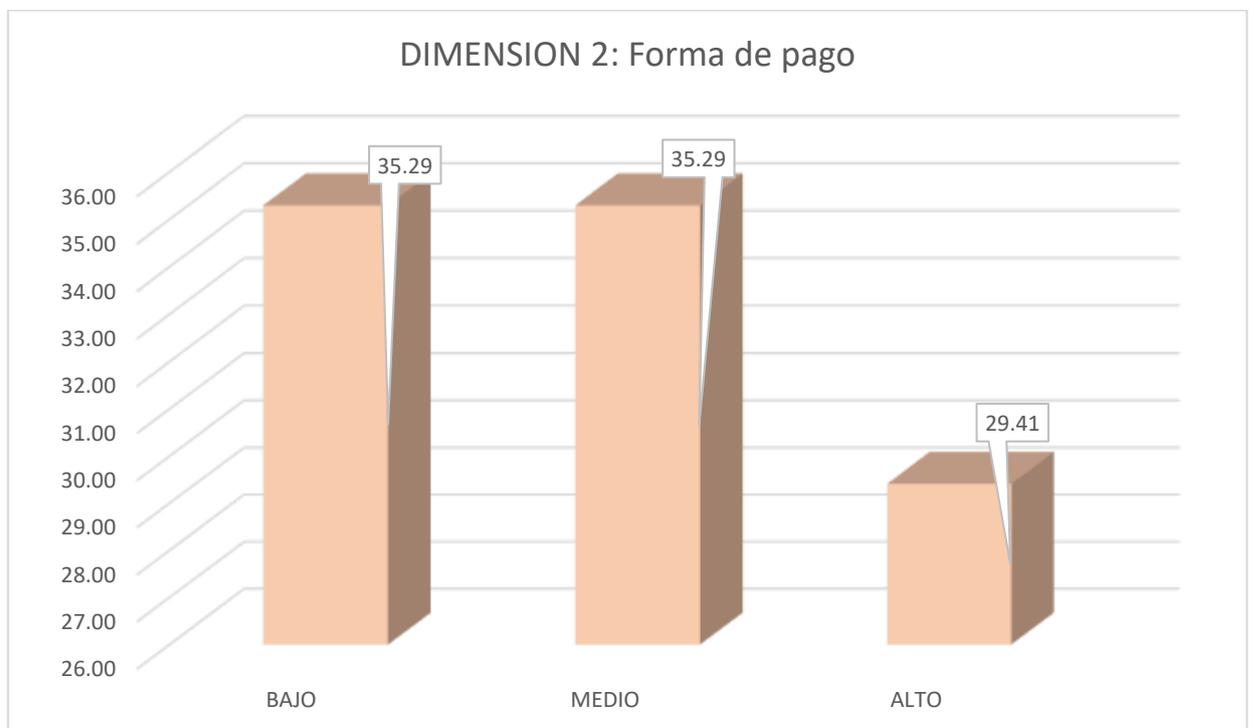
DIMENSION 2: Forma de pago

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	6	35.29%	35.29
	MEDIO	6	35.29%	70.59
	ALTO	5	29.41%	100.00
	Total	17	100.00%	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado, a los microempresarios del centro comercial

“Golden plaza Huaraz - 2022 “

Figura 5. Forma de pago



Interpretación:

Según la tabla 6 y figura 6, se evidencia en el resultado, representativamente alto y medio 65.7% sobre la forma de pago en las transacciones de los microempresarios del centro comercial “Golden Plaza”.

4.2 Análisis inferencial

Hipótesis General

Planteamiento de hipótesis:

H⁰: No existe relación significativa de las billeteras electrónicas con las transacciones comerciales en los microempresarios del centro comercial “Golden Plaza”, Huaraz – 2022.

H¹: Existe relación significativa de las billeteras electrónicas con las transacciones comerciales en los microempresarios del centro comercial “Golden Plaza”, Huaraz – 2022.

Tabla 6

Billeteras electrónicas con las transacciones comerciales.

		Valor	Error típ. asint.(a)	T aproximada(b)	Sig. aproximada
Intervalo por intervalo	Correlación de Ch2	0.962	0.96	0.69	.038(c)
Ordinal por ordinal	Correlación de Pearson(*)	0.964	0.956	0.69	.034(c)
N de casos válidos		17			

Interpretación:

De la aplicación del estadístico de prueba R de Ch2 el resultado de Correlaciónse muestra con un índice de, 0.962, es decir 96.2%, con una significancia de ,038 o 3.8%, con lo que validamos nuestra hipótesis alterna que sugiere que, si existe relación significativa de las billeteras electrónicas con las transacciones comerciales en los microempresarios del centro comercial “Golden Plaza”, Huaraz – 2022.

Hipótesis Especifica 1

Planteamiento de hipótesis:

H⁰: No existe relación significativa de la frecuencia en el uso de las billeteras electrónicas con la forma de pago en las transacciones comerciales en los microempresarios del centro comercial “Golden Plaza”, Huaraz – 2022.

H¹: Existe relación significativa de la frecuencia en el uso de las billeteras electrónicas con la forma de pago en las transacciones comerciales en los microempresarios del centro comercial “Golden Plaza”, Huaraz – 2022.

Tabla 7.

Frecuencia en el uso de las billeteras electrónicas.

Frecuencia de uso de las billeteras electrónicas	
Correlación de Ch2	,964
Sig. (bilateral)	,036
Suma de cuadrados y productos cruzados	
Covarianza	,027
N	17,000

Interpretación:

De la aplicación del estadístico de prueba R de Ch2 el resultado de Correlación se muestra con un índice de, 0.964, es decir 96.4%, con una significancia de ,036 o 3.6 %, con lo que validamos nuestra hipótesis alterna que sugiere que existe relación significativa de la frecuencia en el uso de las billeteras electrónicas con la forma de pago en las transacciones comerciales en los microempresarios del centro comercial “Golden Plaza”, Huaraz – 2022.

Hipótesis Especifica 2

Planteamiento de hipótesis:

H⁰: Existe relación significativa del nivel de transacción con las billeteras electrónicas en el intercambio de bienes de las transacciones comerciales en los microempresarios del centro comercial “Golden Plaza”, Huaraz – 2022.

H¹: Existe relación significativa del nivel de transacción con las billeteras electrónicas en el intercambio de bienes de las transacciones comerciales en los microempresarios del centro comercial “Golden Plaza”, Huaraz – 2022.

Tabla 8.

Nivel de Transacción formalización

<i>Correlación de Ch2</i>	<i>,962</i>
<i>Sig. (bilateral)</i>	<i>,038</i>
<i>Covarianza</i>	<i>,025</i>
<i>N</i>	<i>17</i>

Interpretación.

De la aplicación del estadístico de prueba R de Ch2 el resultado de Correlaciónse muestra con un índice de, 0.962, es decir 96.2%, con una significancia de ,038 o 3.8%, con lo que validamos nuestra hipótesis alterna que sugiere que existe relación significativa del nivel de transacción con las billeteras electrónicas en el intercambio de bienes de las transacciones comerciales en los microempresarios del centro comercial “Golden Plaza”, Huaraz – 2022.

Hipótesis Especifica 3

Planteamiento de hipótesis:

H0: No existe relación significativa de la categorización de las billeteras electrónicas en la forma de pago en las transacciones comerciales en los microempresarios del centro comercial “Golden Plaza”, Huaraz – 2022.

H1: Existe relación significativa de la categorización de las billeteras electrónicas en la forma de pago en las transacciones

comerciales en los microempresarios del centro comercial “Golden Plaza”, Huaraz – 2022.

Tabla 9.

Categorización de las billeteras electrónicas

<i>Correlación de Ch2</i>	<i>,964</i>
<i>Sig. (bilateral)</i>	<i>,036</i>
<i>Covarianza</i>	<i>,027</i>
<i>N</i>	<i>17</i>

Interpretación:

De la aplicación del estadístico de prueba R de Ch2 el resultado de Correlaciónse muestra con un índice de, 0.964, es decir 96.4%, con una significancia de ,036 o 3.6 %, con lo que validamos nuestra hipótesis alterna que sugiere que existe relación significativa de la categorización de las billeteras electrónicas en la forma de pago en las transacciones comerciales en los microempresarios del centro comercial “Golden Plaza”, Huaraz – 2022.

V. DISCUSIÓN

1. Respecto a nuestro primer objetivo específico que fue Identificar la relación de la frecuencia en el uso de las billeteras electrónicas con la forma de pago en las transacciones comerciales en los microempresarios del centro comercial “Golden Plaza”, Huaraz – 2022. Podemos señalar que el 82.35% de los microempresarios tienen un nivel alto en la frecuencia de uso de las billeteras electrónicas, esto se puede relacionar con lo que Flores y Mendel (2017) en su tesis realizó titulada “Transacciones del dinero electrónico como viabilidad como medio de uso en la billetera móvil” plantea que, con la idea de mejorar la inclusión financiera, es necesario capacitar y ayudar a las entidades financieras para que estas puedan tener un mayor conocimiento e implementación de estas billeteras digitales, beneficiando tanto a la entidad financiera, como, al usuario de esta.
2. En relación con nuestro segundo objetivo específico que fue Analizar la relación del nivel de transacción con las billeteras electrónicas en el intercambio de bienes de las transacciones comerciales en los microempresarios del centro comercial “Golden Plaza”, Huaraz – 2022. Nos resulta que el 82.35% los microempresarios del centro comercial “Golden Plaza”, tienen un alto Nivel de transacción con las billeteras electrónicas en el intercambio de bienes con esto relacionamos a Vergara (2020) menciona que en esta pandemia las billeteras electrónicas han incrementado su uso, también añade que durante el primer semestre del 2020 las aplicaciones de las entidades financieras incrementaron su valor de las transacciones.
3. Como resultado del tercer objetivo que fue Hallar la relación de la categorización de las billeteras electrónicas en la forma de pago en las transacciones comerciales en los microempresarios del centro comercial “Golden Plaza”, Huaraz – 2022 se evidencia que el 76.47% de los microempresarios encuestados consideran que tienen un nivel medio en la Categorización de las Billeteras Electrónicas con la forma de pago en las transacciones comerciales. Con esto relacionamos a Gonzales (2011) que nos dice que una nueva tendencia pertinente al comercio electrónico es relacionada al mundo empresarial, donde son sostén de sus herramientas

electrónicas puesto que sustituyen a presencias físicas de las tradicionales, incluidas las actividades comerciales y las telecomunicaciones.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a la investigación, se pudo determinar que la billetera electrónica influye en las transacciones comerciales en los microempresarios del Centro Comercial “Golden Plaza” teniendo una significancia entre las billeteras electrónicas y las transacciones comerciales.

En nuestro primer objetivo específico podemos señalar que esta se cumple teniendo una significación alta, concluyendo que influye la frecuencia en el uso de las billeteras electrónicas con la forma de pago en las transacciones comerciales en los microempresarios del centro comercial “Golden Plaza”, Huaraz – 2022.

Para el objetivo específico 2, concluimos que el nivel de transacción con las billeteras electrónicas influye en el intercambio de bienes de las transacciones comerciales en los microempresarios del centro comercial “Golden Plaza”, Huaraz – 2022.

Finalmente, en nuestro objetivo específico 3, concluimos que la categorización de las billeteras electrónicas influye en la forma de pago en las transacciones comerciales en los microempresarios del centro comercial “Golden Plaza”, Huaraz – 2022.

VII. RECOMENDACIONES

A partir de las conclusiones obtenidas durante el desarrollo del estudio se brindan las siguientes recomendaciones que pueden ayudar a fortalecer las debilidades presentadas en el desarrollo del estudio:

1. A las entidades financieras realizar charlas informativas dirigidas a los microempresarios para incentivarlo y que puedan realizar transacciones comerciales desde el teléfono celular u otro dispositivo móvil. Explicando la seguridad que se brinda en estas entidades, logrando generar confianza y facilidad a la hora de hacer alguna operación de compra o venta en su empresa o negocio.
2. A la dirección de la SUNAT delegar personal que pueda realizar charlas informativas dirigidas a los microempresarios sobre la Bancarización logrando que puedan contar con el sustento suficiente para que el estado pueda ejercer sus labores de fiscalización contra la evasión tributaria.
3. A los futuros investigadores continuar realizando estudios relacionados a las billeteras electrónicas y la relación que presenta con las transacciones comerciales, para que se pueda concientizar a los microempresarios y la importancia que se tiene para ellos mismos.

REFERENCIAS

- Alvares, M. (2002). Dinero Electrónico: Innovación en pagos al por menor para promover la inclusión. Revista Moneda, 15-18. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=582663827012>
- Álvarez, M. (2002). Dinero electrónico y política monetaria. Una primera aproximación. Análisis de Coyuntura, vol. VIII, núm. 2, pp 185-194 Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/364/36480208.pdf>
- Arias, G. Villasis, J. & Miranda, N (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. Revista Alergia México, vol. 63, núm. 2. México. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Asamblea Nacional de Ecuador (2018). The Future of Payments: Prepaid cards, contactless and mobile payments. Reino Unido: Business Insights. Recuperado de <https://www.businesswire.com/news/home/20080612005410/en/New-Report--Future-Payments-Prepaid-Cards>
- Asociación de Bancos del Perú (2016) Se pone en marcha “transferencias inmediatas” en el sistema financiero. [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-BilleteraDigital-7830992%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-BilleteraDigital-7830992%20(1).pdf)
- Bajonero, W. (2020) Proyecto de Ley N° 5370/2020-CR. Congreso de la Republica del Perú, recuperado de https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Proyectos_de_Ley_y_de_Resoluciones_Legislativas/PL05370_20200528.pdf
- Banco Central de Reserva (2018). pagos minoristas digitales en el Perú. Reporte de estabilidad Financiera
- Banco Central de Reserva del Perú (2016) Dinero electrónico: innovación en pagos al por menor para promover la inclusión. Recuperado de: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-153/moneda-153-04.pd>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2018). Avance en la inclusión financiera en el Perú. Dialnet. [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-BilleteraDigital-7830992%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-BilleteraDigital-7830992%20(1).pdf)

- Banco Central de Reserva del Perú. (2018). Avance en la inclusión financiera en el Perú. Dialnet. [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-BilleteraDigital-7830992%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-BilleteraDigital-7830992%20(1).pdf)
- Casas, A. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). Vol. 31. Núm. 8. <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
- Coll, F. (2020). Transacción comercial. Economipedia.com Recuperado de: conomipedia.com
- Cuji, H. Guerrero, P. (2014). Monetary and financial statistics: compilation guide. ISBN 978-1-58906-584-0, sección 6.74, Dinero Electrónico. Washington D.C.
- El Comercio (2016) Adopción e Implementación del comercio electrónico por empresas medianas en el Perú, 7(13), 109–125. <https://jefas.esan.edu.pe/index.php/jefas/article/view/131>
- Encalada V., Ruíz S., Encarnación O. (2020). Billetera electrónica móvil: una alternativa de pago del sistema financiero ecuatoriano. Contabilidad y Negocios, Volumen (15), pp. 24.42, Recuperado de: <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/view/23139/22122>
- Fernández (2004) Dinero electrónico y política monetaria. Una primera aproximación. Análisis de Coyuntura, vol. VIII, núm. 2, pp 185-194 Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/364/36480208.pdf>
- Fernández. (2004). Impacto de los medios electrónicos de pago sobre la demanda de dinero. Investigación Económica
- Fernando, C. (2004). El poder transformador del dinero móvil: Modelos exitosos de dinero móvil en países en desarrollo. Apuntes de economía N°6. Recuperado de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/Apuntes/a60.pdf>
- Flores, J. Mendel, D. (2017). Transacciones del dinero electrónico como viabilidad como medio de uso en la billetera móvil .Lima . Perú. tesis de pregrado
- Fórum,H .(2016)Dinero electrónico. Universidad del CEMA. Dialnet. [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-BilleteraDigital-7830992%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-BilleteraDigital-7830992%20(1).pdf)

- González, M (2011). Innovaciones Financieras en el contexto de COVID-19. Recuperado de <https://www.bcr.gob.sv/bcrsite/uploaded/content/category/1650813397.pdf>
- Jeftanovic P. DINERO ELECTRONICO. USO MASIVO EN CHILE Pharos, vol. 7, núm. 1, mayo-junio, 2017 Universidad de Las Américas Santiago, Chile
- Jones, Alderete & Motta (2014). Adopción del comercio electrónico en Micro, Pequeñas y Medianas empresas comerciales y de servicios de Córdoba, Argentina. Cuadernos de Administración, 29(50), 164–175. <https://doi.org/10.25100/cdea.v29i50.52>
- López, P (2004). Orientaciones básicas de metodología de investigación científica, edición San Marcos. Lima, Perú. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S181502762004000100012
- Milk, F (2016). Economía digital, sitios web y PYMES del sector artesanías en el Perú/Digital Economy, Websites and SMEs of the Handicraft Industry in Peru. Contabilidad y Negocios; Lima Tomo 5, N.º 9, <https://www.proquest.com/docview/859539638/85DF1899E23B484BPQ/1?accountid=37408>
- Navarro y Vera (2018). “La billetera móvil y su impacto en el sector comercial en la ciudad de guayaquil, 2016”. Universidad de Guayaquil. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/29690/1/TESIS%20BILLETTERA%20M%C3%93VIL%20SECTOR%20COMERCIAL%20GUAYAQUIL%202016.pdf>
- Navarro, C. Vera E (2018). Influencia de la Billetera electrónica en el sector comercio en la ciudad de Guayaquil .Ecuador .Tesis de pregrado [.http://ug.edu.ec/bitstream/redug/29690/1/TESIS%20BILLETTERA%20M%C3%93VIL%20SECTOR%20COMERCIAL%20GUAYAQUIL%202016.pdf](http://ug.edu.ec/bitstream/redug/29690/1/TESIS%20BILLETTERA%20M%C3%93VIL%20SECTOR%20COMERCIAL%20GUAYAQUIL%202016.pdf)
- Pasquel, et al. (2021) Aplicación de las tecnologías de información y comunicación en el desarrollo de las Micro y Pequeñas empresas. Conrado. Vol.17 no.80 Cienfuegos. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000300041&lang=es
- Rutkowski, M. (2020). “Responding to crisis with digital payments for social protection: Short-term measures with long-term benefits”. En World Bank Blogs.

- Tambini, J. & Diaz, E. (2020). Innovaciones Financieras en el contexto de COVID-19. Recuperado de <https://www.bcr.gob.sv/bcrsite/uploaded/content/category/1650813397.pdf>
- Vega, M. (2013). Dinero Electrónico: Innovación en pagos al por menor para promover la inclusión. Revista Moneda, 15-18. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=582663827012>
- Villalba, P. (2018). Ecuador y Movistar firman acuerdo para uso de dinero electrónico en móviles: ECUADOR EMPRESAS. EFE News Service; Madrid. <https://www.proquest.com/docview/1551750981/60B79AA11E2E49B5PQ/4?accountid=37408>
- Yágüez, A. (2018) Apunte sobre la “circulación” del dinero electrónico. boletín de la Academia Vasca de Derecho. Núm. DIALNET https://dialnet.unirioja.es/buscar/documentos?query=Dismax.DOCUMENTAL_TO DO=DEFINICION+DINERO++ELECTRONICO

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de Consistencia Lógica

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODOS Y TÉCNICAS
¿Cuál es la relación de las billeteras electrónicas con las transacciones comerciales en los microempresarios del centro comercial “Golden Plaza”, Huaraz – 2022?	Determinar la relación de las billeteras electrónicas con las transacciones comerciales en los microempresarios del centro comercial “Golden Plaza” Huaraz – 2022.	BILLETERAS ELECTRÓNICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia de uso • Nivel de transacciones • Categorización de las billeteras electrónicas 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de pago • Dinero electrónico • Bancas móviles 	<p>Tipo y diseño de investigación:</p> <p>Descriptivo-correlacional.</p> <p>Muestra: 17 microempresarios del centro comercial “Golden Plaza”</p> <p>Instrumento: El cuestionario</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>(i) ¿Cuál es la relación de la frecuencia en el uso de las billeteras electrónicas con la forma de pago en las transacciones comerciales en los microempresarios del centro comercial “Golden Plaza”, Huaraz – 2022?</p> <p>(ii) ¿Cuál es la relación del nivel de transacción con las billeteras electrónicas en el intercambio de bienes de las transacciones comerciales en los microempresarios del centro comercial “Golden Plaza”, Huaraz – 2022?</p> <p>(iii) ¿Cuál es la relación de la categorización de las billeteras electrónicas en la forma de pago en las transacciones comerciales en los microempresarios del centro comercial “Golden Plaza”, Huaraz – 2022?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>(i) Identificar la relación de la frecuencia en el uso de las billeteras electrónicas con la forma de pago en las transacciones comerciales en los microempresarios del centro comercial “Golden Plaza”, Huaraz – 2022.</p> <p>(ii) Analizar la relación del nivel de transacción con las billeteras electrónicas en el intercambio de bienes de las transacciones comerciales en los microempresarios del centro comercial “Golden Plaza”, Huaraz – 2022.</p> <p>(iii) Hallar la relación de la categorización de las billeteras electrónicas en la forma de pago en las transacciones comerciales en los microempresarios del centro comercial “Golden Plaza”, Huaraz – 2022.</p>	TRANSACCIONES COMERCIALES	<p>Intercambio de bienes</p> <p>Forma de pago</p>	<p>Rapidez</p> <p>Seguridad</p> <p>Comodidad</p> <p>Operador de Red</p> <p>Dispositivo móvil</p>	

ANEXO 3. Matriz de Operacionalización de las variables

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN TITULADO Relación de las billeteras electrónicas con las transacciones comerciales en los microempresarios del centro comercial “Golden Plaza”, Huaraz – 2022

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
BILLETERAS ELECTRÓNICAS	Fórum (2016) define a la cartera electrónica como una funcionalidad ya sea en el celular o algún otro dispositivo, accediendo a relacionarse con activos digitales, con la posibilidad de utilizar el dispositivo móvil para realizar transacciones comerciales en el mundo físico.	Las billeteras electrónicas, sirven como medio de pago por cualquier dispositivo móvil, solo contando internet.	<p>Frecuencia de uso</p> <hr/> <p>Nivel de transacciones</p> <hr/> <p>Categorización de las billeteras electrónicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Facilidad de pago ● Dinero electrónico ● Bancas móviles 	NOMINAL
TRANSACCIONES COMERCIALES	Coll (2020) define que es una actividad comercial en la que un comerciante y un cliente pactan el traspaso del bien o servicio sobre	En un acuerdo entre dos partes, donde hacen la transferencia de algún bien o servicio a cambio de dinero.	Intercambio de bienes	<p>Rapidez</p> <p>Seguridad</p> <p>Comodidad</p>	NOMINAL

	algo, a cambio de un importe previamente acordado.		Forma de pago	Operador de Red Dispositivo móvil	
--	--	--	---------------	--------------------------------------	--

GUÍA DE ENTREVISTA

Objetivo: Determinar la relación entre las billeteras electrónicas con las transacciones comerciales en los microempresarios del centro comercial

FICHA DE OBSERVACIÓN DE CAMPO

Relación de las billeteras electrónicas con las transacciones comerciales en los microempresarios del centro comercial "Golden Plaza", Huaraz – 2022

Objetivo: Determinar la relación entre las billeteras electrónicas con las transacciones comerciales en los microempresarios del centro comercial

INSTRUCCIONES: Responda los siguientes ítems, según su experiencia y conocimiento.

Nombre del observador:

Cargo:

Fecha:

N°	ÍTEMS	RESPUESTA	OBSERVACIONES
1	¿Acepta participar y completar la entrevista?	SI () NO ()	
2	¿Conoces acerca de las billeteras electrónicas o billetera móvil?	a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	
3	¿Qué tan satisfecho fue tu experiencia hacer el uso de la billetera electrónica?	a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	
4	¿Con que frecuencia hace uso de la billetera móvil?	a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	
5	¿Haces uso de las billeteras electrónicas crees que facilita las	a) Nunca b) Casi nunca c) A veces	

	transacciones comerciales, que el uso en efectivo?	d) Casi siempre e) Siempre	
6	¿Estás de acuerdo que el dinero electrónico crees que permite la inclusión en nuestro país?	a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	
7	Quisiéramos saber su opinión acerca de un nuevo servicio para su celular conocido como “billetera móvil” que le permita hacer envíos de dinero, pago de servicios, y otras. Si tuviera que utilizar este servicio ¿Qué tan seguro se sentiría realizando transacciones de dinero usando su celular?	a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

CUESTIONARIO VARIABLE: BILLETERAS ELECTRÓNICAS

Estimado Colaborador:

El presente cuestionario se realiza con fines de investigación, es anónima que permitirá realizar una serie de afirmaciones, las mismas que deberán de leerse atentamente y contestar de acuerdo con las instrucciones.

INSTRUCCIONES: Lea atentamente cada afirmación y marca la respuesta que usted crea que se adecue a su necesidad.

Escala	Denominación
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Objetivo: Determinar la relación entre las billeteras electrónicas con las transacciones comerciales en los microempresarios del centro comercial			
INSTRUCCIONES: Responda los siguientes ítems, según su experiencia y conocimiento.			
Nombre del observador:			
Cargo:		Fecha:	
N°	ÍTEM	RESPUESTA	OBSERVACIONES
1	¿Acepta participar y completar la entrevista?	SI () NO ()	
VARIABLE INDEPENDIENTE: BILLETERAS ELECTRÓNICAS			
DIMENSION 1: Frecuencia de uso			
2	¿Escuchaste sobre el uso de las billeteras electrónicas o billetera móvil?(Yape, Lukita, Plin, etc.)	a) Nunca	
		b) Casi nunca	
		c) A veces	
		d) Casi siempre	
		e) Siempre	
2	¿Escuchaste acerca del uso de los pagos electrónicos o sobre cómo pagar con dinero electrónico?	a) Nunca	
		b) Casi nunca	
		c) A veces	
		d) Casi siempre	

		e)Siempre	
3	¿Conoces y/o escuchaste hablar de la banca móvil?(Yape, Lukita, Plin, etc.)	a)Nunca	
		b)Casi nunca	
		c)A veces	
		d)Casi siempre	
		e)Siempre	
DIMENSION 2: Nivel de transacción de billeteras electrónicas			
3	¿Según tu experiencia, sientes la facilidad de pago en las transacciones electrónicas? (Yape, Lukita, Plin, etc.)	a)Nunca	
		b)Casi nunca	
		c)A veces	
		d)Casi siempre	
		e)Siempre	
4	¿Según tu experiencia, volverías hacer transacciones con dinero electrónico?	a)Nunca	
		b)Casi nunca	
		c)A veces	
		d)Casi siempre	
		e)Siempre	
5	¿De tu experiencia tuviste inconvenientes al hacer transacciones en la banca móvil de tu preferencia?(Yape, Lukita, Plin, etc.)	a)Nunca	
		b)Casi nunca	
		c)A veces	
		d)Casi siempre	
		e)Siempre	
DIMENSION 3: Categorización de las billeteras electrónicas			
6	¿Percibes la facilidad de uso con su sistema de pagos electrónicos? (Yape, Lukita, Plin, etc.)	a)Nunca	
		b)Casi nunca	
		c)A veces	
		d)Casi siempre	
		e)Siempre	
7	¿Está conforme con el dinero electrónico reflejado en su estado de cuenta por el uso de su billetera electrónica?	a)Nunca	
		b)Casi nunca	
		c)A veces	
		d)Casi siempre	
		e)Siempre	
8	¿Está conforme del buen funcionamiento de su billetera móvil? (Yape, Lukita, Plin, etc.)	a)Nunca	
		b)Casi nunca	
		c)A veces	
		d)Casi siempre	
		e)Siempre	

CUESTIONARIO VARIABLE: TRANSACCIONES COMERCIALES

Estimado Colaborador:

El presente cuestionario se realiza con fines de investigación, es anónima que permitirá realizar una serie de afirmaciones, las mismas que deberán de leerse atentamente y contestar de acuerdo con las instrucciones.

INSTRUCCIONES: Lea atentamente cada afirmación y marca la respuesta que usted crea que se adecue a su necesidad.

Escala	Denominación
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Objetivo: Determinar la relación entre las billeteras electrónicas con las transacciones comerciales en los microempresarios del centro comercial			
INSTRUCCIONES: Responda los siguientes ítems, según su experiencia y conocimiento.			
Nombre del observador:			
Cargo:		Fecha:	
N°	ÍTEM	RESPUESTA	OBSERVACIONES
1	¿Acepta participar y completar la entrevista?	SI () NO ()	
VARIABLE DEPENDIENTE: TRANSACCIONES COMERCIALES			
DIMENSION 1: Intercambio de bienes			
11	¿Percibes que tus transacciones comerciales con tu billetera móvil son más rápidas que hacerlo de la manera tradicional? (Yape, Lukita, Plin, etc.)	a) Nunca	
		b) Casi nunca	
		c) A veces	
		d) Casi siempre	
		e) Siempre	
12	¿Encuentras la seguridad necesaria a la hora de hacer las transacciones comerciales con tus clientes?(Yape, Lukita, Plin, etc.)	a) Nunca	
		b) Casi nunca	
		c) A veces	
		d) Casi siempre	
		e) Siempre	
13	¿Encuentras la comodidad ofrecida a la hora de hacer las transacciones comerciales con tus clientes?(Yape, Lukita, Plin, etc.)	a) Nunca	
		b) Casi nunca	
		c) A veces	
		d) Casi siempre	
		e) Siempre	

DIMENSION 2: Forma de pago			
14	¿Tuviste problemas con tu operador de red a la hora de realizar tus transacciones comerciales con tus clientes o viceversa?(Yape, Lukita, Plin, etc.)	a)Nunca	
		b)Casi nunca	
		c)A veces	
		d)Casi siempre	
		e)Siempre	
15	¿Tuviste problemas con tu dispositivo móvil a la hora de realizar tus transacciones comerciales con tus clientes o viceversa?(Yape, Lukita, Plin, etc.)	a)Nunca	
		b)Casi nunca	
		c)A veces	
		d)Casi siempre	
		e)Siempre	

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

A= Excelente / B= Bueno / C= Mejorar / D= Eliminar / E= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS					OBSERVACIONES
Nº	Item	A	B	C	D	E	
1	¿Acepta participar y completar la entrevista?		X				
2	¿Conoces acerca de las billeteras electrónicas o billetera móvil?		X				
3	¿Qué tan satisfecho fue tu experiencia hacer el uso de la billetera electrónica?		X				
4	¿Con que frecuencia hace uso de la billetera móvil?		X				
5	¿Haces uso de las billeteras electrónicas crees que facilita las transacciones comerciales, que el uso en efectivo?		X				
6	¿Estás de acuerdo que el dinero electrónico crees que permite la inclusión en nuestro país?		X				
7	Quisiéramos saber su opinión acerca de un nuevo servicio para su celular conocido como "billetera móvil" que le permita hacer envíos de dinero, pago de servicios, y otras. Si tuviera que utilizar este servicio ¿Qué tan seguro se sentiría realizando transacciones de dinero usando su celular?		X				

Evaluado por:

Nombre y Apellido: Dr. Angel Mucha Paitan



Firma: _____

D.N.I.: 17841314

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Dr. Angel Mucha Paitan, titular del DNI. N° 17841314, de profesión administrador, ejerciendo actualmente como Docente Universitario a tiempo Parcial, en la Institución Privada “Universidad Cesar Vallejo SAC”

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en **CENTRO COMERCIAL “GOLDEN PLAZA”**.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Chimbote, a los 09 días del mes de noviembre del 2021



Firma

Huaraz, 30 de octubre de 2021

Señores

Escuela de Contabilidad.

Universidad César Vallejo – Campus Huaraz

A través del presente, *Fosar Rascoñ Terry*, identificado (a) con DNI N° *704973061* representante de la empresa/institución *CC "Golden Plaza"* con el cargo de Gerente General, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

- a) Chavez Penadillo, Yadhira Daely
- b) Lucero Toledo, Emily Marielena

Están autorizadas para:

- a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada "Relación de las billeteras electrónicas con las transacciones comerciales en los microempresarios del centro comercial Golden Plaza, Huaraz 2022"
Si No
- b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo
Si No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,

GOLDEN PLAZA


SUSY DÚVAL CUADROS GONZALEZ
DNI. N° 31860069

Firma y Sello

Asistente Administrativo