

Universidad Católica de Santa María
Escuela de Postgrado
Maestría en Administración de Negocios



**Impacto de las billeteras digitales como estrategia de inclusión
financiera en los emprendimientos de artesanías del centro histórico de
Arequipa, 2023**

Tesis presentada por la Bachiller
Cayro Rios, Francis Magali
ORCID: 0009-0003-9299-8081

Para optar el grado académico de Maestro en Administración de Negocios

Asesor:
Dr. Vargas Espinoza, Luis
ORCID: 0000-0002-9445-821X

Arequipa - Perú
2026

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ESCUELA DE POSTGRADO
DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 27 de Agosto del 2025

Dictamen: 011708-C-EPG-2025

Visto el borrador del expediente 011708, presentado por:

2014003092 - CAYRO RIOS FRANCIS MAGALI

Titulado:

**IMPACTO DE LAS BILLETERAS DIGITALES COMO ESTRATEGIA DE INCLUSIÓN FINANCIERA EN
LOS EMPRENDIMIENTOS DE ARTESANÍAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE AREQUIPA, 2023**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**29618838 - QUINTANILLA RODRIGUEZ MARTIN PATRICIO
DICTAMINADOR**



**30402488 - SAMALVIDES MARQUEZ ELBERTH HERNAN
DICTAMINADOR**



**41866294 - GRANADOS GARCIA JAFEL
DICTAMINADOR**



Impacto de las billeteras digitales como estrategia de inclusión financiera en los emprendimientos de artesanías del centro histórico de Arequipa, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

1 %	2 %	2 %	1 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

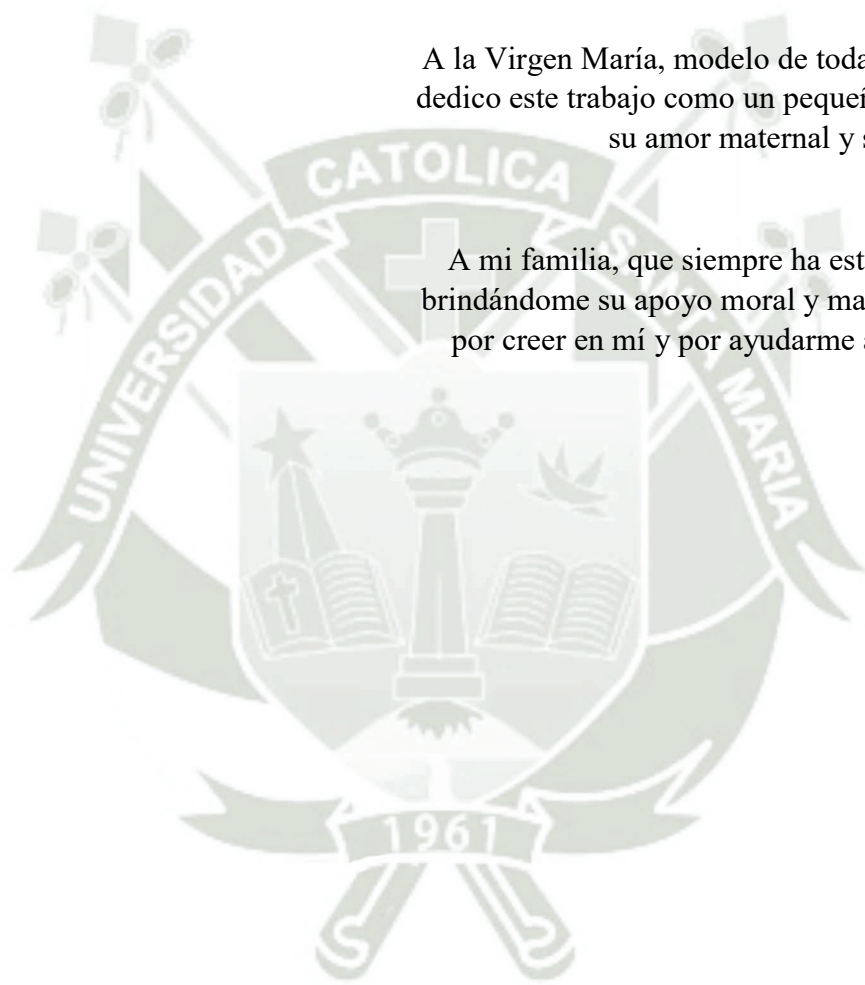
1	repositorio.utea.edu.pe	1 %
	Fuente de Internet	

Excluir citas	Apagado	Excluir coincidencias	< 1 %
Excluir bibliografía	Apagado		

DEDICATORIA

A la Virgen María, modelo de todas las virtudes,
dedico este trabajo como un pequeño homenaje a
su amor maternal y su compasión.

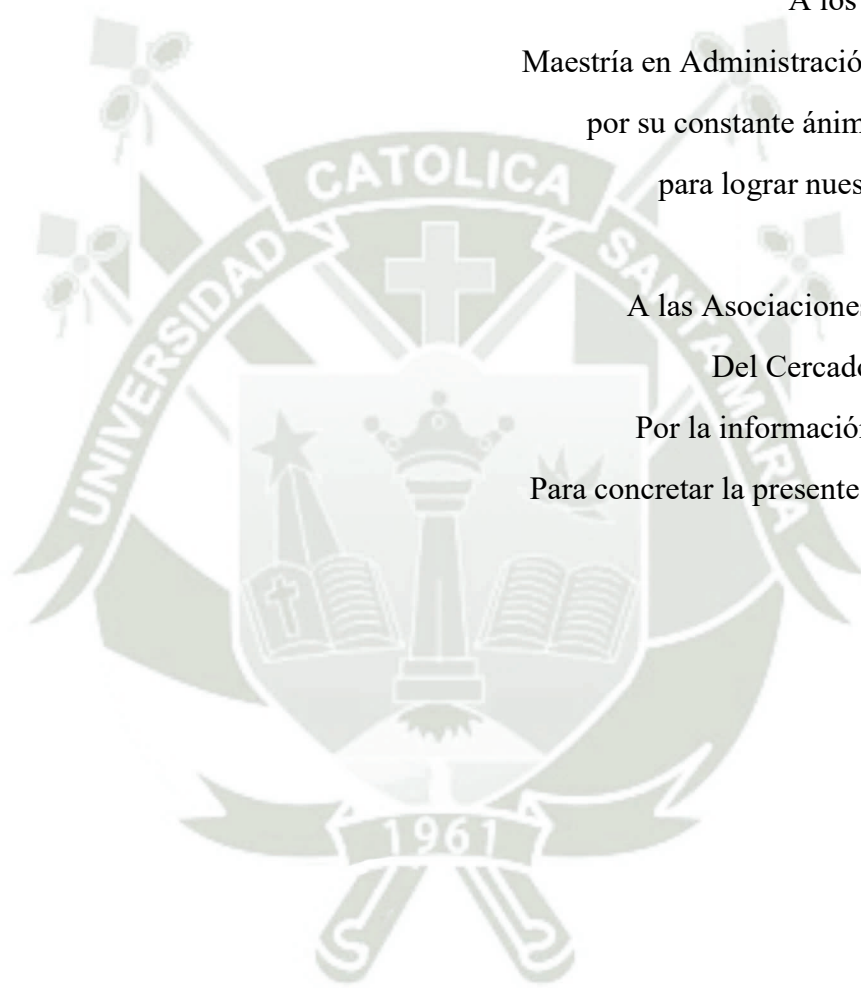
A mi familia, que siempre ha estado a mi lado,
brindándome su apoyo moral y material. Gracias
por creer en mí y por ayudarme a alcanzar mis
metas.



AGRADECIMIENTOS

A los docentes de la
Maestría en Administración de Negocios
por su constante ánimo a perseverar
para lograr nuestros objetivos.

A las Asociaciones de Artesanos
Del Cercado de Arequipa,
Por la información y facilidades
Para concretar la presente investigación.



RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el uso de billeteras digitales y la inclusión financiera en los emprendimientos artesanales del centro histórico de Arequipa (Perú) durante 2023. Asimismo, buscó evaluar el impacto de estas herramientas como estrategia para impulsar la sostenibilidad económica y la modernización operativa en dicho sector.

En cuanto a la metodología, el estudio adoptó un enfoque cuantitativo con un nivel descriptivo. Se utilizó la técnica de encuesta estructurada, aplicada a una muestra de 136 artesanos seleccionados de una población inicial de 207, considerando criterios de inclusión como el uso de billetera digitales en sus transacciones comerciales. Los instrumentos fueron validados por juicio de expertos y analizados estadísticamente mediante *software* SPSS. Respecto de los instrumentos, se aplicó un cuestionario diseñado para medir dos variables principalmente: Impacto de billeteras digitales y el nivel de inclusión financiera. La confiabilidad del instrumento se evaluó mediante el coeficiente de *Alfa de Cronbach*, obteniendo valores aceptables (entre 0.712 y 0.740).

Sobre los resultados, se identificó que el 66,9% de los encuestados perciben un impacto medio de las billeteras digitales en sus negocios, mientras que el 61,8% mostró un nivel medio de inclusión financiera. Las herramientas digitales más utilizadas fueron Yape (46%) y Plin (33%). Además, se observó una relación positiva, aunque débil, entre el uso de billeteras digitales y el aumento en la inclusión financiera ($p = 0.307$, $p > 0.05$).

Finalmente, como conclusión se tiene que las billeteras digitales han demostrado ser una herramienta útil para facilitar las transacciones y fomentar la inclusión financiera en el sector artesanal, aunque su impacto aún es limitado. Se recomienda promover programas de capacitación tecnológica y estrategias para ampliar su uso y maximizar sus beneficios, tomando en cuenta las necesidades específicas de los artesanos en Arequipa.

Palabras claves: Inclusión financiera, billeteras digitales, impacto tecnológico.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between the use of digital wallets and financial inclusion in artisanal businesses in the historic center of Arequipa (Peru) during 2023. It also sought to evaluate the impact of these tools as a strategy to promote economic sustainability and operational modernization in this sector.

Regarding the methodology, the study adopted a quantitative approach with a descriptive level. A structured survey technique was used, applied to a sample of 136 artisans selected from an initial population of 207, considering inclusion criteria such as the use of digital wallets in their commercial transactions. The instruments were validated by expert judgment and statistically analyzed using SPSS software. Regarding the instruments, a questionnaire designed to measure two main variables was administered: the impact of digital wallets and the level of financial inclusion. The reliability of the instrument was assessed using Cronbach's alpha coefficient, obtaining acceptable values (between 0.712 and 0.740).

Regarding the results, it was found that 66.9% of respondents perceive a medium impact of digital wallets on their businesses, while 61.8% reported a medium level of financial inclusion. The most commonly used digital tools were Yape (46%) and Plin (33%). Furthermore, a positive, albeit weak, relationship was observed between the use of digital wallets and increased financial inclusion ($p = 0.307$, $p > 0.05$).

Finally, it is concluded that digital wallets have proven to be a useful tool for facilitating transactions and promoting financial inclusion in the artisan sector, although their impact is still limited. It is recommended to promote technological training programs and strategies to expand their use and maximize their benefits, taking into account the specific needs of artisans in Arequipa.

Keywords: Financial inclusion, digital wallets, technological impact.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN.....	1
HIPÓTESIS	2
OBJETIVOS.....	3
 CAPITULO I - MARCO TEÓRICO.....	 4
1.1. Banca Móvil	4
1.2. Billeteras Digitales	12
1.3. Inclusión financiera	17
1.4. Marco normativo del sector financiero	20
1.5. Indicadores de inclusión financiera.....	23
1.6. Artesanos de Arequipa	24
1.7. Antecedentes de investigación	25
 CAPITULO II - METODOLOGÍA	 30
2.1. Enfoque de investigación	30
2.2. Tipo de investigación	31
2.3. Nivel y diseño de investigación	31
2.4. Justificación del problema.....	32
2.5. Técnicas para el tratamiento estadístico.....	32
2.6. El instrumento para la investigación.....	34
2.7. Criterios para el manejo de resultados	35
2.8. Ubicación espacial	35
2.9. Ubicación temporal	35
2.10. Unidades de estudio	35
2.11. Estrategia de recolección de datos	36
 CAPITULO III - RESULTADOS Y DISCUSIÓN	 39

3.1. Resultados estadísticos.....	39
3.2. Discusión.....	68
CONCLUSIONES.....	75
RECOMENDACIONES	77
REFERENCIAS	78
ANEXOS	82



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 - Estadística de fiabilidad instrumento de variable impacto de las billeteras digitales.....	33
Tabla 2 Estadística de instrumento de variable inclusión financiera.....	33
Tabla 3 Estadística de fiabilidad de instrumento de forma conjunta ambas variables	34
Tabla 4 Distribución aleatoria y proporcional de muestra para aplicación de encuestas	38
Tabla 5 Nivel de impacto de las billeteras digitales en los emprendimientos de artesanías del centro histórico de Arequipa.....	39
Tabla 6 Nivel de inclusión financiera de las billeteras digitales en los emprendimientos de artesanías del centro histórico de Arequipa	40
Tabla 7 Correlación entre el uso de las billeteras digitales y la inclusión financiera de los emprendimientos de artesanías del centro histórico de Arequipa	41
Tabla 8 ¿Cuál de las billeteras digitales es la que más utiliza para transacciones en su negocio de artesanías?.....	43
Tabla 9 ¿Con qué frecuencia utiliza las billeteras digitales para recibir pagos?	45
Tabla 10 ¿Cuáles son los beneficios principales que destaca de las billeteras digitales?.....	47
Tabla 11 ¿Cuál es el principal desafío que ha enfrentado al utilizar billeteras digitales en su negocio?	49
Tabla 12 ¿Qué tipo de cuenta está vinculada a la billetera digital que utiliza?.....	51
Tabla 13 De los pagos que recibe por billetera digital ¿Cuánto representan de sus ingresos mensuales en los siguientes rangos de porcentajes?	53
Tabla 14 ¿Contar con billeteras digitales le ha permitido acceder a cuál de los siguientes servicios financieros?	55
Tabla 15 ¿Antes de contar con una billetera digital le eran accesibles los servicios financieros?.....	57
Tabla 16 Los ingresos percibidos por medio de las billeteras digitales se han constituido como un mecanismo para acreditar la capacidad de pago para servicios financieros	59
Tabla 17 ¿Qué medida considera que podría implementarse para fomentar el uso de las billeteras digitales entre los emprendimientos de artesanías?	61
Tabla 18 ¿En qué medida considera que el acceso a productos y servicios financieros	

ha impactado en el desarrollo de su negocio de artesanía? 63

Tabla 19 ¿Recomendaría a otros emprendedores de artesanías utilizar productos y servicios financieros para sus negocios? 64

Tabla 20 ¿Recomendaría a otros emprendedores de artesanías utilizar productos y servicios financieros para sus negocios? 65

Tabla 21 ¿Qué principal aspecto podría aportar la inclusión financiera a los emprendimientos de artesanías? 66



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Impacto de las billeteras digitales	39
Figura 2 Nivel de inclusión financiera	40
Figura 3 ¿Cuál de las billeteras digitales es la que más utiliza para transacciones en su negocio de artesanías	43
Figura 4 ¿Con qué frecuencia utiliza las billeteras digitales para recibir pagos?	45
Figura 5 ¿Cuáles son los beneficios principales que destaca de las billeteras digitales?	47
Figura 6 ¿Cuál es el principal desafío que ha enfrentado al utilizar billeteras digitales en su negocio?	49
Figura 7 ¿Qué tipo de cuenta está vinculada a la billetera digital que utiliza?.....	51
Figura 8 De los pagos que recibe por billetera digital ¿Cuánto representan de sus ingresos mensuales en los siguientes rangos de porcentajes?	53
Figura 9 ¿Contar con billeteras digitales le ha permitido acceder a cuál de los siguientes servicios financieros?	55
Figura 10 ¿Antes de contar con una billetera digital le eran accesibles los servicios financieros?.....	57
Figura 11 Los ingresos percibidos por medio de las billeteras digitales se han constituido como un mecanismo para acreditar la capacidad de pago para servicios financieros	59
Figura 12 ¿Qué medida considera que podría implementarse para fomentar el uso de las billeteras digitales entre los emprendimientos de artesanías?	61
Figura 13 ¿En qué medida considera que el acceso a productos y servicios financieros ha impactado en el desarrollo de su negocio de artesanía?	63
Figura 14 ¿Recomendaría a otros emprendedores de artesanías utilizar productos y servicios financieros para sus negocios?	64
Figura 15 ¿Recomendaría a otros emprendedores de artesanías utilizar productos y servicios financieros para sus negocios?	65
Figura 16 ¿Qué principal aspecto podría aportar la inclusión financiera a los emprendimientos de artesanías?	66

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la inclusión financiera se presenta como un factor clave para el desarrollo económico y social, al respecto el (PNUD, 2025) señaló que el número de bancos digitales en América Latina se sextuplicó entre el 2017 y 2021, lo que demuestra esfuerzos de impulso de la bancarización y acceso a servicios financieros. En particular el caso de las billeteras digitales permite transacciones ágiles y seguras, reduciendo la dependencia del dinero en efectivo e indirectamente promoviendo la formalización de actividades comerciales.

En América Latina, donde una significativa parte de la población aún enfrenta dificultades para acceder al sistema financiero tradicional, las billeteras digitales surgen como una opción viable para fomentar la bancarización y la economía digital. En el caso particular del Perú, conforme lo indica (Cuervo, 2024) en portal de ESAN precisa que, si bien las billeteras digitales significan una oportunidad, por otro lado, menciona su preocupación respecto de los pequeños agentes económicos que no estarían en las mismas condiciones de competitividad que otros actores. En ese contexto el caso de los artesanos del Centro Histórico de Arequipa representa un segmento de especial interés, al ser los protectores del patrimonio cultural y actores económicos que enfrentan retos significativos para acceder a herramientas financieras modernas, al respecto el portal (INFOBAE, 2025) precisó que en el Perú los pagos en efectivo siguen representando un reto dado que el 44% de estos pagos se realiza aún con dinero físico, en caso de no acceder al uso de estos aplicativos se corre el riesgo de continuar en la informalidad, así como quedar excluidos de los créditos, además de representar vulnerabilidad ante alguna crisis económica.

Ante la ausencia de investigaciones sobre el uso de billeteras digitales en la ciudad de Arequipa la presente investigación busca explorar este problema analizando el impacto que pudiera haber ocasionado el uso de las billeteras digitales, ello desde un enfoque cuantitativo con diseño descriptivo, asimismo, se aborda la relación entre el uso de estas aplicaciones y el nivel de inclusión financiera alcanzado por los artesanos, con el propósito de identificar oportunidades y desafíos en la implementación de estas tecnologías. De este modo, se pretende aportar al debate sobre el papel de las innovaciones digitales en la promoción del desarrollo económico inclusivo en el Perú.

HIPÓTESIS

Dado que el empleo de billeteras digitales es una herramienta a la que puede acceder el emprendedor en artesanías del centro histórico de la ciudad de Arequipa.

Es probable que, exista una correlación positiva entre el uso de las billeteras digitales y la inclusión financiera de los emprendimientos descritos.



OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar la existencia de correlación entre el uso de las billeteras digitales y la inclusión financiera de los emprendimientos de artesanías del centro histórico de Arequipa

Objetivos específicos

Determinar el nivel de impacto de las billeteras digitales en los emprendimientos de artesanías del centro histórico de Arequipa

Precisar el nivel de inclusión financiera de los emprendimientos de artesanías del centro histórico de Arequipa.

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Banca Móvil

Es el servicio que ofrece una institución financiera en la que permite a sus clientes realizar diversas transacciones financieras sin la necesidad de una presencia física, sino tan solo desde un dispositivo móvil, principalmente celulares móviles.

1.1.1. Definición

La banca móvil (En adelante BM) es un servicio financiero ofrecido por un banco u otro similar, que admite a sus clientes realizar operaciones financieras mediante su teléfono móvil, *tablet* u otro similar, normalmente son aplicaciones de cada entidad financiera las que permiten su uso. (Morfin, 2018, p. 23)

También es comprendida como un nicho de la banca electrónica o digital, en la cual los clientes de los bancos reciben una variedad de servicios financieros, entre los más comunes ahorros y/o créditos, para poder ofrecer este tipo de servicio se requiere que el cliente indispensablemente cuente con una cuenta la misma que le permita realizar transferencias o realizar pagos u otro tipo de operaciones. (Prior & Santomá, 2008, p. 4)

La variedad de servicios ofrecidos depende de la oferta que pueda ofrecerle cada institución financiera de acuerdo con sus propias estrategias de crecimiento comercial.

Así también se entiende como la prestación de servicios bancarios a través de dispositivos móviles, como teléfonos inteligentes u otros análogos, en los cuales se pueden realizar transacciones financieras, como depósitos, retiros, transferencias y pagos, así como también acceder a información financiera como operaciones o revisión de cuentas. (Mooney, y otros, 2022, p.17)

La BM no solo consiste en realizar consultas o reportes de cuentas, sino que involucran también acceder a servicios que pudieran prestarse de forma presencial,

pero que por medio de la tecnología se habilita el canal digital para acercar dichos servicios al consumidor financiero.

Por su parte, algunos otros tratadistas precisan que la BM puede convertirse en un dinamizador de la economía de red, por lo que se le puede considerar también una herramienta social para brindar servicios, constituyéndose como un mecanismo de inducción, ya sea por medios de subsidios o empleando redes comerciales que ofrezcan servicios bancarios por puntos. (Azabache, 2018, p. 68)

Hay que precisar que la BM como servicio financiero permite una diversidad de operaciones como se han descrito líneas arriba, pero una de sus principales características es que cada dispositivo móvil se constituye en un nexo para acercar nuevos servicios financieros al ciudadano de forma ventajosa para sus operaciones económicas.

Así también se precisa que la aparición de tecnologías disruptivas han permitido que la banca tradicional busque diversos modos de acercar sus servicios al usuario financiero, y que además les otorgue una mayor competitividad en el mercado, siendo así las plataformas digitales son las que han servido como el soporte de este nuevo espacio donde se pueden alcanzar una diversidad de servicios financieros, pero con la diferencia notable de que no se requiere la presencia física del titular, ni se necesita portar en la correspondiente tarjeta o la documentación de identidad, lo que resulta un dinamizador de sus operaciones.

Siendo así podemos llegar al desenlace que la BM es un servicio financiero que permite transacciones financieras tales como transferencias, depósitos, retiros, pagos de servicios, o acceso a información financiera, esta herramienta se ha convertido es una forma popular de alcanzar este tipo de servicios a mayor cantidad de personas, asimismo se debe de tener presente que los servicios financieros pueden aportar al desarrollo económico de las personas.

1.1.2. Importancia

La BM en las últimas décadas se ha convertido en una herramienta primordial para el sector financiero, brindando a los clientes una forma cómoda, segura y accesible de realizar sus operaciones bancarias. Su relevancia se basa en diversos aspectos que impactan tanto a los usuarios como a las entidades financieras. Por un lado, para los clientes puede representar accesibilidad, comodidad, eficiencia, seguridad y disponibilidad, para las instituciones financieras pudiera representar reducción de costos, oportunidad de fidelización de clientes, mejora de imagen y recolección de datos. En ese sentido la BM reviste una importancia notoria dado los múltiples beneficios ya descritos.

Así también, la BM admite que las unidades económicas puedan realizar diversidad de operaciones financieras en distintas ubicaciones geográficas, y sin depender de un estricto horario de atención, esta singularidad es destacable dado que los negocios que operan en zonas remotas o rurales pueden encontrar una facilidad para viabilizar sus operaciones – siempre y cuando tengan cobertura de internet-. Por otro lado, este tipo de servicios financieros no deja de lado la seguridad en sus operaciones, puesto que se han implementado diversas medidas de seguridad para proteger las operaciones que se realicen. En el ámbito económico de los negocios o emprendimientos el impacto puede ser positivo puesto que estas herramientas se consideran como una vital estrategia para reducir costos y aumentar los ingresos de cada negocio.

Asimismo, la relevancia de este componente no solo lo es para personas naturales, sino también para personas jurídicas, ya que a estas últimas también pueden complementar los servicios que ofrecen o la venta de sus bienes con canales de pago ágiles y seguros, lo que repercute como una bondad en los emprendimientos de la colectividad. (Gaitan & Neisy, 2020, p. 21)

1.1.3. Modelo Transformacional

En este modelo de negocio se pretende que la financiera además de atender a su cartera de clientes de los canales tradicionales puede tentar integrar a potenciales clientes, conquistar nuevos mercados conocidos como sectores no bancarizados, ello sin la necesidad de contar con un servicio sin sucursales y centrado en el cliente. (Arteaga & Choquehuanca, 2017, p. 26)

Al respecto es necesario agregar que las instituciones financieras pueden recurrir a propuestas de valor atractivas orientadas a accesibilidad o funciones innovadoras como mecanismo para captar nuevos clientes.

Este tipo de modelos normalmente está abocado a una buena cobertura servicios frecuentemente demandados tales como transferencias inmediatas, pagos de servicios y pago de facturas, de modo tal que se tiene una maniobrabilidad suficiente.

El modelo transformación de BM es un modelo innovador con el que se pretende transformar la forma en la cual se utilizan los servicios financieros, guiados por criterios de inclusión financiera y desarrollo sostenible. El éxito de la implementación de un modelo transformacional requiere de una actuación conjunta no solo de los proveedores de servicios, sino se requiere a su vez de las actuaciones del estado, de la sociedad civil, y todos los involucrados a fin de crear un ecosistema de tecnologías inclusivas.

1.1.4. Modelo de Adaptación Tecnológica

El Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM), fue desarrollado por Fred Davis en 1989, es una teoría fundamental en el ámbito de la ingeniería de sistemas y la gestión de la tecnología que explica cómo los individuos y organizaciones adoptan y utilizan nuevas tecnologías. El TAM ha sido ampliamente utilizado y validado en diversos contextos, convirtiéndose en una herramienta esencial para comprender los factores que influyen en la aceptación de tecnologías innovadoras.

Entre los pilares fundamentales de su teoría se tiene:

- Utilidad percibida. Consiste en evaluar si el uso de la nueva tecnología por un individuo u organización le representa algún beneficio o si mejorará en algo sus condiciones o desempeño.
- Facilidad de uso percibida. Consiste en tener presente que un individuo u organización percibe que el uso de la nueva tecnología es sencillo de comprenderla y usarla.

Con estas dos variables se determina si los factores externos como la influencia social, la presión normativa u otro, incentivan o no la adopción y uso de la tecnología.

1.1.5. Bancarización

Puede comprenderse como el proceso mediante el cual el usuario financiero o una unidad económica incorpora sus operaciones financieras al sistema bancario formal. Dicha situación implica que el usuario utiliza instrumentos financieros y plataformas de pago u otros de las instituciones financieras.

Se le reconoce a la bancarización como un catalizador fundamental para el desarrollo económico al incrementar la penetración de los productos financieros en la población. (Lewis, Trillo, Castañeda, & Arias, 2023, p. 291)

Lo que consecuentemente les permite generar diversas relaciones comerciales para satisfacción de sus intereses.

Asimismo, puede comprenderse como un proceso de operaciones económicas del sistema financiero, lo que comprende a su vez la sujeción a normas y disposiciones legales de los proveedores de servicios financieros y los entes que regulan dicho rubro. Así también la bancarización es un mecanismo que puede contribuir a la transparencia, seguridad y estabilidad del sistema financiero.

Por su parte, la Superintendencia de Bancos de Panamá, la define como el mecanismo por el cual se permite el acceso y uso de los servicios bancarios de calidad por parte de los segmentos de la población, asimismo, este proceso puede constituirse como una herramienta de inclusión social incorporándose en la agenda política de forma prioritaria de los gobiernos a nivel global. (Godoy, 2020, p. 13)

Los entes regulatorios avocados a la labor de la bancarización están destinados a supervisar el proceso del servicio que pueden ofertar las instituciones financieras, ello desde su acceso, uso incluso la finalización de la prestación de servicios, ello por todos segmentos de la población, dicha labor regulatoria puede constituirse como un impulso a la labor de inclusión social por parte de los gobiernos a nivel mundial. (Panamá, 2015, p. 50)

Así también se tiene también la definición que plantea otros especialistas extranjeros señalando que la bancarización se refiere al grado de penetración y uso de los servicios financieros formales en una economía, así también comprende el manejo eficiente de sus herramientas para distintas operaciones financieras. Dicho proceso, se encuentra estrechamente ligado a al desarrollo económico y social, ya que anima la inclusión financiera y reduce la informalidad económica. (Toledo, 2018, p. 31)

En resumen, la bancarización es un proceso fundamental para formalizar transacciones económicas y cumplir con las observaciones tributarias establecidas en nuestra legislación. Al utilizar los servicios financieros, se garantiza la seguridad de las operaciones y se contribuye a la transparencia del mercado nacional, reduciendo significativamente los riesgos de actividades ilícitas.

1.1.6. Beneficios

Al respecto se tiene lo planteado por (Morales & Yáñez, 2006, p. 14) quienes precisan entre las bondades de la bancarización las siguientes:

- En la familia. - Fomenta el ahorro y abre las puertas al crédito, incrementando además la cultura tributaria.
- En la empresa. - Mejora la eficiencia, eficacia y seguridad de las transacciones con los clientes, proveedores y empleados.
- La banca. – Administra información que facilita la detección de riesgos y oportunidades de crédito.
- En la economía. – Fomenta el ahorro y acceso al crédito, mejorando así la distribución del ingreso al incrementar el ahorro y constitución de patrimonios.

1.1.7. Riesgos

La masificación de la BM ha generado muchas ventajas, sin embargo, también es notorio que dicho espacio no está exento de peligros, en tal sentido se describen algunas de las situaciones más riesgosas:

- Fraude electrónico
Las estafas en línea pueden materializarse a través de *phishing* y *smishing* para obtener información confidencial y realizar transacciones no autorizadas.
- Fallas en el sistema
Las aplicaciones de BM y los sistemas de las instituciones financieras no son inmunes a errores fallas o caídas de sistema los que pueden generar perjuicios a los usuarios.
- Alfabetización digital
La ausencia o insuficiente educación financiera puede representar determinados riesgos vinculados a la BM.

1.1.8. Dimensiones

- Nivel de profundidad

La profundidad comprende los avances sostenidos respecto del tamaño de la economía en los últimos diez años.

- Nivel de cobertura

Comprende el acceso de la población a los distintos servicios financieros, siendo uno de sus indicadores más utilizados el número de cuentas o tarjetas por habitante.

- Nivel de intensidad de uso

Referido a la cantidad de transacciones bancarias que ejecuta la ciudadanía, la misma que se calcula con el número de transacciones ejecutadas con medios de pago bancarizados por número de habitantes.

Por lo dicho, la inclusión financiera puede representar numerosas ventajas, sin embargo, existen riesgos asociados a la ciberseguridad, vulnerabilidad tecnológica, alfabetización digital, privación de datos, temas que deben ser abordados tanto por las instituciones financieras, por los organismos reguladores estatales, así como por el mismo consumidor financiero.

1.2. Billeteras Digitales

Este término comprende la medida en que un servicio satisface o supera las expectativas y necesidades de los clientes. Es un concepto subjetivo que se basa en la percepción individual de los clientes sobre el servicio recibido, a su vez involucra un conjunto de características, propiedades y aspectos de un determinado producto o servicio que se vincula con su competencia para cubrir las necesidades de los usuarios.

1.2.1. Definición

Es conocido también en otras latitudes como monedero electrónico, conceptualizándolo como una aplicación que permite a los usuarios gestionar sus operaciones financieras como pagos de servicios, uso de tarjetas de crédito, cuentas de débito, administración de cuentas e incluso el uso de criptomonedas. Se le define también como un *software* o plataformas tecnológicas que permiten almacenar, gestionar y transferir dinero electrónico o digital, facilitando transacciones financieras sin necesidad de efectivo ni tarjetas físicas. (Zeithaml, 2012, pág. 48)

Así también se tiene otros pronunciamientos de tratadistas de la materia tales como:

Desde una perspectiva económica, estas herramientas se constituyen como un instrumento de inclusión financiera que reduce los costos de transacciones financieras sin necesidad de efectivo o tarjetas físicas. Desde este enfoque económico, es un mecanismo importante que permite mejora en la eficiencia en el sistema de pagos y fomenta la participación de sectores tradicionalmente excluidos del sistema bancario. (Trujillo, Carrete, Vera, & García, 2011, p. 32)

Así también otros expertos precisan que es un servicio en línea que permite a los usuarios almacenar y gestionar unidades de valor para llevar a cabo pagos y transferencias electrónicas de forma segura y con mecanismos más eficientes, que los clásicos como token o autenticación biométrica. (Corina, 2012, p. 582)

Los avances tecnológicos han impulsado una transformación en el sistema bancario, creando nuevos modelos de negocios entre los que encontramos las billeteras digitales las que representan una importantísima oportunidad para reducir en uso del dinero físico en operaciones financieras, ello debido a los distintos beneficios que representa como, por ejemplo, reducción de costos, fomento del ahorro personal administración de un historial de negocios e incremento de la seguridad en las transacciones. (Cotrina & Pumarrumi, 2020, p. 33)

También conocida como billetera electrónica, este es un software que posibilita acopiar dinero para realizar operaciones de comercio u otros, asimismo otra característica destacable es que permite a los clientes realizar varias operaciones generalmente desde un dispositivo móvil, algunos también la rotulan como el sustituto virtual de las tarjetas de crédito y débito. (Melo & Jiménez, 2023, p. 19)

En suma, las billeteras digitales con plataformas tecnológicas que permiten varios tipos de transacciones que también se realizan de forma física, pero se facilita su operación dado que se puede operar desde los dispositivos celulares los que se caracterizan por su funcionalidad y por el impacto económico que pueden generar en la promoción de la inclusión financiera, reducción de costos de transacción y fomentar el ahorro, como una verdadera alternativa para todos los sectores.

1.2.2. Características

De acuerdo con la doctrina se tiene que el servicio tiene cuatro características entre las que tenemos:

- Desintermediación física

Anula la necesidad de portar dinero en efectivo o tarjetas físicas, permitiendo la realización de transacciones mediante interfaces digitales, lo que disminuye los costos operativos y de infraestructura del sistema financiero.

- Impulsor de la inclusión financiera
Al ser accesibles desde dispositivos móviles con conexión a internet, amplían el acceso a servicios financieros formales para sectores no bancarizados, reduciendo las barreras de entrada al sistema financiero tradicional.
- Reducción de costos de transacción
Al operar en plataforma digital, las billeteras minimizan los costos marginales por transacción, generando mayor eficiencia en el sistema de pagos y promoviendo un entorno más competitivo entre los prestadores de servicios financieros.
- Capacidad de Inter operatividad y escalabilidad
Integran múltiples servicios financieros (Pagos, transferencias, gestión de cuentas, o criptomonedas), con la posibilidad de adaptarse a diversos sistemas económicos y tecnológicos, lo que permite su expansión y adopción masiva en mercados emergentes.

1.2.3. Importancia

Las billeteras digitales revisten gran importancia en el contexto económico actual, ya que constituyen un instrumento clave para la modernización del sistema financiero y la profundización de la inclusión financiera. Al reducir los costos de transacción, facilitar el acceso a servicios bancarios y promover la eficiencia en los pagos electrónicos, estas herramientas contribuyen al incremento de la bancarización especialmente en economías emergentes. Asimismo, permiten mayor trazabilidad de las operaciones económicas, fomentando la formalización y el desarrollo de un historial crediticio para usuarios previamente excluidos.

Dicho lo anterior, se puede agregar que la funcionalidad de las billeteras digitales radica en la cantidad de operaciones que se pueden ejecutar con garantía de seguridad de que las operaciones se materializarán como si lo hiciera en una misma agencia bancaria (Ramos, 2022, p. 34)

1.2.4. Bancarización En Los Negocios

Conforme a un estudio materializado por *Juniper Research*, para el año 2024 la cantidad de personas que utilizarán billeteras digitales se incrementará hasta 4 billones de personas en el mundo, por lo que impulsa a las empresas que desarrollan tecnología puedan diseñar sus productos conforme a estos nuevos requerimientos de forma tal que podrán seguir coberturando las expectativas de la sociedad. Como se ha expuesto este medio de pago permite generar oportunidades de negocios, es decir, hacen más interesante las propuestas comerciales.

Las interacciones por una billetera digital se presentan como una oportunidad para que el potencial cliente que cuenta con un dispositivo móvil pueda decidirse por la contratación del servicio o compra del bien que se le ofrece, dicho de este modo es entonces estratégico asociarse con estos aspectos tecnológicos para obtener ventajas por varias dimensiones.

1.2.5. Bancarización En El Perú

El sistema financiero peruano no ha sido ajeno a los cambios tecnológicos generando progresivamente la digitalización de la banca con estos progresos se han materializado nuevas formas de transacciones vinculados a medios móviles y electrónicos, ello dada la facilidad para operarlos, en suma el mercado bancario tiene aún potencial para seguir desarrollándose si bien Perú aún se encuentra por debajo del promedio latinoamericano respecto de la adopción de medios de pago móviles y electrónicos, muestra un crecimiento constante con buenas proyecciones. (Nieves & Zapata, 2022, p. 42)

Dada la estructura de la economía nacional se tiene que un sector muy trascendental es el de los micro y pequeñas empresas, dado que, cumplen un destacado rol al constituirse como lugares de empleo y desarrollo económico.

Las instituciones de microfinanzas deben tener presente que las necesidades de los clientes de este sector requieren soluciones personalizadas dada la diversidad de actividades a la cuales se dedican a pesar de que la banca ha flexibilizado sus exigencias para que puedan acceder al crédito queda aún vigente el reto de la informalidad empresarial, la necesidad de implementar nuevas tecnologías y métodos de evaluación crediticia. (Toledo, 2018, p. 58)

Por su parte, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, tiene asignado un rol trascendental a fin de asegurar que los actores del mercado cumplan su rol sin transgredir las normas, de forma tal que no se afecte su desempeño. Referente a los desafíos sobre la bancarización, se destaca la idea de integrar a los sectores menos favorecidos en el sistema financiero, lo que comprende además de fortalecer la educación financiera y reducir las barreras de costos a los créditos. Las microfinanzas pueden adaptarse a un mercado más competitivo que implique diversificar servicios, mejorar las relaciones con los clientes. Asimismo, equilibrar la rentabilidad de sus operaciones con la inclusión social especialmente en contextos de tasas de morosidad o riesgos por sobreendeudamiento que necesitan de una supervisión más estricta y responsable de los créditos.

1.3. Inclusión Financiera

1.3.1. Definición

Desde organismos internacionales la definen desde tres dimensiones: Acceso, uso y calidad. El acceso comprende la posibilidad de que se les brinde el servicio y que se acceda a productos financieros, en cuanto al uso hace referencia a la utilización efectiva de los productos financieros, en cuanto a la calidad comprende asuntos como la adaptabilidad del producto a los requerimientos de los clientes variedad de los servicios, así como su regulación y supervisión de productos, y también los mecanismos de protección al consumidor. (Pérez & Titelman, 2018, p. 126)

En otros términos, la inclusión financiera es parte de un conjunto de herramientas financieras que permiten enlazar a sectores excluidos a un mercado formal para que puedan ser pasibles de distintos tipos de servicios, generando algunas bondades como la estimulación del ahorro y la generación de inversión productiva, e indirectamente estimulando el crecimiento económico (Orazi, Martínez, & Vigier, 2019)

Acceder a una cuenta financiera sea su finalidad el ahorro o para realizar otro tipo de operaciones mejora la capacidad de realizar planes a futuro, asimismo con un buen historial crediticio se puede calificar para otros tipos de servicios como son los créditos o los seguros, de esta forma también se puede encontrar un apalancamiento financiero para un emprendimiento o para invertir en servicios de educación, atender alguna necesidad de salud o enfrentar una determinada crisis económica reduciendo así la vulnerabilidad social, económica y/o laboral. (Orazi, et al, 2019, p. 184)

Ante escenarios complicados como el de enfrentar los embates de la Covid 19, varios países se han volcado a revertir los efectos negativos en sus economías, siendo así las Naciones Unidas han evaluado que esos eventos ponen en riesgo los objetivos de desarrollo sostenible, en tal sentido este organismo internacional ha presentado en su oportunidad acciones tanto de apoyo financiero como también una proyección en temas fundamentales para el desarrollo global como es el caso de las tecnologías financieras con propuestas de valor, constituyéndose la inclusión financiera como

una estrategia propuesta para el recuperación económico y el crecimiento y desarrollo de las familias. (Cardona, 2020, p. 185)

La inclusión financiera puede comprenderse también como un proceso que implica a varios actores de la sociedad incluido el estado, ello con el objetivo de ampliar el acceso a productos y servicios financieros formales a todos los segmentos de la población, con un especial énfasis a las fracciones sociales excluidas o desplazadas del ámbito financiero.

Como cierre se puede afirmar entonces que la inclusión es un concepto multidimensional que tiene un impacto positivo en el desarrollo económico y social. Asimismo, se puede afirmar que la inclusión financiera es un proceso para facilitar a las personas y empresas productos financieros formales, de forma útil, y asequibles que les permitan una cobertura a sus necesidades de manera sostenible y segura.

1.3.2. Importancia

En referencia a su importancia se debe tener presente que facilitar el acceso a servicios financieros trasciende aspectos económicos, dado que, posibilita además el ejercicio de derechos a las personas, como por ejemplo el derecho a una vida digna, y tener una buena calidad de vida, en su contraste es probable que las personas que no tengan acceso a servicios financieros estén forzadas a mantenerse en un mercado informal sin oportunidades, visto de este modo si se podría afirmar que existe una relación entre pobreza e inclusión financiera, debiendo ser este un asunto de prioridad estatal (Narváez, Ruelas, Arturo, & Romero, 2019, p. 67).

Por otro lado, la inclusión financiera también es conocida como el grado en que los individuos y empresas de determinados sectores no acceden a servicios financieros, los mismos que no les permiten desplegar sus acciones conforme sus objetivos, sin embargo, en la realidad coyuntural se percibe como un desafío estructural persistente, especialmente en zonas rurales y segmentos poblacionales vulnerables, donde persisten barreras como la falta de infraestructura bancaria, bajos niveles de educación financiera y desconfianza hacia el sistema financiero formal. Esta exclusión limita el desarrollo económico y social, ya que impide el acceso a

mecanismos de ahorro, crédito, seguros y otros instrumentos que permitirían gestionar riesgos, invertir en actividades productivas y mejorar la calidad de vida. Por ello, promover la inclusión financiera no solo constituye una estrategia económica, sino también una política social que contribuye a reducir las desigualdades y fomentar la cohesión social.

1.3.3. Caso Peruano

La inclusión financiera comprende el acceso y el uso de los servicios financieros, en el Perú las autoridades han desplegado esfuerzos para implementar como políticas públicas la inclusión financiera, a fin de que genere estabilidad en el mercado y así lograr cierta dinamización, como parte de los esfuerzos del estado en el año 2015 se desplegó la denominada Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, encabezada por el Ministerio de Economía y Finanzas, la que se planteó ejecutar varias acciones multisectoriales el pro del desarrollo económico, entre sus acciones más destacables se tiene ampliación de la oferta de productos financieros, acciones de educación financiera y protección al consumidor, los mismos que en su oportunidad aliviaron en parte las demandas sociales. (León, 2017, p.89)

En el Perú la inclusión financiera presenta un crecimiento significativo, tal como lo precisa la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones, los créditos crecieron en cobertura de 40.4% en el 2016 a 44.6 % en el 2021, en el caso de los depósitos estos se incrementaron de 38% en el 2026 a 46,6 en el 2021 (Salas, José, Saldaña, & Rulman, 2022), lo que naturalmente se expresa en un crecimiento significativo, teniendo en cuenta la circunscripción nacional con la que se obtienen tales datos.

Por su parte, datos presentados por el estado hace menos de un lustro dan cuenta que en todo el territorio peruano se han ampliado los puntos de acceso al sistema financiero, lo cual ha permitido que la cobertura de productos y servicios financieros aumente según lo precisa (Ministerio de la Producción, 2020).

1.4. Marco Normativo Del Sector Financiero

Existen diversas normas que regulan el ámbito financiero, sin embargo, a fin de precisar las normas vinculadas a la presente investigación se describirán cuatro principales normas legales y administrativas:

- Constitución Política del Perú 1993

La norma suprema nacional configura un marco robusto para la seguridad y la inclusión financieras, asegurando que el Estado impulse la estabilidad económica y facilite a la población el acceso a servicios financieros esenciales. En este contexto, la Constitución reconoce el derecho de todos los ciudadanos a la libre iniciativa privada y la propiedad, y establece que el Estado debe crear las condiciones necesarias para el desarrollo económico del país. Este enfoque también abarca la promoción de la inclusión financiera, garantizando que todos los peruanos, especialmente los más desfavorecidos, puedan acceder a servicios financieros formales como ahorro, crédito y seguros, impulsando la equidad y el crecimiento económico integral.

De igual manera, la Constitución subraya la relevancia de la seguridad jurídica como un pilar esencial del sistema financiero. El documento constitucional garantiza la protección de los derechos de propiedad y la libertad de contratación, estipulando que el Estado debe asegurar un marco regulatorio claro y estable que genere confianza en el sistema financiero y económico. Además, la Carta Magna establece que las actividades económicas y financieras deben desarrollarse en un entorno de competencia justa, bajo la supervisión del Estado, garantizando que las normas se apliquen de manera justa y sin discriminación, fortaleciendo así la seguridad jurídica y la confianza en las instituciones financieras del país.

- Ley General del Sistema Financiero - Ley N 26702

La Ley General del Sistema Financiero destaca la relevancia de la inclusión financiera y la adopción de tecnologías digitales como las billeteras electrónicas, creando un marco regulador que facilita la entrada de nuevos participantes en el sistema financiero dentro de un entorno de seguridad jurídica. Este marco tiene como

objetivo asegurar que los servicios financieros estén disponibles para todos los sectores de la sociedad, promoviendo la competencia y la innovación tecnológica para mejorar el acceso a productos y servicios financieros, especialmente para los grupos más vulnerables.

Además, la ley enfatiza la importancia de mantener un sistema financiero robusto y confiable, donde la supervisión y regulación por parte de la Superintendencia de Banca y Seguros son fundamentales para proteger a los consumidores y preservar la estabilidad del sistema. Se implementan normas precisas para la autorización y funcionamiento de las empresas financieras, incluidas aquellas que manejan dinero electrónico, garantizando que cumplan con los requisitos de capital y solvencia necesarios para operar en el país, lo que fortalece la confianza en el sistema financiero y protege los derechos de los usuarios.

- Ley que regula las características básicas del dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera – Ley N 29985

La Ley N 29985, que regula el uso del dinero electrónico en Perú, configura un marco normativo esencial para fomentar la inclusión financiera mediante el uso de tecnologías digitales, como las billeteras electrónicas. Esta normativa autoriza a empresas emisoras, bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, a emitir dinero electrónico con el propósito de facilitar el acceso de la población a servicios financieros formales. En este sentido, se pone especial énfasis en incluir a los sectores más vulnerables, asegurando que todos puedan integrarse en la economía digital y acceder a servicios esenciales como pagos y transferencias electrónicas, promoviendo un desarrollo económico más inclusivo.

Además, la ley garantiza un entorno sólido de seguridad jurídica para los usuarios de dinero electrónico, protegiendo sus derechos mediante la imposición de garantías sobre los fondos y la supervisión constante de la autoridad reguladora. También se establece la obligación de cumplir con las normativas de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, y se regula la protección de los datos personales de los usuarios. Estas disposiciones refuerzan la confianza en las

billeteras digitales, proporcionando un marco legal claro y seguro que contribuye a la estabilidad del sistema financiero y al bienestar de los consumidores.

- Circular N 0003-2020-BCRP

La Circular N 0003-2020-BCRP, emitida por el Banco Central de Reserva del Perú, introduce un reglamento que regula la interoperabilidad de las billeteras digitales a través del uso de códigos QR, con la finalidad de fomentar la inclusión financiera y optimizar la eficiencia y seguridad de los pagos electrónicos en el país. Este reglamento establece un estándar internacional para los códigos QR en transacciones financieras, garantizando que los pagos se realicen de manera segura y sin inconvenientes, sin importar las entidades involucradas. Asimismo, se subraya la importancia de la transparencia, el acceso equitativo a los servicios de pago y la adecuada gestión de riesgos, lo que fortalece la estabilidad y la confianza en el sistema financiero.

El reglamento también se enfoca en aspectos clave de seguridad jurídica y protección del usuario, imponiendo estrictos requisitos a los proveedores de códigos QR y billeteras digitales en relación con la gestión de riesgos, la protección de datos y la prevención del fraude. Estas disposiciones exigen que las entidades adopten políticas de seguridad sólidas y aseguren la fiabilidad de las transacciones electrónicas, lo que aumenta la confianza de los consumidores en el uso de tecnologías digitales para sus actividades financieras diarias. De esta manera, se promueve no solo la inclusión financiera, sino también un entorno financiero más seguro y regulado, que salvaguarda los intereses de todos los participantes del mercado.

1.5. Indicadores De Inclusión Financiera

Para el Banco Mundial la inclusión financiera es un elemento esencial para reducir la pobreza. Con este objetivo, los líderes financieros del G20 acordaron en 2017 impulsar esta iniciativa a escala mundial. Este compromiso se centra en fortalecer la educación financiera, garantizar la protección de los consumidores y abordar los retos que plantea la creciente digitalización de los servicios financieros (Banco Mundial, 2018). En tal sentido la inclusión financiera esta guiada pretender bienestar para elevar la calidad de vida de la ciudadanía.

Desde hace algunas décadas varios países del mundo han descrito la preocupación para impulsar estrategias a fin de crear oportunidades de servicios bancarios para los excluidos del sistema (Omojolaibi, 2017), estas acciones se han alineado con los planes de impulso de los organismos internacionales pretendiendo generar una corriente de economía formal en favor del sector más desfavorecido de las sociedades.

En tal sentido la inclusión financiera se revela como una herramienta indispensable para el desarrollo socioeconómico sostenible. Al ampliar el acceso a servicios financieros, se empodera a las comunidades, se fomenta el emprendimiento y se reduce la vulnerabilidad ante crisis económicas. Sin embargo, para lograr una verdadera transformación, es crucial que gobiernos, instituciones financieras, y la sociedad civil trabajen de manera coordinada, diseñando políticas públicas inclusivas y promoviendo una cultura financiera sólida. Solo así podremos construir sociedades más justas y prósperas.

Entre los medios dinámicos de inclusión financiera se tienen el uso de plataforma digitales, red de agencias bancarias y los agentes o corresponsales de las instituciones financieras, estos medios representan una oportunidad para impulsar la mayor generación de transferencias de forma seguro y eficiente (Quincho, 2020).

1.6. Artesanos de Arequipa

En el casco antiguo de la Ciudad de Arequipa en Perú, un colectivo de artesanos se dedica a mantener vivas y difundir las costumbres locales a través de sus obras. Este grupo social, caracterizado por su profundo vínculo con técnicas ancestrales y su devoción por el arte, juega un papel esencial en la economía local y en la identidad cultural de la ciudad. Desde una perspectiva socioeconómica, los artesanos suelen pertenecer a estratos sociales de bajos ingresos, enfrentando retos como la informalidad laboral y un acceso limitado a financiamiento tradicional. A pesar de estas dificultades, demuestran una notable capacidad de adaptación y un fuerte sentido de comunidad, organizándose en asociaciones y cooperativas para consolidar sus negocios y mejorar su posición en el mercado.

Es de destacar el rol que se cumple en cuando al aporte de la labor de las artesanías en la economía familiar, al respecto (Payahuanca, 2020) precisa que las familias se constituyen en una unidad de producción, en la que se involucran desde las juventudes hasta los más longevos, dado que, la edad no es una limitante para el quehacer de este arte, al tener mayor involucramiento de sujetos y asignarles labores específicas esto mejora su capacidad productiva, consecuentemente el volumen de sus ingresos lo que permite una distribución satisfactoria entre las familias.

Culturalmente, los artesanos del centro histórico de Arequipa son custodios de un valioso patrimonio intangible, transmitido de generación en generación. Sus productos, elaborados con materiales autóctonos y siguiendo diseños tradicionales, reflejan la riqueza y diversidad de la artesanía peruana. Sin embargo, este sector productivo se encuentra en constante transformación, adaptándose a las demandas de un mercado cada vez más globalizado y exigente. Los artesanos enfrentan el desafío de preservar sus tradiciones sin dejar de innovar y diversificar su oferta, buscando nuevas maneras de conectar con los consumidores y posicionar sus productos en el mercado nacional e internacional.

Por su parte UNESCO ha reconocido a esta labor como un producto cultural, folclórico, habitual y popular que se da en diversos contextos, adaptados a las distintas realidades sociales, persistiendo en el tiempo por medio de la transmisión intergeneracional de los pueblos.

En este contexto, la implementación de billeteras digitales como estrategia de inclusión financiera representa una oportunidad para que los artesanos optimicen su gestión financiera, amplíen sus canales de distribución y accedan a nuevos mercados. Al disminuir la dependencia del efectivo y facilitar las transacciones comerciales, las billeteras digitales pueden contribuir a formalizar la actividad económica de los artesanos, incrementar su competitividad y fortalecer su participación en la cadena de valor.

1.7. Antecedentes De Investigación

1.7.1. Internacionales

De acuerdo con la investigación ejecutada por (Melo & Jiménez, 2023) titulada: Billeteras electrónicas: una herramienta para el emprendimiento en la era digital, publicada en la revista Interconectando Saberes de la Universidad de Veracruz de México, en la cual se planteó el siguiente objetivo comprender que impulsa o retiene el crecimiento de esta tecnología en los emprendimientos, bajo un enfoque cualitativo se planteó la siguiente destacada conclusión, las billeteras digitales representan una oportunidad y un desafío para los negocios. Al evaluar su implementación, es necesario considerar factores como el análisis de la competencia, el estudio de las tendencias del mercado y la evaluación de los costos y beneficios asociados a esta tecnología. Un enfoque integral permitirá tomar decisiones estratégicas que maximicen el potencial de las billeteras digitales.

Conforme la pesquisa planteada por (Ciurlo, 2024) bajo la denominación: Billeteras Digitales: Una herramienta para impulsar la informalidad, publicada en la revista Institucional Séneca de la Universidad de los Andes de Colombia, en dicha investigación se planteó el siguiente objetivo general pretende describir las

dependencias del uso de las billeteras digitales en los negocios informales de Bogotá. Entre las conclusiones más destacadas se tiene que la relación entre la informalidad y las transacciones digitales es una relación de dependencia menor, esto indica que las condiciones económicas y sociales de un lugar pueden influir en cómo los negocios formales e informales adoptan las tecnologías digitales. Para comprender mejor esta relación, se sugiere realizar un análisis más detallado a nivel local, como manzanas censales o barrios. Esto permitiría identificar zonas con alta concentración de informalidad y evaluar su impacto en las áreas vecinas.

De acuerdo con la investigación planteada por (Fernández, 2022) la que llevó por título: Usabilidad de las billeteras digitales Daviplata y Nequi en el Centro Comercial El Gran San Victorino, Centro de Bogotá, publicada en el repositorio de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca de Colombia, en la citada investigación se planteó como objetivo precisar la relevancia del uso de las billeteras digitales como medio de pago en el Centro Comercial. Entre sus conclusiones más destacadas se tiene que se demostró que la adopción de billeteras digitales por un lado fue impulsada por el gobierno a través de programas sociales, asimismo, las instituciones financieras habilitaron innovaciones a sus aplicaciones a fin de hacerlas más atractivas, además de poder adaptarse a los diversos negocios que la utilizan.

Seguidamente se tiene la investigación de (Merchán, 2023) denominada: Comparativo del uso de billetera digital entre la generación X y *millennials* en la zona urbana de ciudad de Cuenca basado en la teoría de riesgo percibido, publicada en el repositorio de la Universidad Cuenca de Ecuador, en la referida investigación se planteó el siguiente objetivo general identificar los factores incrementan el uso de transferencias en billeteras digitales en la generación x y *millennials* de la ciudad de Cuenca. Entre sus conclusiones más destacadas de tiene que los resultados del estudio muestran que a medida que las personas perciben mayor utilidad en las transferencias digitales, es más probable que las utilicen, especialmente entre los grupos de edad de la generación X y los *millennials*. Asimismo, se observó que las personas que ya están acostumbradas a realizar pagos con tarjeta de crédito son más abiertas a adoptar las transferencias digitales. Por otro lado, el estudio no encontró una relación

significativa entre el uso de otros canales digitales y la adopción de las transferencias digitales.

Finalmente, la investigación de (Yáñez, 2024) en su artículo titulado: Oferta y demanda de servicios financieros digitales en Chile. Publicado en el portal del Regulador y Supervisor Financiero de Chile, en dicha investigación se planteó el objetivo de determinar el impacto del desarrollo de los servicios financieros digitales. Entre las conclusiones más destacadas se tiene que Chile muestra una buena infraestructura digital y muestra resultados positivos en cuanto a sus capacidades financieras digitales, un elemento que aporta a estos buenos resultados son la alta conectividad móvil a servicios de internet concentrada en tecnología 4G y superiores, asimismo, agrega el autor que los proveedores de servicios tienen la responsabilidad de reforzar continuamente las medidas de seguridad ante la posibilidad de fraudes, aún con dichos desafíos la confianza de los usuarios es óptima.

1.7.2. Nacionales

De acuerdo con la investigación planteada por (Ramos, 2022) investigación denominada: Factores de uso y adopción de las billeteras digitales en el Perú, la que fuera publicada en la Revista de Negocios de la Escuela de Postgrado *Newman* del Perú, en dicha investigación se planteó conocer comprender las motivaciones del uso o adopción de estos medios de pago en su público. Entre sus conclusiones más destacadas se tiene que este estudio permitió identificar los principales factores que influyen en la decisión de utilizar una billetera digital, así como los obstáculos que dificultan su adopción. Asimismo, se destaca el potencial de las billeteras digitales para reducir la exclusión financiera, ya que permiten a un mayor número de personas acceder a servicios financieros básicos, como realizar pagos en comercios locales y enviar dinero a otros.

Así también se tiene la investigación de (Garamendi & Quispe, 2024) investigación titulada: Transformación digital y la satisfacción de los clientes millennials de las principales billeteras digitales de Lima Moderna, 2023, la que fue publicada en el repositorio de la Universidad de Ciencias Aplicadas del Perú, la

citada investigación se planteó como objetivo general determinar la influencia de la transformación digital en la satisfacción de los clientes millennials de las principales billeteras digitales en Lima Moderna, 2023. Entre sus conclusiones más destacadas se tiene que la transformación digital, se soporta en la facilidad de uso y la calidad del servicio para lograr la satisfacción del cliente. Esto significa que los clientes valoran tanto poder aprender a utilizar fácilmente la aplicación como recibir un servicio de alta calidad.

Estos resultados confirman lo que otros estudios han encontrado: que la mejora en la calidad del servicio es fundamental para aumentar la satisfacción del cliente en los servicios financieros digitales.

En similar línea se tiene la investigación de (Jacinto & Serruto, 2022) investigación titulada: Factores que influyen en el comportamiento de los usuarios millennials de billeteras electrónicas de Lima Metropolitana y el Callao durante época de pandemia del COVID 19: Caso Yape, la misma que fuera publicada en el repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Perú, dicha investigación se planteó como objetivo general analizar los factores que influyen en el comportamiento de los usuarios millennials limeños de Yape. Ante ello puede destacarse su principal conclusión la que precisa que del análisis de los hábitos de gasto de jóvenes usuarios de Yape en Lima Moderna se revela que priorizan la educación, la salud y el ocio. La mayoría de estos jóvenes son estudiantes que trabajan o están a punto de graduarse, y la pandemia impactó sus ingresos de manera desigual. Sin embargo, a pesar de los desafíos económicos, el uso de Yape se ha incrementado significativamente debido a su conveniencia y facilidad de uso para realizar diversas transacciones.

En su oportunidad la investigación planteada por (Arias L. , 2024) la que fuera titulada como: La educación financiera y el uso de las billeteras digitales en los comerciantes adultos en el mercado modelo San Pedro de Mala, abril 2024, la que fue publicada en el repositorio de la Universidad Tecnológica del Perú, su objetivo principal estuvo centrado en identificar la relación entre educación financiera y billeteras digitales en comerciantes adultos en el Mercado ya citado. Entre sus

principales conclusiones se tiene que los comerciantes del Mercado San Pedro de Mala están adoptando las billeteras digitales a medida que mejoran sus conocimientos financieros. Aunque existe una relación positiva entre la percepción de estas herramientas y su uso, esta es limitada. Los comerciantes demuestran una mayor disposición a usar las billeteras digitales cuando tienen la habilidad de realizar transacciones con ellas, valorando principalmente la rapidez y el registro de operaciones.



CAPITULO II METODOLOGÍA

2.1. Enfoque de Investigación

La presente investigación asume el enfoque cuantitativo, en atención que se ejecutaron mediciones numéricas, al respecto reconozcamos los alcances conforme lo precisan doctrinarios destacados.

Se le conoce como la dirección que permite una verificación del hecho apreciable en cantidades o magnitudes pudiendo corroborarse estadísticamente (Blanco, 2008) por su parte también se le define como la relación sujeto - objeto con relación al conocimiento que se desea explicar ello desde una perspectiva externa y objetiva, bajo este método se plantea que los actores sociales pueden ser observados, aplicarles mediciones y establecer causas y relaciones para explicar dichos hechos sociales. (Babativa, 2017, p. 39)

Así también, se plantea que tanto las investigaciones cuantitativas y cualitativas podrían compartir algunos de sus factores referencialmente se planteas estas cinco fases similares que se relacionan unas con otras, las que se indican a continuación: Observación de fenómenos, establecimiento de conjeturas investigación, prueban y demuestran un grado de suposición, comprobación de tales suposiciones y proponen nuevas evaluaciones y fundamentan posiciones. (Ruiz, Borboa, & Rodríguez, 2013, p. 78)

En tal sentido el presente estudio optó por una perspectiva cuantitativa, donde los datos numéricos obtenidos de recojo de información de los sujetos de estudio se constituyen como el eje central del análisis. Esta elección metodológica, según diversos autores, permite una verificación empírica de los fenómenos estudiados a través de herramientas estadísticas objetivas a partir de muestras representativas. Además, este enfoque se caracteriza por su objetividad y por la posibilidad de establecer relaciones causales entre las variables con una base estadística.

2.2. Tipo de Investigación

El presente estudio asume un tipo de investigación básica o pura dado que se pretende analizar, comprender y explicar el comportamiento de los fenómenos estudiados. En tal sentido revisemos algunos planteamientos doctrinales.

Se precisa que la investigación básica procura ampliar el conocimiento teórico sobre un tema en particular, sin la necesidad de una aplicación inmediata de lo hallado.

Por otro lado, se describe a este tipo de investigación como el método que permite como propósito fundamental producir conocimientos y la aplicada, además de lo mencionado, proponer alternativas de solución siempre conservando la objetividad (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

En suma, se puede afirmar que el tipo de investigación básica se define como aquella que tiene como principal objetivo ampliar los conocimientos teóricos, explorar el comportamiento del fenómeno y construir algunas teorías, situación que discrepa de la investigación aplicada que pretende resolver un determinado problema.

2.3. Nivel y Diseño De Investigación

Referente al tema se precisa que la presente investigación asume un nivel descriptivo, en tal sentido, este nivel se caracteriza en términos de doctrinarios de los cuales revisaremos algunos de ellos.

Su principal objetivo es recopilar datos e informaciones sobre las particularidades, propiedades y otros aspectos sobre el fenómeno estudiado, así también dicha investigación se plantea presentar sus resultados de una forma organizada y sistemática. (Nicomedes, 2018, p. 64)

En suma, el nivel de investigación descriptivo se caracteriza por su enfoque de caracterización de un fenómeno de estudio, población o grupo de interés, este nivel permite una descripción detallada del fenómeno, que puede ayudar a comprender sus causas y efectos.

2.4. Justificación Del Problema

En los últimos años, la inclusión financiera ha surgido como un tema de gran relevancia, en particular en el caso peruano, y en específico en la ciudad de Arequipa, el conjunto de la población de los artesanos del centro histórico representa un grupo de emprendedores de larga data que se deben de adecuar a los nuevos contextos de negocios para continuar en crecimiento, por lo tanto, su acceso a herramientas financieras como es el caso de las billeteras digitales permiten la democratización del acceso a servicios financieros, en especial por sectores históricamente marginados, como es el caso de los artesanos. En tal sentido resulta atrayente para el planteamiento de la presente investigación estudiar los pormenores del impacto que generaron el uso de las billeteras digitales en una actividad tradicional como es el caso de los emprendedores en artesanías del Centro Histórico de Arequipa.

2.5. Técnicas Para El Tratamiento Estadístico

Comprende dos componentes:

Para la confiabilidad de los instrumentos:

- Fiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach, este indicador es la medida común para evaluar la consistencia interna de fiabilidad, se expresa en un coeficiente que varía entre 0 a 1. Un valor cercano a 1 indica una alta consistencia interna, es decir, los ítems de la escala están midiendo esencialmente lo mismo. Un valor bajo sugiere que los ítems podrían estar midiendo diferentes constructos o que la escala no es muy confiable (Cronbach, 1951). En el presente caso se aplicó el *Alfa de Cronbach* en dos momentos de forma sectorizada para cada bloque de preguntas de cada variable y de forma conjunta como instrumento, del cual se obtuvo el siguiente resultado.

Análisis de confiabilidad del instrumento de la variable impacto de las billeteras digitales

Tabla 1

*Estadística de fiabilidad instrumento de variable
impacto de las billeteras digitales*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,712	6

Nota: Elaboración propia

El análisis de confiabilidad del instrumento que mide el impacto de las billeteras digitales arrojó un valor de *Alfa de Cronbach* de 0,712, basado en un total de 6 ítems. Este valor se encuentra en el rango clasificado como "aceptable" según los criterios de interpretación establecidos.

Análisis de confiabilidad del instrumento de la variable inclusión financiera

Tabla 2

*Estadística de instrumento de variable inclusión
financiera*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,740	8

Nota: Elaboración propia

El análisis de confiabilidad del instrumento que mide el impacto de las billeteras digitales arrojó un valor de *Alfa de Cronbach* de 0,740, basado en un total de 8 ítems. Este valor se encuentra en el rango clasificado como "aceptable" según los criterios de interpretación establecidos.

Análisis de confiabilidad del instrumento de forma conjunta con ambas variables

Tabla 3

Estadística de fiabilidad de instrumento de forma conjunta ambas variables

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,731	14

Nota: Elaboración propia

El análisis de confiabilidad conjunta del instrumento que mide el impacto de las billeteras digitales arrojó un valor de *Alfa de Cronbach* de 0,731 basado en un total de 14 ítems. Este valor se encuentra en el rango clasificado como "aceptable" según los criterios de interpretación establecidos.

Para el análisis de correlación de variables:

- Correlación de variables

Coefficiente de correlación de *Spearman*, es una medida no paramétrica que cuantifica la fuerza y dirección de la asociación monótona entre dos variables. Se basa en los rangos de los datos, en lugar de los valores originales, lo que lo hace menos sensible a valores atípicos. Un valor de ρ cercano a 1 indica una fuerte asociación positiva, un valor cercano a -1 indica una fuerte asociación negativa, y un valor cercano a 0 sugiere una ausencia de asociación.

2.6. El Instrumento Para la Investigación

En cuanto a la evaluación de confiabilidad del instrumento este fue estructurado en base a la operacionalización de las variables, asimismo, fue sometido a la validación por juicio de expertos que operan en el sector financiero peruano, siendo un total de tres, de los cuales sus fichas de evaluación figuran en la sección anexos.

2.7. Criterios Para El Manejo De Resultados

Luego de la aplicación de las encuestas a las unidades de estudio, se procedió a analizar la data a través del programa de análisis estadístico SPSS *Statistics 27*, con lo cual se generaron los datos estadísticos, asimismo, se empleó Microsoft Excel para el diseño de tablas y gráficos, a fin de facilitar la interpretación de los resultados. Así también se precisa que los datos extraídos fueron tratados con la confidencialidad correspondiente, esto por buenas prácticas de investigación.

2.8. Ubicación Espacial

El estudio se ejecutó en la circunscripción del centro histórico de la ciudad de Arequipa, Perú, lugar donde los artesanos laboran ofreciendo distintos productos no solo al turismo internacional, sino también nacional.

2.9. Ubicación Temporal

El estudio se ejecutó entre los meses julio a setiembre del año 2024, en específico la recolección de datos de las unidades de estudio se instauró entre la primera y segunda semana de setiembre.

2.10. Unidades De Estudio

La población materia de estudio está conformada por los artesanos, tanto hombre y mujeres que operan en el centro histórico de la Ciudad de Arequipa, asimismo, se requirió por solicitud de acceso a información pública a la Municipalidad Provincial de Arequipa, por intermedio de su Sub-Gerencia de Turismo y Relaciones Exteriores la relación de artesanos obteniendo como respuesta que operan 230, documentos que se adjuntan en la sección anexos.

En cuanto a criterios de inclusión:

- Ejercer la artesanía en alguna de sus formas
- Laborar en la circunscripción del centro histórico
- Encontrarse registrado en alguna asociación de artesanos

En cuanto a criterios de exclusión:

- No utilizar ninguna billetera digital
- No laboran en el centro histórico

Aplicando los criterios tanto de inclusión y exclusión se tiene un universo modificado teniendo un total de 207 artesanos materia de estudio.

Determinación de la muestra, para tal fin se aplica la fórmula de estimación de muestra para poblaciones finitas, siendo la aplicación:

$$N = 207$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$E = 5\%$$

$$Z = 1,96$$

$$\frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 (N-1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = 136 \text{ Muestra de artesanos}$$

2.11. Estrategia De Recolección De Datos

- Contacto Inicial

Con la finalidad de tener certeza del número total de artesanos que laboran en el Centro Histórico de la ciudad de Arequipa para el año 2024, se emitió una solicitud bajo al amparo de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Ley N 27806, solicitando el número total de artesanos y datos de las asociaciones que los integran, los mismos que se encuentren registrados en la base de datos de la Sub Gerencia de Turismo y Relaciones Exteriores de la Municipalidad Provincial de Arequipa, de la cual se obtuvo respuesta, documentos que obran como adjuntos al presente en la sección de anexos.

Con los datos proveídos que incluían las denominaciones, correos electrónicos y además de cuantos miembros integran dichas asociaciones de artesanos del centro histórico de la ciudad, luego se procedió a enviarles una carta en la cual se les solicita brindar las facilidades para la aplicación presencial de las encuestas para los fines de la presente investigación.

- Aplicación De Cuestionario

El número total de miembros asociados a las distintas asociaciones que operan en el centro histórico se tiene que son un total de 271, sin embargo, luego de un sondeo se tiene que un total de 64 artesanos ya no laboran en el centro histórico o no utilizan billeteras digitales para sus fines comerciales.

Teniendo presente que la muestra fue determinada por 136 artesanos de las doce (12) asociaciones de artesanos se realiza la distribución aleatoria pero proporcional para la aplicación de las encuestas, las mismas que se distribuyen de la siguiente manera:

Tabla 4
Distribución aleatoria y proporcional de muestra para aplicación de encuestas

N	Denominación de Asociación	Asociados	Proporción	Distribución
1	Asociación de Artesanos Yureños	38	14%	19
2	Asociación de Artesanos Discapacitados de Región Arequipa	11	4%	6
3	Asociación de Productores de Alpacas y Llamas Pucapaqocha del anexo de San Juan de Tarucani	18	7%	9
4	Asociación Confederación Regional de Mujeres de Arequipa	20	7%	10
5	Asociación de Mujeres Artesanas Tejiendo Oportunidades con Manos Creativas de San Juan de Tarucani	25	9%	13
6	Asociación de Mujeres Talentosas del Distrito de San Juan de Tarucani Arequipa	25	9%	13
7	Asociación de Artesanos del Bicentenario Región Arequipa	32	12%	16
8	Asociación de Mujeres Campesinas Artesanas los Milagros de Pampa Cañahuas Patahuasi	25	9%	13
9	Asociación de Artesanos tejiendo Pampa blanca de la Comunidad campesina de Tambo Cañahua	14	5%	7
10	Asociación de Artesanos El Tumi de Oro	36	13%	18
11	Asociación de Artesanos el Mirador de Yanahuara	17	6%	9
12	Asociación de Artesanos del Cuero Santiago de Montajo	10	4%	5
		271	1	136
	Criterio de exclusión (No usan Billetera Digital)	64		
	Población	207		
	Muestra	136		

Nota: Elaboración propia

Para el análisis de correlación de variables se utilizó el software estadístico IBS SPSS, para el caso del diseño de tablas estadísticas y gráficos de interpretación se recurrió a Microsoft Excel a fin de facilitar la lectura e interpretación de los datos.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados Estadísticos

- Variable Impacto de Billeteras Digitales

Tabla 5

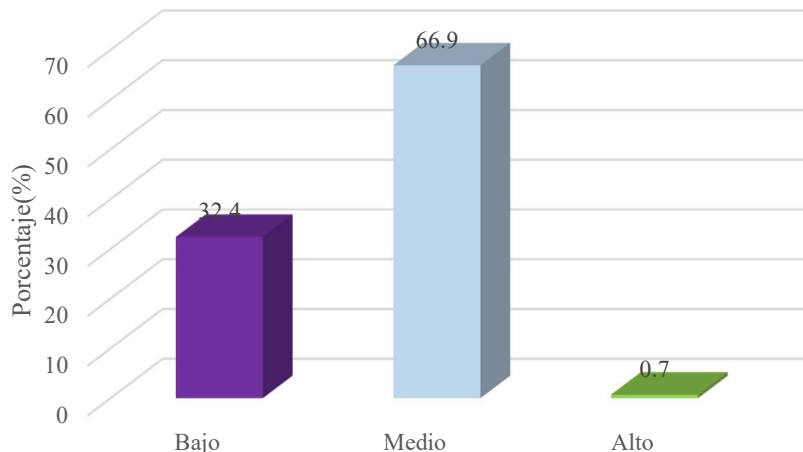
Nivel de impacto de las billeteras digitales en los emprendimientos de artesanías del centro histórico de Arequipa

Descripción	N.	%
Bajo	44	32,4
Medio	91	66,9
Alto	1	0,7
Total	136	100

Nota: Elaboración propia

Figura 01

Impacto de las billeteras digitales



Nota: Elaboración propia

La tabla muestra la distribución del impacto percibido de las billeteras digitales en los emprendimientos de artesanías de Arequipa. Según los datos recopilados, la mayoría de los encuestados (91 personas, equivalentes al 66,9%) califican el impacto como "medio". Un menor porcentaje (44 personas, 32,4%) considera que el impacto es "bajo", mientras que una minoría insignificante (1 persona, 0,7%) percibe el impacto como "alto".

En total, se encuestaron a 136 artesanos que de los cuales se nota que, aunque las billeteras digitales han sido adoptadas por una mayoría significativa de los encuestados, su impacto aún no alcanza niveles altos. Esto puede indicar una aceptación moderada y un potencial de mejora en términos de maximizar los beneficios que ofrecen estas herramientas digitales en los negocios de artesanías.

- Variable Inclusión Financiera

Tabla 6

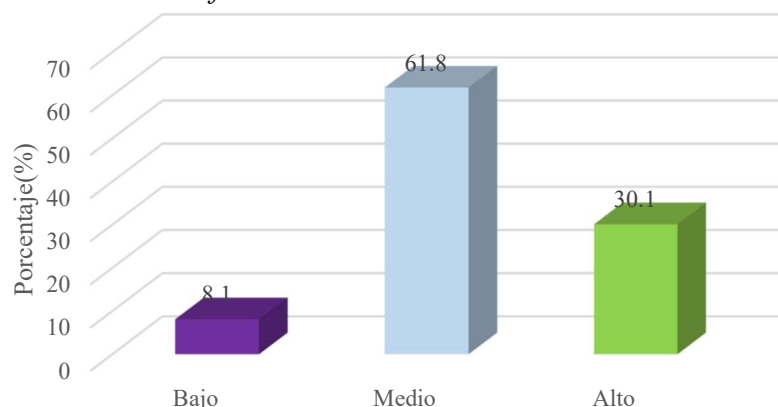
Nivel de inclusión financiera de las billeteras digitales en los emprendimientos de artesanías del centro histórico de Arequipa

Descripción	N.	%
Bajo	11	8,1
Medio	84	61,8
Alto	41	30,1
Total	136	100

Nota: Elaboración propia

Figura 02

Nivel de inclusión financiera



Nota: Elaboración propia

La Tabla N 2 nos presenta una nueva dimensión para analizar el impacto de las billeteras digitales en los emprendimientos de artesanías de Arequipa: el nivel de inclusión financiera. A diferencia de la Tabla N 1, que se enfocaba únicamente

en el impacto percibido de las billeteras digitales, esta segunda tabla relaciona este impacto con el grado de inclusión financiera de los emprendimientos.

Los datos revelan una distribución equilibrada entre los diferentes niveles de inclusión financiera en comparación con el impacto percibido. Si bien el nivel "medio" sigue siendo el predominante (61,8%), se puede observar una proporción considerable de encuestados con un nivel de inclusión financiera "alto" (30,1%). Esto sugiere que, aunque la mayoría de los emprendimientos se encuentran en un punto intermedio en términos de acceso y uso de servicios financieros, existe un grupo importante que ha avanzado significativamente en este aspecto.

- Análisis De Correlación De Variables

Tabla 7

Correlación entre el uso de las billeteras digitales y la inclusión financiera de los emprendimientos de artesanías del centro histórico de Arequipa

Descripción		Nivel de impacto de las billeteras digitales	Nivel de inclusión financiera
Rho de Spearman	Nivel de impacto de las billeteras digitales	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,307
		N	136
	Nivel de inclusión financiera	Coefficiente de correlación	,307
		Sig. (bilateral)	,074
		N	136

Nota: Elaboración propia

Conforme los datos del análisis de correlación entre el nivel de impacto de las billeteras digitales y el nivel de inclusión financiera, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman. Se obtuvo el coeficiente de 0.307 lo que indica una relación positiva pero débil entre ambas variables, dicho de otro modo, en la medida que aumenta el uso de las billeteras digitales, ligeramente tiende a aumentar el nivel de inclusión financiera de dichos emprendimientos. Sin embargo, debe destacarse que dicho vínculo no es extremadamente fuerte, lo que sugiere que otros factores también pueden influir en la variable inclusión financiera.

En cuanto a la significancia estadística el valor es de 0.074, al ser un valor ligeramente superior a 0.05 este dato indica que dicha correlación no necesariamente refleja una relación causal entre ambas variables.

En términos prácticos, se puede afirmar que existe una tendencia a que los emprendimientos de artesanos que utilizan las billeteras digitales tengan un mayor nivel de inclusión financiera en el Centro Histórico de la ciudad de Arequipa, pero esta no es una relación necesariamente causal, por lo que otras variables también pueden estar influyendo a que la inclusión financiera pueda estar acrecentándose, por ello es necesario investigaciones complementarias que involucren variables adicionales para precisar esas otras causas.



- Pregunta 1

Tabla 8

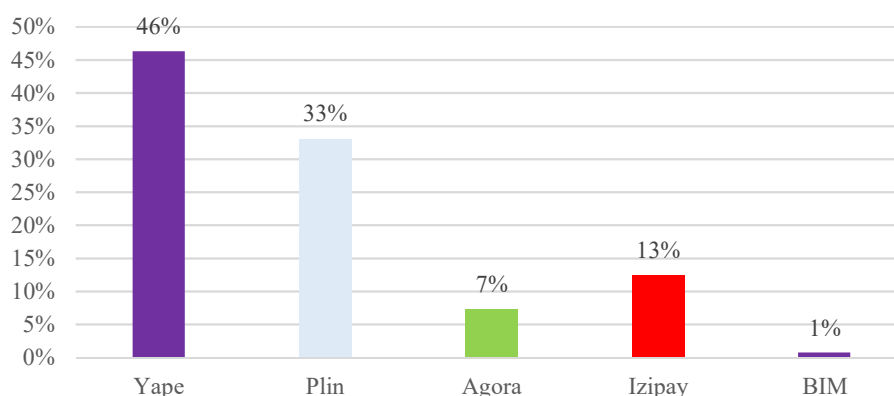
¿Cuál de las billeteras digitales es la que más utiliza para transacciones en su negocio de artesanías?

Descripción	N	%
Yape	63	46%
Plin	45	33%
Agora	10	7%
Izipay	17	13%
BIM	1	1%
	136	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 03

¿Cuál de las billeteras digitales es la que más utiliza para transacciones en su negocio de artesanías?



Nota: Elaboración propia

La Tabla 08 muestra la distribución de frecuencia correspondiente a las billeteras digitales más empleadas para realizar transacciones comerciales en los negocios de artesanías situados en el centro histórico de Arequipa. De la misma se puede interpretar que es notoria la preferencia por dos plataformas específicas que tienen una presencia significativa en el mercado: Yape y Plin, consolidándose como las herramientas preferidas por los emprendedores de este sector.

De acuerdo con la información recabada, Yape se posiciona como la billetera digital más utilizada, alcanzando un 46% de preferencia entre los encuestados. Este dato refleja su aceptación como una solución de pago eficiente

y accesible para las necesidades de los negocios locales. En segundo lugar, Plin se establece como la segunda alternativa más elegida, con un 33% de los emprendedores que la señalan como su herramienta principal para procesar pagos electrónicos, reafirmando su relevancia en el mercado.

Por otro lado, otras plataformas, como Agora e Izipay, presentan una adopción considerablemente menor. Los datos muestran que solo el 7% y el 13% de los encuestados, respectivamente, optan por estas alternativas, lo que indica una penetración limitada en comparación con las líderes del mercado. BIM, en tanto, se destaca como la opción menos popular, registrando apenas un 1% de uso entre los emprendedores, lo que pone de manifiesto su escasa presencia en el entorno comercial evaluado.

Estos resultados sugieren una notable concentración en la preferencia de los usuarios hacia las plataformas Yape y Plin, las cuales han logrado captar una significativa cuota de mercado gracias a características diferenciadoras que parecen ajustarse mejor a las demandas de este segmento. Por el contrario, la limitada adopción de Agora, Izipay y BIM podría estar relacionada con factores como el bajo reconocimiento de marca, una menor penetración de mercado, carencias en las funcionalidades ofrecidas o la percepción de un valor agregado insuficiente por parte de los emprendedores.

- Pregunta 2

Tabla 9

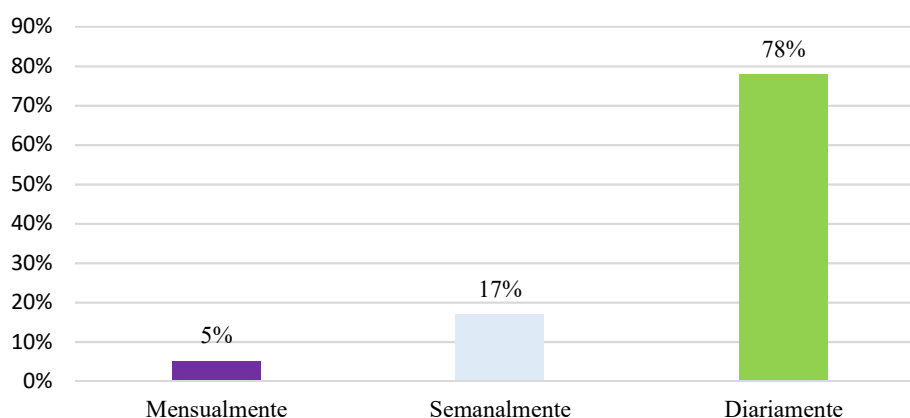
¿Con qué frecuencia utiliza las billeteras digitales para recibir pagos?

Descripción	N	%
Mensualmente	7	5%
Semanalmente	23	17%
Diariamente	106	78%
	136	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 04

¿Con qué frecuencia utiliza las billeteras digitales para recibir pagos?



Nota: Elaboración propia

El estudio de la frecuencia de uso de billeteras digitales como medio para recibir pagos en los emprendimientos dedicados a la artesanía ubicados en el centro histórico de Arequipa ha generado hallazgos de relevancia significativa. A partir de una muestra compuesta por 136 emprendimientos encuestados, se pudo constatar un elevado nivel de adopción de este método de pago digital, reflejando su creciente importancia en las actividades comerciales del sector.

De manera específica, el 78% de los emprendimientos reportó emplear las billeteras digitales de manera diaria para gestionar los pagos recibidos. Este dato pone de manifiesto que estas herramientas tecnológicas han logrado integrarse profundamente en los procesos operativos cotidianos de una amplia mayoría de los negocios encuestados. Dicho porcentaje no solo evidencia una aceptación

generalizada de la digitalización en el ámbito de los pagos, sino que también resalta el papel fundamental que las billeteras digitales desempeñan en la dinámica comercial del sector artesanal.

Por otra parte, un 17% de los emprendimientos indicó utilizar las billeteras digitales con una periodicidad semanal. Aunque esta frecuencia es menor en comparación con el grupo mayoritario que las emplea a diario, sigue representando un porcentaje relevante que reafirma la tendencia hacia la incorporación de tecnologías digitales para la gestión de transacciones económicas. Este grupo, al optar por una frecuencia semanal, refleja un proceso de transición hacia una digitalización más constante, lo que podría interpretarse como una fase intermedia de adopción tecnológica.

Finalmente, el 5% restante de los emprendimientos manifestó que recurre al uso de billeteras digitales de manera mensual. Aunque esta proporción es significativamente menor, su participación no debe subestimarse, ya que contribuye al panorama general de adopción tecnológica en el sector. Este segmento sugiere que, si bien algunos negocios aún mantienen un enfoque más tradicional o limitado en su uso de herramientas digitales, están participando de manera gradual en la transformación hacia la digitalización de los pagos en el contexto del comercio artesanal.

- Pregunta 3

Tabla 10

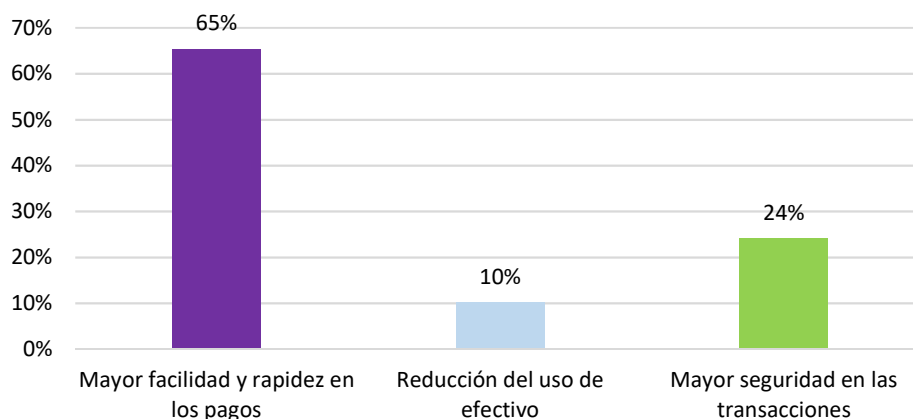
¿Cuáles son los beneficios principales que destaca de las billeteras digitales?

Descripción	N	%
Mayor facilidad y rapidez en los pagos	89	65%
Reducción del uso de efectivo	14	10%
Mayor seguridad en las transacciones	33	24%
	136	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 05

¿Cuáles son los beneficios principales que destaca de las billeteras digitales?



Nota: Elaboración propia

La Tabla 10 expone los beneficios más destacados por los participantes al hacer uso de billeteras digitales. Según los datos, se evidencia una marcada preferencia por la mayor facilidad y rapidez en la realización de pagos, siendo esta la opción seleccionada por el 65% de los encuestados. Este hallazgo pone de manifiesto que la optimización de las transacciones financieras constituye el principal atractivo que motiva a los usuarios a optar por las billeteras digitales como herramienta de pago.

En un segundo plano, se posiciona la percepción de una mayor seguridad en las transacciones, mencionada por el 24% de los participantes. Este resultado refleja que los usuarios asocian las billeteras digitales con un nivel de seguridad superior en comparación con los métodos de pago tradicionales. No obstante, es relevante considerar que la percepción de seguridad puede variar según factores como la experiencia previa del usuario con tecnologías financieras y el grado de confianza depositado en las instituciones responsables de la emisión y gestión de dichas billeteras digitales.

Por otro lado, el 10% de los encuestados identificó como beneficio relevante la disminución en el uso de efectivo. Aunque este porcentaje es comparativamente menor frente a los otros beneficios, no debe subestimarse, ya que evidencia una tendencia progresiva hacia la desmaterialización del dinero y una creciente adopción de medios de pago electrónicos en la sociedad.

En conjunto, los resultados obtenidos permiten concluir que los usuarios otorgan un valor prioritario a la comodidad y la seguridad ofrecidas por las billeteras digitales. Sin embargo, se torna imprescindible llevar a cabo investigaciones más detalladas que profundicen en los determinantes de la percepción de seguridad y que permitan identificar otros beneficios potenciales que podrían resultar significativos para diferentes segmentos de usuarios.

- Pregunta 4

Tabla 11

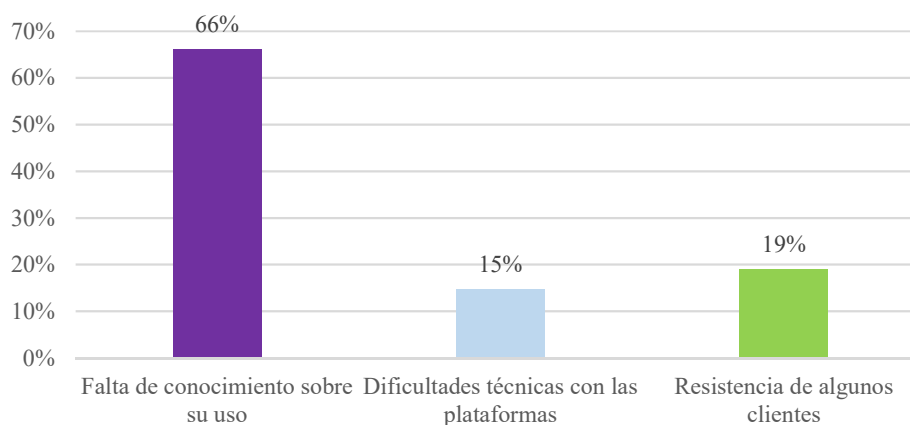
¿Cuál es el principal desafío que ha enfrentado al utilizar billeteras digitales en su negocio?

Descripción	N	%
Falta de conocimiento sobre su uso	90	66%
Dificultades técnicas con las plataformas	20	15%
Resistencia de algunos clientes	26	19%
	136	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 06

¿Cuál es el principal desafío que ha enfrentado al utilizar billeteras digitales en su negocio?



Nota: Elaboración propia

La Tabla 11 expone los principales retos enfrentados por los emprendedores dedicados a las artesanías en el centro histórico de Arequipa al integrar el uso de billeteras digitales en sus actividades comerciales. Los datos obtenidos evidencian que el principal obstáculo identificado por los participantes es la carencia de conocimiento respecto al manejo de estas plataformas, lo que representa un 66% del total de las respuestas. Este resultado pone de manifiesto una necesidad imperiosa de diseñar e implementar programas estructurados de capacitación y sensibilización que permitan a los emprendedores adquirir las competencias necesarias para comprender las actualizaciones de las aplicaciones, sus funcionalidades y aprovechar los beneficios asociados al uso de las billeteras digitales.

En segundo lugar, las dificultades técnicas vinculadas a las plataformas digitales se destacan como un impedimento relevante, siendo señaladas por el 15% de los encuestados. Entre los problemas reportados se encuentran aspectos relacionados con la conectividad, la complejidad de las interfaces de usuario y la falta de compatibilidad con otros sistemas tecnológicos. Estos inconvenientes parecen incidir negativamente en la experiencia de los usuarios, dificultando la adopción efectiva de estas herramientas tecnológicas en sus negocios.

Por último, el 19% de los participantes mencionó la resistencia de ciertos clientes como un desafío adicional. Esta resistencia podría estar motivada por diversas razones, tales como la preferencia por métodos de pago tradicionales, la desconfianza hacia las transacciones electrónicas o una limitada familiaridad con las innovaciones tecnológicas. Estos factores sugieren la necesidad de abordar no solo las barreras técnicas, sino también las percepciones y actitudes de los consumidores para fomentar una mayor aceptación de las billeteras digitales en el mercado local.

- Pregunta 5

Tabla 12

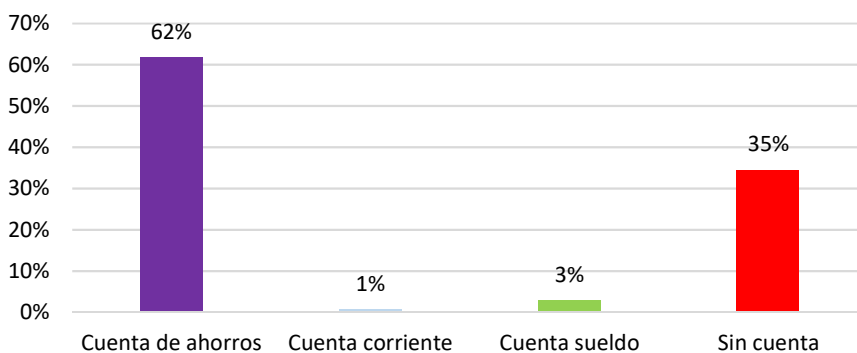
¿Qué tipo de cuenta está vinculada a la billetera digital que utiliza?

Descripción	N	%
Cuenta de ahorros	84	62%
Cuenta corriente	1	1%
Cuenta sueldo	4	3%
Sin cuenta	47	35%
	136	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 07

¿Qué tipo de cuenta está vinculada a la billetera digital que utiliza?



Nota: Elaboración propia

La Tabla 12 muestra de manera detallada la distribución de los tipos de cuentas asociadas a las billeteras digitales empleadas por los emprendedores. Los resultados obtenidos indican que las cuentas de ahorro son el principal medio de vinculación a estas plataformas digitales, abarcando un 62% del total de los encuestados. En segundo lugar, se encuentra un significativo 35% de emprendedores que no poseen ninguna cuenta bancaria formal, pero se acogen a la opción de apertura de cuentas digitales con solo su Documento Nacional de Identidad. En menor proporción, se identifican aquellos vinculados a una cuenta sueldo, representando el 3%, y, finalmente, un mínimo porcentaje del 1% corresponde a usuarios que utilizan una cuenta corriente.

Cabe resaltar que, aunque las cuentas de ahorro predominan como el tipo de cuenta más frecuente en este grupo de emprendedores, es relevante considerar que más de un tercio de ellos (35%) no dispone de una cuenta bancaria formal. Este dato pone de manifiesto la existencia de un segmento considerable de emprendedores que, pese a emplear billeteras digitales en sus operaciones, prefieren no tener una cuenta de ahorros formal, sino solo vincularla como se dijo solo a su DNI. Este fenómeno podría indicar barreras de acceso o una falta de interés en la formalización financiera, lo que representa un área de oportunidad para fomentar estrategias de inclusión financiera que permitan potenciar el uso de estas herramientas digitales.



- Pregunta 6

Tabla 13

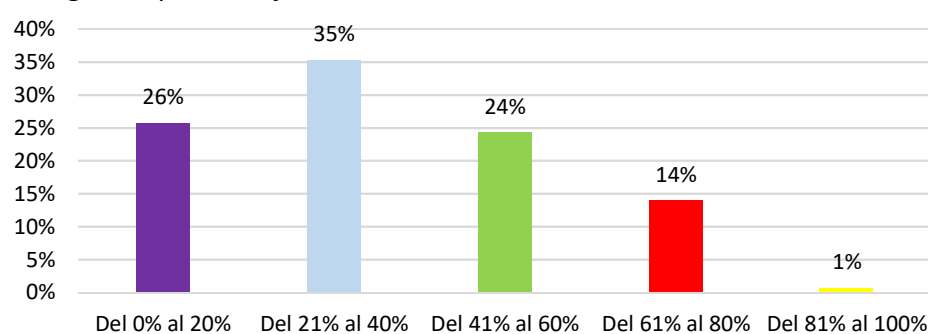
De los pagos que recibe por billetera digital ¿Cuánto representan de sus ingresos mensuales en los siguientes rangos de porcentajes?

Descripción	N	%
Del 0% al 20%	35	26%
Del 21% al 40%	48	35%
Del 41% al 60%	33	24%
Del 61% al 80%	19	14%
Del 81% al 100%	1	1%
	136	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 08

De los pagos que recibe por billetera digital ¿Cuánto representan de sus ingresos mensuales en los siguientes rangos de porcentajes?



Nota: Elaboración propia

La Tabla 13 expone de manera detallada la distribución porcentual de los ingresos mensuales de los emprendimientos de artesanías que derivan de pagos efectuados a través de billeteras digitales. Los datos reflejan una notable variabilidad en la dependencia de estos pagos como una fuente de ingresos, lo cual permite identificar distintos grados de integración de esta tecnología en los negocios analizados.

Un segmento significativo de los emprendimientos, compuesto por 35 unidades (equivalente al 26%), informa que los pagos recibidos mediante billeteras digitales representan entre el 0% y el 20% de sus ingresos mensuales. Este indicador pone de manifiesto que, para una parte relevante de los encuestados, las billeteras digitales aún no constituyen una fuente primordial o representativa en la generación de ingresos. Este nivel de dependencia limitada podría atribuirse a factores como la falta de adopción tecnológica o la preferencia por métodos de pago tradicionales por parte de sus clientes.

Por otro lado, un grupo mayor, conformado por 48 emprendimientos (equivalente al 35%), reporta que las transacciones digitales contribuyen entre el 21% y el 40% de sus ingresos mensuales. Este hallazgo sugiere que, para este segmento, las billeteras digitales han comenzado a consolidarse como un componente importante en sus flujos de ingresos, marcando una transición hacia una mayor digitalización en sus operaciones financieras.

En tanto, un porcentaje menor, aunque todavía considerable, de 33 emprendimientos (equivalente al 24%), manifiesta que entre el 41% y el 60% de sus ingresos mensuales se originan en pagos realizados a través de billeteras digitales. Este grupo evidencia una dependencia más sustancial de las transacciones digitales, lo que podría interpretarse como un avance significativo en la integración de estos medios tecnológicos en sus actividades comerciales.

Adicionalmente, un grupo reducido de 19 emprendimientos (equivalente al 14%) señala que entre el 61% y el 80% de sus ingresos mensuales proviene de pagos digitales. Este dato indica la existencia de negocios que han adoptado de manera más intensiva las billeteras digitales, posicionándolas como un canal de pago preferente en sus transacciones

- Pregunta 7

Tabla 14

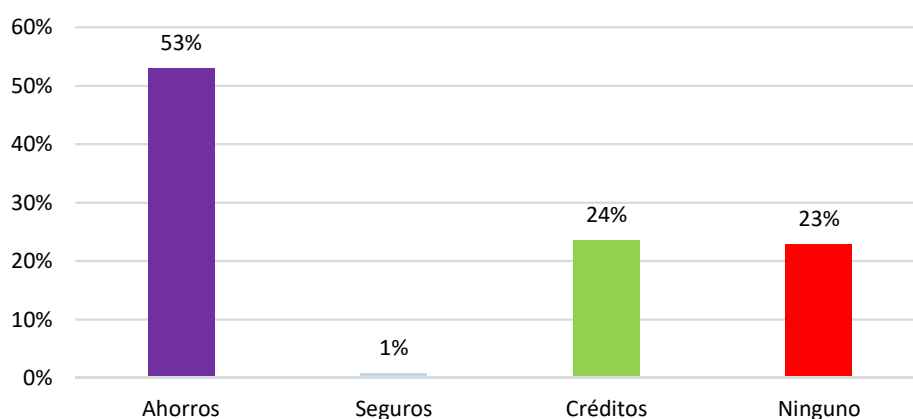
¿Contar con billeteras digitales le ha permitido acceder a cuál de los siguientes servicios financieros?

Descripción	N	%
Ahorros	72	53%
Seguros	1	1%
Créditos	32	24%
Ninguno	31	23%
	136	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 09

¿Contar con billeteras digitales le ha permitido acceder a cuál de los siguientes servicios financieros?



Nota: Elaboración propia

La Tabla 14 expone los resultados obtenidos al investigar sobre los servicios financieros a los cuales han accedido los emprendedores mediante el uso de billeteras digitales. A partir del análisis de un total de 136 emprendimientos encuestados, se observa un marcado predominio en el acceso a servicios relacionados con el ahorro. En este sentido, el 53% de los encuestados manifestó que las billeteras digitales han facilitado significativamente la realización de ahorros, lo que pone de relieve que esta funcionalidad ha sido ampliamente reconocida como útil y valiosa para los usuarios.

Por otro lado, el acceso a productos de seguros presenta un porcentaje considerablemente bajo, con solo un 1% de los encuestados que ha utilizado esta

funcionalidad. Este resultado podría reflejar una oferta limitada de productos de seguros vinculados a las billeteras digitales o, alternativamente, una escasa demanda de este tipo de servicios por parte de los emprendedores encuestados.

En cuanto al acceso a créditos, un 24% de los participantes informó haber utilizado estas plataformas para obtener financiamiento, lo que evidencia un potencial significativo para impulsar la inclusión financiera a través de estas herramientas digitales. Este dato sugiere que las billeteras digitales tienen un papel relevante en la promoción del acceso a créditos, representando una oportunidad clave para el fortalecimiento de los servicios financieros inclusivos.

Cabe destacar que un 23% de los emprendedores señaló no haber accedido a ningún servicio financiero adicional mediante las billeteras digitales. Este hallazgo podría atribuirse a una variedad de factores, como la falta de conocimiento sobre las opciones disponibles, la desconfianza hacia las plataformas digitales, o la inexistencia de productos financieros que se ajusten adecuadamente a las necesidades particulares de este segmento de usuarios.

- Pregunta 8

Tabla 15

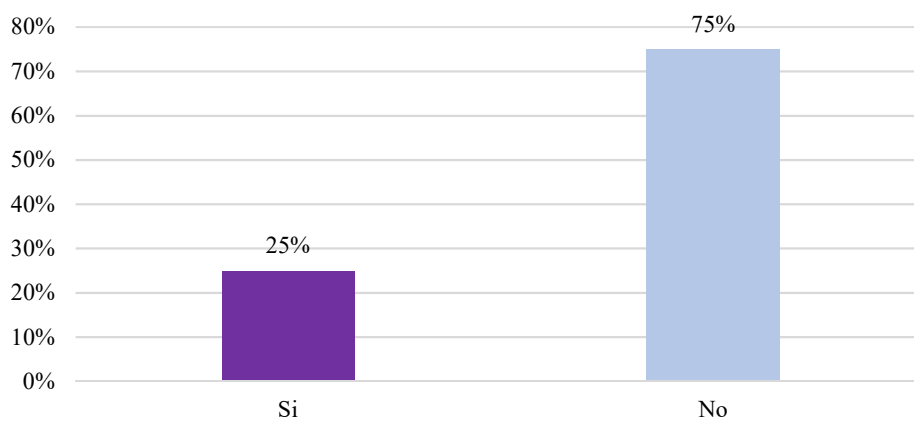
¿Antes de contar con una billetera digital le eran accesibles los servicios financieros?

Descripción	N	%
Si	34	25%
No	102	75%
	136	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 10

¿Antes de contar con una billetera digital le eran accesibles los servicios financieros?



Nota: Elaboración propia

La Tabla 15 expone los datos relacionados con la accesibilidad a servicios financieros de los emprendedores encuestados antes de incorporar una billetera digital. De los 136 emprendimientos analizados, un 75% (equivalente a 102 emprendimientos) manifestó no haber tenido acceso a servicios financieros previos a la adopción de este recurso tecnológico. En contraste, únicamente un 25% (34 emprendimientos) señaló contar con acceso a dichos servicios en ese periodo.

Estos hallazgos ponen de manifiesto una marcada desigualdad en el acceso a servicios financieros entre los emprendedores de artesanías del centro histórico de Arequipa antes de la implementación de las billeteras digitales. La notable proporción de encuestados que carecía de conexión con el sistema financiero tradicional (75%) evidencia una exclusión generalizada, resaltando el papel transformador de las billeteras digitales como mecanismos de inclusión financiera en este sector económico.

Asimismo, resulta relevante subrayar que estos datos sugieren que las billeteras digitales han sido instrumentos clave para mejorar el acceso a servicios financieros en un segmento significativo de emprendedores que previamente se encontraba fuera de estas posibilidades. Esta observación refuerza la importancia de fomentar la adopción de tecnologías financieras como estrategia para reducir las brechas de exclusión en contextos similares.

- Pregunta 9

Tabla 16

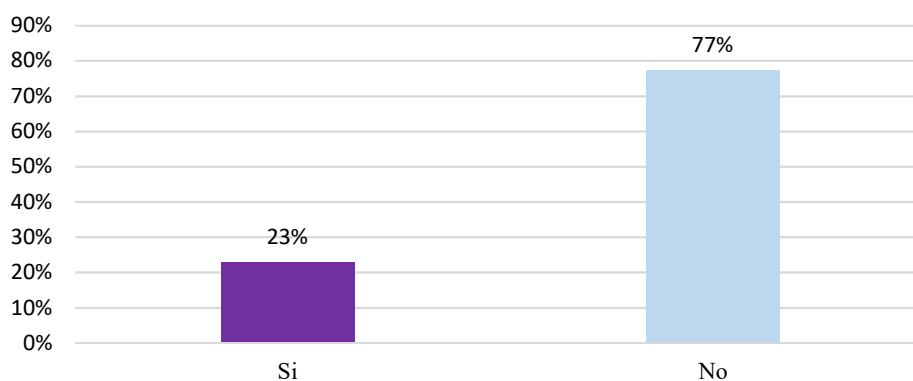
Los ingresos percibidos por medio de las billeteras digitales se han constituido como un mecanismo para acreditar la capacidad de pago para servicios financieros

Descripción	N	%
Si	31	23%
No	105	77%
	136	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 11

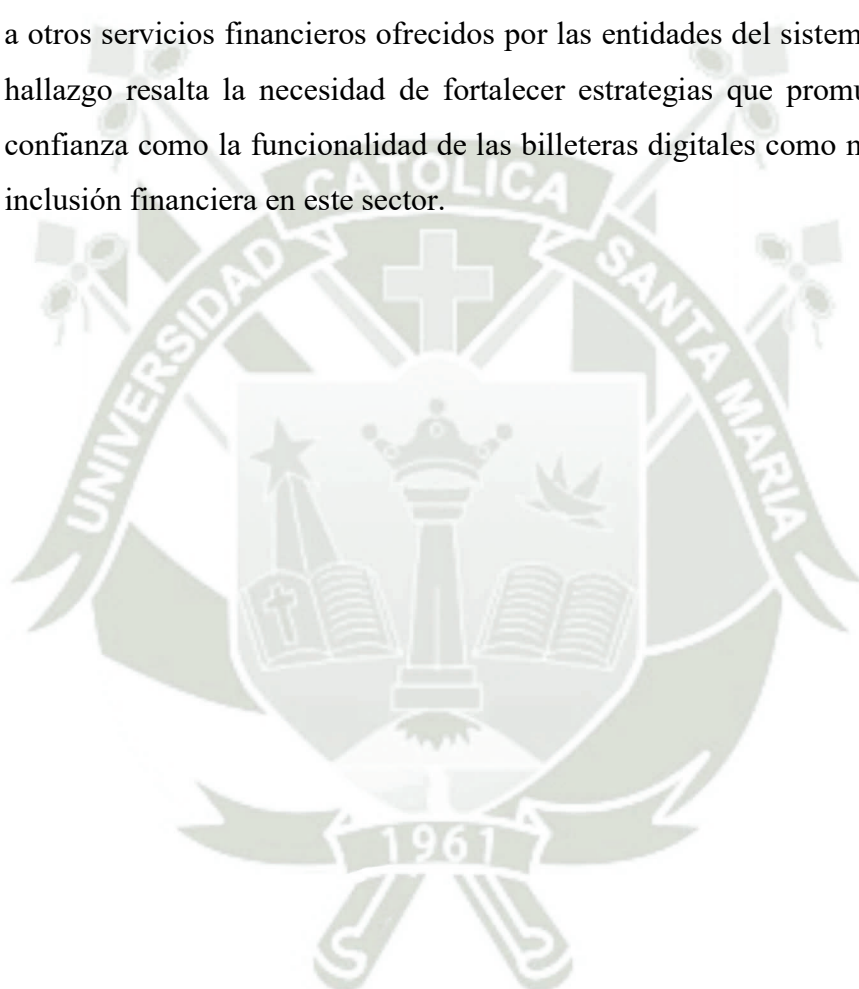
Los ingresos percibidos por medio de las billeteras digitales se han constituido como un mecanismo para acreditar la capacidad de pago para servicios financieros



Nota: Elaboración propia

La Tabla 16 expone los resultados obtenidos en relación con la percepción que tienen los emprendimientos dedicados a las artesanías acerca de si los ingresos percibidos a través de billeteras digitales son útiles como medio de acreditación de capacidad de pago para acceder a servicios financieros. Del total de 136 emprendimientos encuestados, el 77% (equivalente a 105 emprendimientos) manifestó no considerar que los ingresos obtenidos por medio de estas plataformas sean suficientes para respaldar su capacidad de pago y, en consecuencia, facilitar el acceso a servicios financieros formales. En contraste, únicamente el 23% (31 emprendimientos) reconoció que dichos ingresos cumplen con esta función.

Estos datos ponen de manifiesto una problemática latente: si bien el uso de billeteras digitales ha experimentado un incremento notable dentro del sector artesanal, persiste una considerable brecha en la percepción de su eficacia como herramienta para mejorar el acceso a productos financieros formales. La mayor parte de los emprendimientos encuestados no percibe que los ingresos derivados de estas plataformas constituyan una garantía adecuada para acceder a créditos o a otros servicios financieros ofrecidos por las entidades del sistema formal. Este hallazgo resalta la necesidad de fortalecer estrategias que promuevan tanto la confianza como la funcionalidad de las billeteras digitales como mecanismos de inclusión financiera en este sector.



- Pregunta 10

Tabla 17

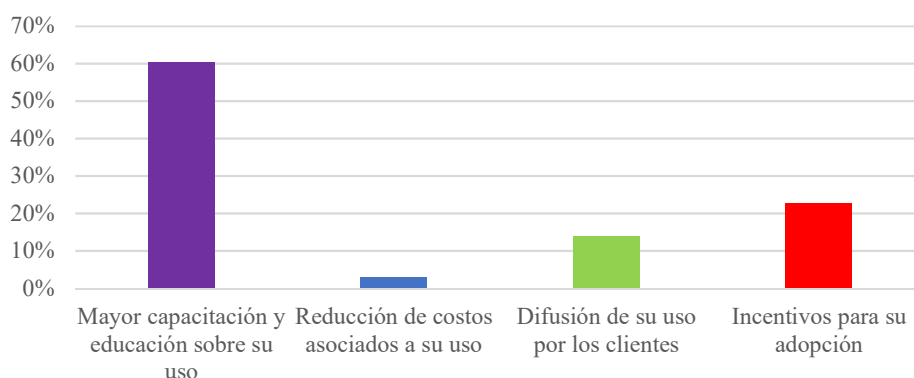
¿Qué medida considera que podría implementarse para fomentar el uso de las billeteras digitales entre los emprendimientos de artesanías?

Descripción	N	%
Mayor capacitación y educación sobre su uso	82	60%
Reducción de costos asociados a su uso	4	3%
Difusión de su uso por los clientes	19	14%
Incentivos para su adopción	31	23%
	136	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 12

¿Qué medida considera que podría implementarse para fomentar el uso de las billeteras digitales entre los emprendimientos de artesanías?



Nota: Elaboración propia

La Tabla 17 expone los resultados obtenidos tras consultar a los emprendimientos de artesanías respecto a las acciones que consideran más adecuadas para fomentar el uso de las billeteras digitales. En este sentido, de un total de 136 emprendimientos encuestados, el 60%, correspondiente a 82 unidades, identificó como medida más efectiva la necesidad de incrementar los esfuerzos en capacitación y educación sobre el manejo de estas herramientas tecnológicas. Este hallazgo resalta una demanda significativa por programas formativos que proporcionen a los artesanos las competencias necesarias para operar las billeteras digitales de manera eficiente, segura y confiable, fortaleciendo así su inclusión financiera y competitividad en el mercado.

Además, aunque en menor proporción, se identificaron otras medidas propuestas que también resultan relevantes. Un 23%, equivalente a 31 emprendimientos, manifestó que la implementación de incentivos para la adopción de billeteras digitales sería un elemento clave para ampliar su uso. Esto pone de relieve el impacto positivo que podrían tener estrategias como descuentos, promociones u otros beneficios adicionales para motivar a los artesanos a adoptar estas tecnologías de manera más amplia y sostenida.

Por otro lado, la reducción de costos asociados al uso de las billeteras digitales fue señalada por un 3% de los encuestados, lo que implica que los costos actuales podrían constituir una barrera que limita su implementación. Este aspecto sugiere la necesidad de explorar alternativas para hacer más accesible económicamente esta herramienta, especialmente para pequeños emprendimientos.

- Pregunta 11

Tabla 18

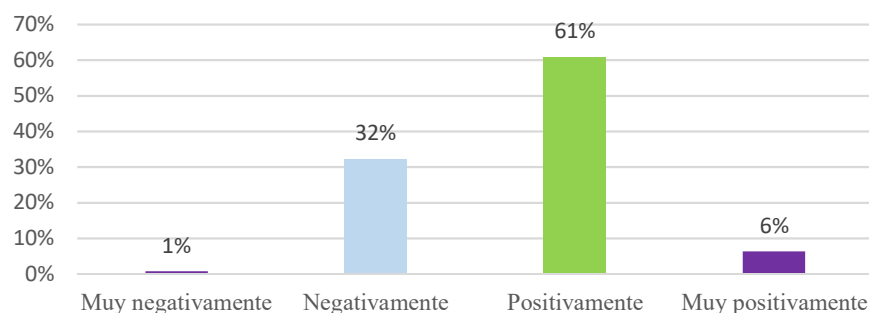
¿En qué medida considera que el acceso a productos y servicios financieros ha impactado en el desarrollo de su negocio de artesanía?

Descripción	N	%
Muy negativamente	1	1%
Negativamente	46	32%
Positivamente	87	61%
Muy positivamente	9	6%
	136	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 13

¿En qué medida considera que el acceso a productos y servicios financieros ha impactado en el desarrollo de su negocio de artesanía?



Nota: Elaboración propia

Los datos obtenidos revelan un impacto mayoritariamente positivo del acceso a productos y servicios financieros en el desarrollo de negocios de artesanía. Un contundente 61% de los encuestados considera que este acceso ha influido positivamente en su emprendimiento. Este resultado sugiere que herramientas financieras han sido importantes para impulsar el crecimiento y la estabilidad de estos negocios. En contraste, un porcentaje considerablemente menor (32%) percibe un impacto negativo, lo que podría indicar desafíos en el acceso a estos servicios o dificultades para gestionarlos. Asimismo, un 6% reporta un impacto muy positivo esto podría indicar determinados casos de éxito en donde los servicios de financiamiento fueron claves para el crecimiento exponencial del negocio.

- Pregunta 12

Tabla 19

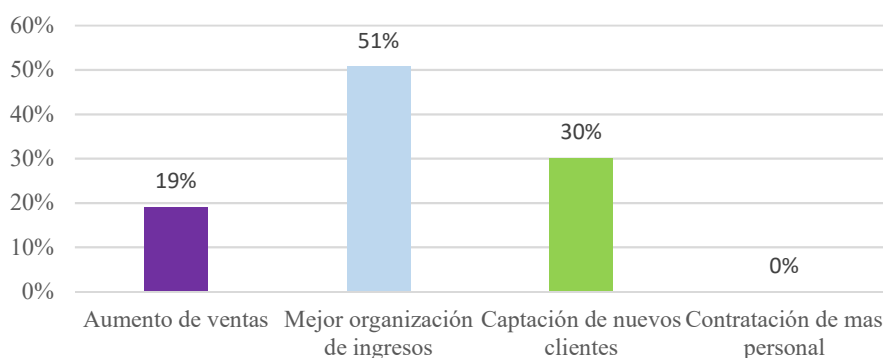
¿De qué manera el acceso a servicios financieros ha contribuido al crecimiento de su negocio de artesanía?

Descripción	N	%
Aumento de ventas	26	19%
Mejor organización de ingresos	69	51%
Captación de nuevos clientes	41	30%
Contratación de más personal	0	0%
	136	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 14

¿De qué manera el acceso a servicios financieros ha contribuido al crecimiento de su negocio de artesanía?



Nota: Elaboración propia

Los resultados revelan que el acceso a servicios financieros ha tenido un impacto positivo en la gestión de los negocios de artesanía. La mayoría de los artesanos encuestados (51%) señala una mejora significativa en la organización de sus ingresos, lo que indica una mayor eficiencia en el manejo de sus finanzas. Además, un porcentaje considerable ha experimentado un aumento en la captación de nuevos clientes, lo que sugiere que los servicios financieros han contribuido a fortalecer sus negocios. En la misma descripción de destaca que los datos obtenidos muestran que el acceso a servicios financieros ha impulsado el crecimiento de los negocios de artesanía de diversas maneras. Un porcentaje significativo de los artesanos ha experimentado un aumento en sus ventas y en la

captación de nuevos clientes, lo que indica que estos servicios han proporcionado las herramientas necesarias para expandir sus negocios.

- Pregunta 13

Tabla 20

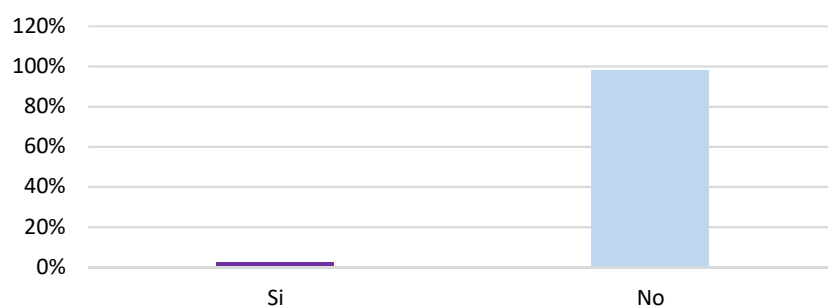
¿Recomendaría a otros emprendedores de artesanías utilizar productos y servicios financieros para sus negocios?

Descripción	N	%
Si	3	2%
No	133	98%
	136	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 15

¿Recomendaría a otros emprendedores de artesanías utilizar productos y servicios financieros para sus negocios?



Nota: Elaboración propia

Los resultados obtenidos a través de la encuesta revelan una marcada tendencia entre los emprendedores de artesanías a no recomendar el uso de productos y servicios financieros. Con un 98% de los encuestados expresando su desaprobación, es evidente una insatisfacción generalizada con la oferta actual de servicios financieros dirigidos a este sector. Solo un pequeño porcentaje (2%) manifestó una opinión positiva, lo que indica una brecha significativa entre la demanda y la oferta de productos financieros adaptados a las necesidades específicas de los artesanos. Asimismo, se debe tener en cuenta que la encuesta realizada a los emprendedores de artesanías evidencia una clara necesidad de mejorar los productos y servicios financieros disponibles para este sector. Un porcentaje abrumador (98%) de los encuestados no recomendaría estos servicios

a otros emprendedores, lo que sugiere que los productos y servicios financieros actuales no satisfacen las expectativas y necesidades de los artesanos.

- Pregunta 14

Tabla 21

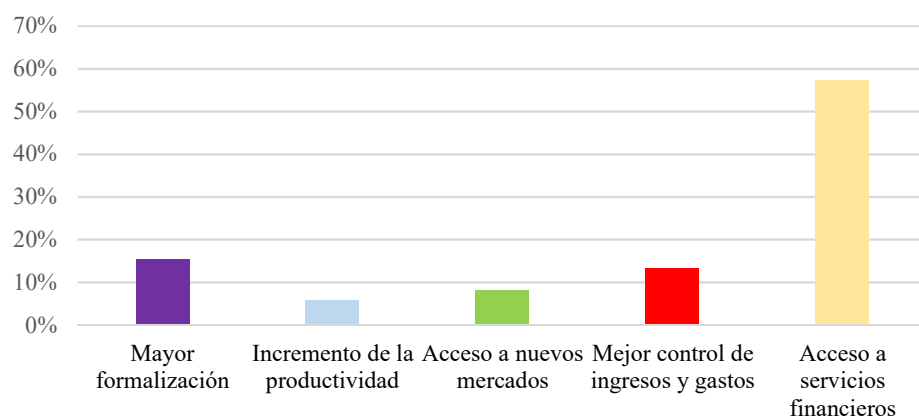
¿Qué principal aspecto podría aportar la inclusión financiera a los emprendimientos de artesanías?

Descripción	N	%
Mayor formalización	21	15%
Incremento de la productividad	8	6%
Acceso a nuevos mercados	11	8%
Mejor control de ingresos y gastos	18	13%
Acceso a servicios financieros	78	57%
	136	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 16

¿Qué principal aspecto podría aportar la inclusión financiera a los emprendimientos de artesanías?



Nota: Elaboración propia

Los resultados del estudio revelan una diversidad de beneficios que los emprendedores de artesanías asocian a la inclusión financiera. Si bien el acceso a servicios financieros en sí mismo es considerado el aspecto más crucial, los encuestados también valoran otros beneficios como la formalización de sus negocios, la mejora en la gestión de sus ingresos y gastos, el incremento de su productividad y la expansión a nuevos mercados. Esta diversidad de percepciones subraya la importancia de ofrecer una gama de productos y servicios financieros que aborden las múltiples necesidades de este sector. Así también se destaca que

los datos obtenidos muestran que los emprendedores de artesanías reconocen el potencial de la inclusión financiera para impulsar el crecimiento y la formalización de sus negocios.

La mayoría de los encuestados considera que el acceso a servicios financieros puede contribuir a una mayor formalización, lo que a su vez facilitaría el acceso a nuevos mercados y oportunidades de crecimiento. Además, los encuestados valoran la importancia de contar con herramientas financieras que les permitan mejorar la gestión de sus ingresos y gastos, así como incrementar su productividad.



3.2. Discusión

La investigación indica que el impacto de las billeteras digitales en los emprendimientos de los artesanos del centro histórico de Arequipa tiene una calificación de moderado, ello en base a lo descrito en la estadística del anterior capítulo la que precisa que un 66.9% de los encuestados perciben un impacto “medio” sobre el uso de las billeteras digitales en sus negocios, mientras que el 0.7% de los mismos considera un impacto “alto”. Ante ello se puede aseverar que las herramientas tecnológicas financieras se han integrado a las operaciones comerciales de los artesanos, pero que aún existen barreras que limitan sus operaciones comerciales, entre esas barreras encontramos la falta de capacitación técnica y educativa de dichas billeteras digitales, asimismo, los encuestados precisan que aún se percibe la resistencia de un sector de los artesanos a implementar herramientas tecnológicas lo que limita en cierto modo las operaciones comerciales que podrían concretar.

En cuanto al nivel de inclusión financiera se evidencia un avance significativo, conforme a los datos obtenidos se tiene que un 30.1% de los encuestados consideran en un nivel “alto” las acciones de inclusión financiera. También se puede precisar que el acceso a los servicios financieros se encuentra en aumento, esto trae como consecuencia accesoria la reducción de la desconfianza hacia los operadores del sistema financiero.

Otro dato destacable es el referente al impacto de los servicios financieros a los negocios de artesanías, conforme se ha precisado se tiene que un 61% de los encuestados ha manifestado que el impacto es positivo, esto puede darse en atención que el uso de las billeteras digitales se constituye en un mecanismo de sustento de las operaciones comerciales que realizan lo que implica que acreditan capacidad de pago, con ello resultan elegibles para acceder un crédito, sin embargo, no siempre la percepción de los encuestados es buena referente a las instituciones del sistema financiero, por ello un sector de los participantes con 32% califica que las instituciones financieras impactan negativamente, lo que muestra que las estrategias

de comunicación de las financieras deben avocarse a acercarse a los artesanos con el ánimo de generar confiabilidad para revertir dicho juicio.

Referente al análisis de correlación entre las variables uso de billeteras digitales y la inclusión financiera, luego del análisis estadístico se obtuvo el coeficiente de Spearman fue de 0.307, lo que indica que el uso de las billeteras digitales si aportan a la inclusión financiera, pero no de forma exclusiva, dado que, pueden existir otras variables que también influyan en poca o gran medida a que se materialice la inclusión financiera de los artesanos, por lo que se sugiere la necesidad de ejecutar otras investigaciones que incluyan las actuales variables de estudio con algunas adicionales como podrían ser el nivel de educación financiera de los operadores, la frecuencia de interacción con las herramientas financieras digitales, la percepción de seguridad que les genera a los usuarios financieros, entre otras.

En cuanto al cotejo de los resultados de la presente investigación y los antecedentes se precisa lo siguiente: Destacan en las coincidencias la investigación ejecutada por Ciurlo donde también se demuestra una correlación positiva entre sus variables con la única diferencia que agrega un tercer factor de contexto del cual precisa que los factores locales también pueden determinar el éxito o fracaso del uso de los medios digitales, con dichos resultados se corroboran las conclusiones planteadas.

En similar línea se tiene lo planteado por Ramos quien precisa que las billeteras digitales son una herramienta para reducir la exclusión financiera siempre que se asistan con capacitaciones técnicas y de educación financiera, con dicho estudio también se corrobora los planteamientos de la presente investigación. Aunado a ello también la investigación de Melo y Jiménez coinciden con el planteamiento que las estrategias educativas y de soporte técnico son elementos que deben adaptarse a los usuarios a fin de permitir un uso masivo y adecuado del mismo. Entre las nuevas perspectivas de estudio se tiene el aporte de Yáñez quien plantea en su investigación que otro factor determinante del éxito del uso de billeteras digitales es la cobertura que puede ofrecer el estado y las medidas de seguridad reforzadas por parte de los proveedores de servicios, si bien la presente investigación no aborda dicha variable,

si se constituye en un elemento trascendental para tenerlo presente en futuras investigaciones.

Por otro lado, en referencia a las fortalezas y limitaciones del estudio se tiene que el enfoque en un grupo determinado de personas como es el caso de los artesanos permite obtener un análisis detallado y contextualizado de los fenómenos que discurren en su práctica comercial en referencia al uso de billeteras digitales, así también, el uso de herramientas estadísticas fiables como es el caso del programa SPSS, permite obtener estadística confiable que otorga vigor a los resultados proporcionados.

No obstante, también se identificaron algunas limitaciones importantes, como la desconfianza con la que participan los encuestados al ser abordados para extraer información por medio de las encuestas, asimismo, otra limitación es la no incorporación de otras variables que influyen también en las variables materia de estudio como son las variables sociales, la cobertura tecnológica, el rol de los proveedores de servicios financieros, entre otros.

Por otro lado, referente a las implicancias teóricas y prácticas se tiene que, en el ámbito teórico, la investigación planteada contribuye a un mejor entendimiento de la inclusión financiera siendo este un proceso complejo multidimensional que no solamente depende de aspectos tecnológicos, sino también de otros elementos sociales, culturales, comerciales y educativos. Ante este enfoque se debe destacar que los usuarios de las billeteras digitales responden a distintos estímulos, asimismo, ellos toman sus decisiones ponderando sus propios factores de necesidades y limitaciones. También se debe tener presente que se tiene implicancias prácticas en el sentido que, conforme los resultados presentados en la anterior sección se destaca la idea de promover la alfabetización digital y financiera entre los artesanos, las que podrían abordar: programas educativos sobre el uso de billeteras digitales, estrategias para mejorar la cobertura del servicio de infraestructura digital y sensibilización sobre las fortalezas que puede representar una buena gestión de billeteras digitales aplicadas a pequeños emprendimientos, ello acompañado con casos de éxito.

1.7.3. Respecto Del Objetivo Específico 1: Determinar El Nivel De Impacto De Las Billeteras Digitales En Los Emprendimientos De Artesanías Del Centro Histórico De Arequipa

Del análisis de los resultados se tiene que el impacto de las billeteras digitales en los emprendimientos artesanales se concreta en un nivel intermedio, ello en base a lo percibido por los encuestados representando un 66.9 % este dato sugiere que si existe una aceptación progresiva del uso de la tecnología, pero denota a su vez que este mecanismo no ha sido plenamente aplicado, entre las razones por las que no se difunde su uso se tiene la falta de conocimiento técnico y la resistencia también por parte de algunos clientes.

Estos datos precisan que la capacitación y la educación financiera son elementos claves para incrementar el impacto de las billeteras digitales. La ausencia de conocimiento y/o habilidades para el uso de estas herramientas, especialmente en los sectores de informalidad genera limitaciones en sus resultados, un mecanismo para mitigar dichas complicaciones es el fortalecimiento de soporte técnico, acceso a información clara y simple sobre la funcionalidad de las aplicaciones a fin de superar las dificultades descritas.

Otro dato destacable referente al impacto de las billeteras digitales es la cobertura que generan dichos servicios de banca digital, por el cual destaca en primer lugar Yape, seguido por Plin, los que tienen una gran presencia en el mercado debido a su funcionalidad, sin embargo, otras herramientas como Agora o BIM, representan dificultades en su operatividad, lo que naturalmente desincentiva su exploración por potenciales usuarios.

Por consiguiente, el impacto es limitado debido a que aún se tiene un segmento del mercado que debe ser conquistado, por otro lado, aún existe cierta resistencia a la tecnología como también a cierto estigma que se tiene a las instituciones del sistema financiero, si bien estas herramientas han reducido la dependencia del dinero en efectivo y han facilitado las transacciones, aún no se percibe un cambio integral,

ante este contexto se agrega que existen otros factores que socioeconómicos que también influyen en sus resultados.

1.7.4. *Respecto Del Objetivo Específico 2: Precisar El Nivel De Inclusión*

Financiera De Los Emprendimientos De Artesanías Del Centro Histórico De Arequipa

En cuanto a la inclusión financiera, conforme a los datos presentados se tiene que un 60.8% se ubica en un nivel intermedio, en cuanto al nivel más alto de inclusión se tiene 30.1%. Este avance es significativo ya que indica que un significativo porcentaje de emprendedores ha logrado integrarse a los servicios financieros formales a sus operaciones. Sin embargo, ante ello debe contrastarse el coeficiente de correlación de *spearman* determinado en (0.307) lo que sugiere que el uso de billeteras digitales, aunque positivo, no es el único determinante en la inclusión financiera, otros factores como alfabetización financiera, infraestructura tecnológica y las políticas gubernamentales también influyen de forma notoria.

Un aspecto destacable es el referente a que un 35% de los artesanos utiliza billeteras digitales, pero en la modalidad de afiliación solo con Documento Nacional de Identidad, esta circunstancia es una expresión de la brecha que aún existe entre los emprendimientos y la banca tradicional.

Es destacable señalar que el uso de billeteras digitales ha permitido a los artesanos accedan a servicios básicos como son las cuentas de ahorro y también los servicios de créditos, pero su uso no necesariamente significa un cambio de cultura financiera dado que no se ha evidenciado una satisfacción dominante.

La inclusión financiera debe ir más allá de solo superar el acceso a servicios financieros, también podría estar enfocado a lograr una sostenibilidad de su cobertura e incluso a una fidelización en la relación de consumo, a fin de lograr este objetivo se requiere un enfoque integral que combine educación, tecnología y políticas públicas, que involucre no solo a la banca, sino también con acciones de promoción

o regulación normativa por parte del estado. En ese sentido la concientización de los beneficios a largo plazo podría mejorar los índices de inclusión financiera.

1.7.5. Respecto Del Objetivo General: Determinar La Existencia De Correlación Entre El Uso De Las Billeteras Digitales Y La Inclusión Financiera De Los Emprendimientos De Artesanías Del Centro Histórico De Arequipa

El análisis de correlación confirma una relación positiva pero débil entre el uso de billeteras digitales y la inclusión financiera ($r = 0.307$). Esto implica que, aunque las billeteras digitales contribuyen al acceso y uso de servicios financieros, su efectividad está condicionada por la presencia de otros elementos estructurales y sociales. Entre estos destacan:

Educación financiera. Los artesanos requieren capacitación no solo para el uso de las billeteras digitales, sino también comprender la amplitud de los servicios financieros a los emprendimientos. La alfabetización financiera permite a los usuarios aprovechar las ventajas de los servicios digitales como ahorro o créditos, e incluso podrían incorporarse posteriormente planificación financiera y gestión del riesgo.

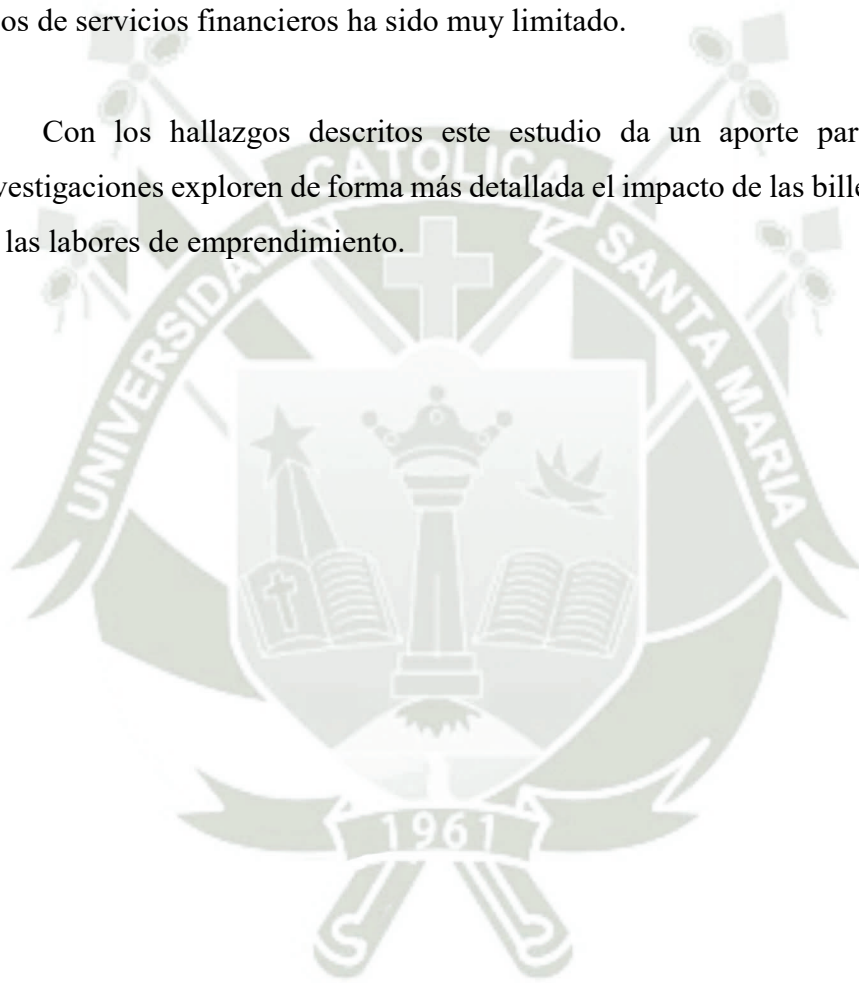
Infraestructura digital. La conectividad a internet y la disponibilidad de dispositivos móviles son elementos indispensables para el uso de las billeteras digitales, asimismo, en espacios geográficos donde no se garanticen las condiciones tecnológicas tampoco sería factible explotar todas las bondades de dichas herramientas.

Regulación de políticas públicas. La instauración de un marco normativo sólido es indispensable para integrar tecnologías financieras como es el caso de las billeteras digitales, asimismo, las autoridades públicas tienen como mandato no solo la promoción de las inversiones, sino también disponer de todos los mecanismos posibles para proteger los derechos de los consumidores del sector financiero. Dichas propuestas deberían residir en políticas públicas orientadas a reducir o en el mejor de los casos eliminar las barreras de acceso a los servicios financieros digitales,

asimismo, debería abordarse también el establecimiento de medidas de seguridad a fin de evitar prácticas fraudulentas.

El uso de billeteras digitales ha generado beneficios tangibles a los emprendedores de las artesanías, entre dichas bondades se han alcanzado facilidad y rapidez en transacciones, seguridad en los pagos realizados, acceso a servicios financieros como ahorros y/o créditos principalmente, sin embargo, el acceso a otros tipos de servicios financieros ha sido muy limitado.

Con los hallazgos descritos este estudio da un aporte para que futuras investigaciones exploren de forma más detallada el impacto de las billeteras digitales en las labores de emprendimiento.



CONCLUSIONES

PRIMERO. – En cuanto al objetivo general, se concluye que los resultados de esta investigación revelan una relación positiva, aunque moderada, entre la adopción de billeteras digitales y la inclusión financiera de los artesanos del centro histórico de Arequipa. El coeficiente de correlación de *Spearman*, de 0.307, sugiere que a medida que aumenta el uso de estas herramientas digitales, se observa una ligera mejora en el acceso y utilización de servicios financieros formales. Si bien el 61.8% de los encuestados reporta un nivel medio de inclusión financiera, y un 30.1% un nivel alto, es evidente que aún existe margen para profundizar este proceso, especialmente a través de la promoción de la educación financiera y la oferta de productos y servicios financieros más adecuados a las características de este sector.

SEGUNDO. – En cuanto al primer objetivo específico, se puede afirmar que la mayoría de los artesanos encuestados (66.9%) percibe un impacto moderado de las billeteras digitales en sus negocios. Aunque el 78% las utiliza a diario, evidenciando una adopción significativa, los beneficios se concentran en aspectos como la agilización de transacciones (65%). Sin embargo, un 32.4% considera el impacto como bajo, lo que sugiere que hay margen para mejorar su implementación y aprovechar al máximo su potencial en áreas como la formalización y la expansión de mercados.

TERCERO. - Referente al segundo objetivo específico se tiene que el 66% de los artesanos encuestados desconoce cómo utilizar las billeteras digitales, lo cual es el principal impedimento para su adopción en sus actividades comerciales. A esto se suman dificultades técnicas (15%) y la resistencia de los clientes (19%). La falta de una cuenta bancaria vinculada en el 35% de los casos limita aún más el aprovechamiento de estas herramientas. Aunque las billeteras digitales han facilitado el ahorro (53%) y el acceso a créditos (24%), su uso para otros servicios, como seguros (1%), es marginal. Para impulsar su adopción y

maximizar sus beneficios, es necesario capacitar a los artesanos, ampliar las funcionalidades de las plataformas y fomentar la confianza en ellas.

CUARTO. – En cuanto a la hipótesis se tiene que, la hipótesis no ha sido comprobada en términos estadísticos. Esto sugiere que, si bien puede existir una relación no se ha demostrado una dependencia categórica y concluyente entre el uso de estas herramientas digitales y el nivel de inclusión financiera, la débil relación de dependencia podría significar que otros factores o variables incluyan en su conexidad.



RECOMENDACIONES

PRIMERO. – A la Municipalidad Provincial de Arequipa, en su Sub-Gerencia de Turismo y Relaciones Exteriores, se recomienda diseñar e implementar programas de capacitación tecnológica con el objetivo de potenciar el comercio de los artesanos del Centro Histórico de Arequipa, con el fin de promover el uso adecuado, seguro y eficiente de las billeteras digitales. Dichos programas deben diseñarse teniendo en cuenta el nivel de alfabetización digital.

SEGUNDO. – A las instituciones financieras y proveedores de billeteras digitales: Es fundamental fortalecer las estrategias de inclusión financiera, desarrollando productos más accesibles y personalizados para los pequeños emprendedores artesanos. Además, se sugiere habilitar mecanismos de asistencia al usuario para reducir barreras tecnológicas y mejorar la experiencia del usuario.

TERCERO. - La Superintendencia de Banca Seguros y Administradora de Fondos de Pensiones, deben unir esfuerzos con otras entidades para fomentar la adopción de billeteras digitales en el sector informal. Esto puede lograrse a través de campañas informativas que resalten los beneficios de la inclusión financiera, así como de políticas públicas que incentiven la digitalización de pequeños negocios, como subvenciones o reducciones de costos en tecnología.

CUARTO. – A la Asociación de Artesanos del Centro Histórico, se recomienda establecer alianzas estratégicas con instituciones educativas, financieras y gubernamentales, a fin de impulsar la digitalización progresiva de sus operaciones. Estas alianzas podrían traducirse en asesoramiento técnico, acceso a nuevos canales de venta virtual y mecanismos de formalización, lo que fortalecería su posicionamiento en el mercado y contribuiría a su sostenibilidad económica.

Referencias

- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Arequipa: Enfoque Consulting EIRL. Obtenido de <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26118w/Tecnicas%20e%20instrumentos.pdf>
- Arias, L. (2024). *La educación financiera y el uso de las billeteras digitales en los comerciantes adultos en el mercado modelo San Pedro de Mala, abril 2024*. Lima: UTP.
- Arteaga, V., & Choquehuanca, N. (2017). *Los factores perceptuales y su relación con la utilización del servicio de banca móvil en Arequipa Metropolitana 2016*. Arequipa. Obtenido de <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/23acf3f6-7d7b-4a07-8df7-1264c8b25c9b/content>
- Atencio, C., & Mamani, C. (2023). *Billeteras digitales y su relación con los hábitos de consumo durante la pandemia covid-19 en clientes que visitan las tiendas mayoristas de cercado de Puno*. Puno: UCSM. Obtenido de <https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/12723/53.1033.AE.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Azabache, C. (2018). La banca móvil como alternativa para la inclusión social en áreas rurales. *Review of global management - Facultad de negocios UPC*, 67-81.
- Babativa, C. (2017). *Investigación cuantitativa*. Bogotá: Fundación Universitaria del Área Andina. Obtenido de <https://digitk.areandina.edu.co/server/api/core/bitstreams/30b26254-a8d2-4cd6-b44f-e107d90d3e6f/content>
- Banco Mundial. (2018). *Reporte de progreso para líderes del G20*. Buenos Aires: GPMI Global Partnership for Financial Inclusion.
- Blanco, A. (2008). *Intervención psicosocial*. Barcelona: Pearson Educación.
- Cardona, D. (2020). Revisión bibliográfica sobre inclusión financiera como estrategia de recuperación y crecimiento fintech. En I. T. ITM. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v23n55/2248-4345-seec-23-55-183.pdf>
- Ciurlo, C. (2024). *Billeteras Digitales: ¿Una herramienta para impulsar la formalidad?* Bogotá: Universidad de los Andes.
- Corina, R. (2012). *Exploratory study regarding the quality assessment of services offered by an auto repair shop in Cluj-Napoca* (Vol. I). Oradea: University of Oradea. Obtenido de <https://ideas.repec.org/a/ora/journal/v1y2012i1p582-590.html>
- Cotrina, R., & Pumarrumi, Á. (Enero - Junio de 2020). Billetera digital: Estrategias de inclusión financiera en las micro y pequeñas empresas en el Perú. *Revista Colombiana de Contabilidad*, 31-52. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7830992>
- Coyla Chise, S. C. (2022). Variables sociodemográficas asociadas a las actitudes hacia las billeteras digitales en los consumidores arequipeños durante la pandemia, 2022 [Tesis

de licenciatura, Universidad Católica de Santa María]. Arequipa. Obtenido de <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/12237>

Cronbach, L. (1951). *Coefficient alpha and the internal structure of tests*.

Cuervo, S. (06 de Febrero de 2024). *ESAN*. Obtenido de Universidad ESAN: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/billeteras-digitales-evolucion-y-desafios-para-impulsar-su-crecimiento-en-el-peru>

Esteban, P., & Daniel, T. (2018). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo*. Santiago. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/48c62b04-7611-4a61-bd9f-f6dce5c27c7d/content>

Fernández, L. (2022). *Usabilidad de las billeteras digitales Daviplata y Nequi en el Centro Comercial El Gran San Victorio, Centro de Bogotá*. Bogotá: Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.

Gaitan, A., & Neisy, A. (2020). La importancia de la inclusión financiera digital en la Actualidad - Bogotá. En U. C. Colombia. Bogotá. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/523a9ba7-9178-4d09-95e2-e17cb487a499/content>

Garamendi, L., & Quispe, C. (2024). *Transformación digital y la satisfacción de los clientes millennials de las principales billeteras digitales de Lima Moderna, 2023*. Lima: UPC .

García, D., & Martínez, D. (2021). *El uso de aplicativos móviles bancarios y su relación con la inclusión financiera de la población del NSE C y D en Lima Metropolitana, año 2020*. Lima.

Godoy, J. (2020). Bancarización, digitalización y banca móvil. Evolución de los modelos de negocios bancarios, en la economía digital de Panamá. En U. d. Panamá, *Revista FRECOSAPIENS* (págs. 13-37). Panamá. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Jose-Godoy-Troya/publication/360008792_Bancarizacion_Digitalizacion_y_Banca_Movil_Evolucion_de_los_modelos_de_negocios_bancarios_en_la_economia_digital_de_Panama/links/625c4684709c5c2adb8364b3/Bancarizacion-Digitalizac

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill Education .

Hidalgo, L. (2021). *Limitaciones en la interoperatividad de billeteras digitales afecta el surgimiento de un ecosistema de pagos inclusivo*. Lima. Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/21218/HIDALGO_ARTICA_LUZ_DEL_ALBA%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

INFOBAE. (27 de Junio de 2025). *Cadena de noticial INFOBAE*. Obtenido de <https://www.infobae.com/peru/>

Jacinto, P., & Serruto, A. (2022). *Factores que influyen en el comportamiento de los usuarios millennials de billeteras electrónicas de Lima Metropolitana y el Callao durante época de pandemia del COVID 19: Caso Yape*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

León, J. (2017). Inclusión financiera de las micro, pequeñas y medianas empresas en el Perú. En C. E. (CEPAL), *Documentos de proyecto* (págs. 33-43). Obtenido de

<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/8f171155-4aa8-4abd-8e0d-9e76722658a9/content>

- Lewis, P., Trillo, V., Castañeda, W., & Arias, G. (2023). Bancarización y políticas de reactivación económica: una revisión para Latinoamérica. En U. d. Zulia. Maracaibo. Obtenido de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/filosofia/article/view/39628/44731>
- Melo, G., & Jiménez, E. (2023). *Billeteras electrónicas: una herramienta para el emprendimiento en la era digital*. México: Universidad de Veracruz.
- Melo, G., & Jiménez, E. (Marzo de 2023). Billeteras electrónicas: una herramienta para el emprendimiento en la era digital. *Interconectando saberes*, 9-21. doi:<https://doi.org/10.25009/is.v0i15.2776>
- Merchán, C. (2023). *Comparativo del uso de billetera digital entre la generación X y millennials en la zona urbana de ciudad de Cuenca basado en la teoría de riesgo percibido*. Cuenca: Universidad de Cuenca.
- Ministerio de la Producción. (2020). *Las MyPes en cifras*. Lima. Obtenido de <https://ogeiee.produce.gob.pe/index>.
- Mooney, H., Rosenblatt, D., Graham, M., Richardson, N., Acevedo, M. C., Pereira, S., . . . Gauto, V. (2022). Finacial development defined. *Caribbean Economics*, 1-22. Obtenido de <https://publications.iadb.org/publications/english/viewer/Caribbean-Economics-Quarterly-Volume-11-Issue-2-Finance-for-Firms-Options-for-Improving-Access-and-Inclusion.pdf>
- Morales, L., & Yáñez, Á. (2006). *La bancarización en Chile*. Santiago: Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.
- Morfin, A. (2018). *Banca de desarrollo e inclusión financiera de las pymes en Colombia y el Brasil*. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/876d20df-2f95-4016-a457-d21c64d96103/content>
- Narváez, A., Ruelas, A., Arturo, J., & Romero, Y. (2019). Pobreza e inclusión financiera en el municipio de Montería, Colombia. En R. d. Sociales. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7384410>
- Nicomedes, E. (2018). Tipos de investigación. En U. S. Guzmán, *Revista del Instituto de Investigación en la Universidad Santo Domingo de Guzmán*. Lima.
- Nieves, M., & Zapata, M. (2022). *Uso de Billeteras digitales en la generación de adultos mayores de Lima Metropolitana*. Lima. Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/22999/NIEVES_CANALES_ZAPATA_HUERTAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Omojolaibi, J. (2017). *Financial Inclusion, Governance and Economic Progress in Nigeria: What happens to the welfare of the poor?* Lagos: Arabian Journal of Business and Management Review .
- Orazi, S., Martínez, L., & Vigier, H. (2019). La inclusión financiera en América Latina y Europa. En E. d. economía. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/enec/v29n55/2619-6573-enec-29-55-181.pdf>

- Panamá, S. d. (2015). Informe de banzarización al 2015. En S. d. Panamá, *Informe de banzarización al 2015* (pág. 50). Obtenido de https://www.superbancos.gob.pa/superbancos/documentos/financiera_y_estadistica/estudios/Inf_%20%20Bancarizacion15.pdf
- Payahuanca, L. (2020). *Participación de la mujer artesana en la economía familiar en el Consejo Regional de Artesanos y MyPes de la Región Arequipa CORAYMA, 2020*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín .
- PNUD. (15 de Febrero de 2025). *Debajo del colchón: La bancarización incompleta en América Latina y el Caribe*. Recuperado el 2025, de Programa de las Naciones para el Desarrollo: <https://www.undp.org/es/latin-america/blog/todavia-debajo-del-colchon-la-bancarizacion-incompleta-en-america-latina-y-el-caribe>
- Prior, F., & Santomá, J. (2008). *La banca móvil como catalizador de la bancarización de los pobres: Modelo de negocio y desafíos regulatorios* . Barcelona: IESE Business School.
- Quincho, T. G. (2020). *El impacto de la recesión económica ocasionada por la pandemia de Covid 19 en la inclusión financiera del Perú*. Lima: Universidad Continental.
- Ramos, F. (2022). *Factores de uso y adopción de las billeteras digitales en el Perú*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ruiz, M., Borboa, M., & Rodríguez, J. (2013). El enfoque mixto de investigación en los estudios fiscales. En EUMED.net, *Revista Académica de Investigación EUMED.net*. Málaga. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/tlatemoani/index.htm>
- Salas, A., José, M., Saldaña, R., & Rulman, D. (2022). *Las Fintech y el proceso de inclusión financiera en Perú*. Lima: Ciencias Contables UNMSM. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/quipu/v30n63/1609-8196-quipu-30-63-69.pdf>
- Sovira, R. (2015). *Guía Metodológica para Investigaciones de las Ciencias Sociales* . Asunción: Juan Caballero .
- Toledo, E. (2018). Microfinanzas en el Perú y los desafíos de la bancarización. En B. Universidad en Osasco, *Revista de Micro e Pequenas Empresas e Empreendedorismo da Fatec Osasco* (págs. 48-62). São Paulo. Obtenido de <https://remipe.fatecosasco.edu.br/index.php/remipe/article/view/111/52>
- Trujillo, A., Carrete, L., Vera, J., & García, S. (2011). *Servir con calidad en México*. (L. E. Empresarial, Ed.) México: LID Editorial. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Jorge-Vera-Martinez-2/publication/354321487_Servir_con_calidad_en_Mexico_2011_indice_y_prologo/links/6130d21bc69a4e48797433e7/Servir-con-calidad-en-Mexico-2011-indice-y-prologo.pdf
- Yáñez, N. (2024). *Oferta y demanda de servicios financieros digitales en Chile*. Santiago: Comisión y supervisor financiero de Chile.
- Zeithaml, V. (2012). *Marketing de servicios* (Octava ed.). Mc Graw Hill.

Anexos

Anexo 01: CUESTIONARIO

CUESTIONARIO SOBRE EL IMPACTO DE LAS BILLETERAS DIGITALES Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE EMPREDIMIENTOS EN ARTESANÍAS

Estimado participante la presente encuesta tiene por finalidad identificar el impacto de las billeteras digitales en la inclusión financiera de los emprendimientos en artesanías ubicadas en el centro histórico de la ciudad. Este instrumento se diseña para concretar el desarrollo de una investigación de la Maestría en Administración de Empresas UCSM. Asimismo, la información que se plasme será tratada de forma anónima y será utilizada únicamente para la generación del trabajo de investigación por lo que se le solicita responder con franqueza. En caso de surgir dudas puede recurrir al facilitador que aplica esta encuesta a fin de orientarlo. Gracias por su tiempo y apoyo.

Lea detenidamente los enunciados y responda conforme se le solicita.

O.E.I. Impacto de billeteras digitales

1. ¿Cuál de las billeteras digitales es la que más utiliza para transacciones en su negocio de artesanías?
 - a) Yape ☐
 - b) Plin ☐
 - c) Agora ☐
 - d) Izipay ☐
 - e) BIM ☐
2. ¿Con qué frecuencia utiliza las billeteras digitales para recibir pagos de clientes?
 - a) Nunca ☐
 - b) Diariamente ☐
 - c) Semanalmente ☐
 - d) Mensualmente ☐
3. ¿Qué beneficio destaca del uso de las billeteras digitales en su negocio?
 - a) Mayor facilidad y rapidez en los pagos ☐
 - b) Reducción del uso de efectivo ☐
 - c) Mayor seguridad en las transacciones ☐
 - d) Acceso a nuevos clientes ☐
4. ¿Cuál es el principal desafío que ha enfrentado al utilizar billeteras digitales en su negocio?
 - a) Falta de conocimiento sobre su uso ☐
 - b) Dificultades técnicas con las plataformas ☐
 - c) Resistencia de algunos clientes ☐
 - d) Altas comisiones cobradas por las plataformas ☐

5. ¿Qué tipo de cuenta bancaria está vinculada a la billetera digital que utiliza?
- a) Cuenta de ahorros ☐
 - b) Cuenta corriente ☐
 - c) Cuenta sueldo ☐
 - d) Sin cuenta (Solo DNI) ☐
6. Los pagos que recibe por billetera digital representan de sus ingresos totales los siguientes rangos de porcentajes:
- a) Del 0% al 20% ☐
 - b) Del 21% al 40% ☐
 - c) Del 41% al 60% ☐
 - d) Del 61% al 80% ☐
 - e) Del 81% al 100% ☐

O.E.2. Inclusión financiera

7. ¿Contar con billeteras digitales le ha permitido acceder a cuál de los siguientes servicios financieros?
- a) Créditos ☐
 - b) Ahorros ☐
 - c) Seguros ☐
 - d) Inversiones ☐
 - e) Ninguno ☐
8. Antes de contar con una billetera digital ¿Le eran accesibles los servicios financieros?
- a) Sí ☐
 - b) No ☐
9. ¿Los ingresos percibidos por medio de las billeteras digitales se han constituido como un mecanismo para acreditar la capacidad de pago para servicios financieros?
- a) Sí ☐
 - b) No ☐
10. ¿Qué medida podría implementarse para fomentar el uso de las billeteras digitales entre los emprendimientos de artesanías?
- a) Mayor capacitación y educación sobre su uso ☐
 - b) Reducción de costos asociados a su uso ☐
 - c) Difusión de su uso por los clientes ☐
 - d) Incentivos para su adopción ☐

11. ¿En qué medida considera que el acceso a productos y servicios financieros a impactado en el desarrollo de su negocio de artesanía?
- a) Muy positivamente —
 - b) Positivamente —
 - c) Negativamente —
 - d) Muy negativamente —
12. ¿De qué manera el acceso a servicios financieros ha contribuido al crecimiento de su negocio de artesanía?
- a) Aumento de ventas —
 - b) Mejor organización de ingresos —
 - c) Captación de nuevos clientes —
 - d) Contratación de personal —
13. ¿Recomendaría a otros emprendedores de artesanías utilizar productos y servicios financieros para sus negocios?
- a) Si —
 - b) No —
14. ¿Qué principal aspecto podría aportar la inclusión financiera a los emprendimientos de artesanías?
- a) Mayor formalización —
 - b) Incremento de la productividad —
 - c) Acceso a nuevos mercados —
 - d) Mejor control de ingresos y gastos —
 - e) Acceso a servicios financieros —

Muchas gracias por su cooperación.

Anexo 02: VALIDACIÓN EXPERTO 1

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

- I. POR JUICIO DE EXPERTOS DATOS GENERALES**
- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Cárdenas Vargas Percy Hansel
 - 1.2. Grado académico del experto: Magister en Comunicación y Marketing, y Marketing Digital
 - 1.3. Apellidos y nombres del investigador: Francis Magali Cayro Ríos
 - 1.4. Título de la investigación: impacto de las billeteras digitales como estrategia de inclusión financiera en los emprendimientos de artesanías del centro histórico de Arequipa
 - 1.5. Nombre del instrumento: Cuestionario sobre el impacto de las billeteras digitales y la inclusión financiera de emprendimientos
 - 1.6. Autor del instrumento: Francis Magali Cayro Ríos

Indicadores de evaluación del instrumento	Valoración cualitativa	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
	Valoración cuantitativa	0	0.5	1	1.5	2
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
2. Objetividad	Permite recabar datos o conductas observables					X
3. Actualidad	Corresponde al estado actual de los conocimientos					X
4. Organización	Existe una organización lógica				X	
5. Suficiencia	Evalúa las dimensiones de la variable en cantidad y calidad				X	
6. Intencionalidad	Adecuado para alcanzar los objetivos del estudio				X	
7. Consistencia	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio					X
8. Coherencia	Con las variables y dimensiones.					X
9. Metodología	Responde al método, tipo diseño y enfoque del estudio					X
10. Conveniencia	Permite un adecuado levantamiento de la información					X
SUB TOTAL					4.5	14
TOTAL						18.5
Criterios de evaluación	Valoración cuantitativa	Valoración cualitativa		Opinión de aplicabilidad		
	17 – 20	Aprobado		Valido – Aplicar		
	11-16	Observado		No valido – Subsanan		
	0-10	Rechazado		No valido – Replantear		

Observaciones/Comentarios: Las preguntas "a y b" podrían no considerarse, corregir el enunciado de la pregunta "e", La pregunta "f y g" son muy parecidas.

Arequipa, 11 de julio del 2024


Firma
Percy Hansel Cárdenas Vargas

Anexo 03: VALIDACIÓN EXPERTO 2

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. POR JUICIO DE EXPERTOS DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Macedo Vera Albert Angel
1.2. Grado académico del experto: Licenciado en Administración de Empresas.
1.3. Apellidos y nombres del investigador: Francis Magali Cayro Ríos
1.4. Título de la investigación: Impacto de las billeteras digitales como estrategia de inclusión financiera en los emprendimientos de artesanías del centro histórico de Arequipa
1.5. Nombre del instrumento: Cuestionario sobre el impacto de las billeteras digitales y la inclusión financiera de emprendimientos
1.6. Autor del instrumento: Francis Magali Cayro Ríos

II. CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Indicadores de evaluación del instrumento	Valoración cualitativa	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
	Valoración cuantitativa	0	0.5	1	1.5	2
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
2. Objetividad	Permite recabar datos o conductas observables					X
3. Actualidad	Corresponde al estado actual de los conocimientos					X
4. Organización	Existe una organización lógica				X	
5. Suficiencia	Evalúa las dimensiones de la variable en cantidad y calidad					X
6. Intencionalidad	Adecuado para alcanzar los objetivos del estudio					X
7. Consistencia	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio				X	
8. Coherencia	Con las variables y dimensiones.					X
9. Metodología	Responde al método, tipo diseño y enfoque del estudio				X	
10. Conveniencia	Permite un adecuado levantamiento de la información					X
SUB TOTAL					4.5	14
TOTAL						18.5
Criterios de evaluación	Valoración cuantitativa	Valoración cualitativa		Opinión de aplicabilidad		
	17 - 20	Aprobado		Valido - Aplicar		
	11-16	Observado		No valido - Subsanan		
	0-10	Rechazado		No valido - Replantear		

Observaciones/Comentarios:

Arequipa, _23_ de agosto del 2024


Firma
CLAD: 32570

ANEXO 04: VALIDACIÓN EXPERTO 03

Activar
Ver a Cor

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. POR JUICIO DE EXPERTOS DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: José Omar Núñez Salas
1.2. Grado académico del experto: Licenciado en Administración y Marketing
1.3. Título de la investigación: Impacto de las billeteras digitales como estrategia de inclusión financiera en los emprendimientos de artesanías del centro histórico de Arequipa
1.4. Nombre del instrumento: Cuestionario sobre el impacto de las billeteras digitales y la inclusión financiera de emprendimientos
1.5. Autor del instrumento: Francis Magali Cayro Ríos

II. CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Indicadores de evaluación del instrumento	Valoración cualitativa	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
	Valoración cuantitativa	0	0.5	1	1.5	2
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado				X	
2. Objetividad	Permite recabar datos o conductas observables					X
3. Actualidad	Corresponde al estado actual de los conocimientos					X
4. Organización	Existe una organización lógica				X	
5. Suficiencia	Evalúa las dimensiones de la variable en cantidad y calidad				X	
6. Intencionalidad	Adecuado para alcanzar los objetivos del estudio				X	
7. Consistencia	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio					X
8. Coherencia	Con las variables y dimensiones.				X	
9. Metodología	Responde al método, tipo diseño y enfoque del estudio					X
10. Conveniencia	Permite un adecuado levantamiento de la información					X
SUB TOTAL					7.5	10
TOTAL						17.5
Criterios de evaluación	Valoración cuantitativa	Valoración cualitativa		Opinión de aplicabilidad		
	17 - 20	Aprobado		Valido - Aplicar		
	11-16	Observado		No valido - Subsananar		
	0-10	Rechazado		No valido - Replantear		

Comentarios:

Arequipa, 11 de agosto del 2024



José Omar Núñez Salas
DNI: 72316098

Anexo 05: SOLICITUD DE BASE DE DATOS DE ARTESANOS

SUB GERENCIA DE ARTESANIA	
DOC.	29 MAY 2024
Recibido por:	
Hora:	

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA

Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, Anexo del Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, DECRETO SUPREMO N° 072-2003-PCM, publicado el 07-08-2003

FORMULARIO	N° DE REGISTRO
------------	----------------

I. FUNCIONARIO RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACION:

Geovanna Hermelinda Rivera Abarca (Según portal Estado Peruano)

II. DATOS DEL SOLICITANTE:

APELLIDOS Y NOMBRES /RAZON SOCIAL		DOCUMENTO DE IDENTIDAD D.N.I. / L.M. / C.E.	
CAYRO RIOS FRANCIS MAGALI		43477969	
DOMICILIO			
CALLE ESPINAR N° 1913-A – MIRAFLORES - AREQUIPA			
AV/CALLE/JR/PSJ ESPINAR	N°/DPTO./INT. 1913-A	DISTRITO MIRAFLORES	URBANIZACION COOP. 14
PROVINCIA AREQUIPA	DEPARTAMENTO AREQUIPA	CORREO ELECTRÓNICO fmcayror@gmail.com	TELEFONO 944203246

III. INFORMACION SOLICITADA:

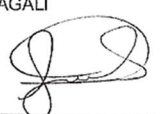
CANTIDAD DE ARTESANOS (Platería, cuero, textil y otros) QUE REALIZAN SUS ACTIVIDADES COMERCIALES EN EL CENTRO HISTÓRICO (Cercado) DE LA CIUDAD DE AREQUIPA, ELLO AL AÑO 2023 O AÑOS ANTERIORES.

IV. DEPENDENCIA DE LA CUAL SE REQUIERE LA INFORMACION:

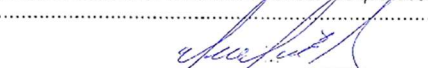
GORE - Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo.

V. FORMA DE ENTREGA DE LA INFORMACION (MARCAR CON UN "X")

COPIA SIMPLE	☐	DISKETTE	☐	CD	☐	CORREO ELECTRONICO	☒	OTRO	☐
-----------------	--------------------------	----------	--------------------------	----	--------------------------	-----------------------	-------------------------------------	------	--------------------------

APELLIDOS Y NOMBRES Cayro Rios Francis Magali CAYRO RIOS FRANCIS MAGALI  FIRMA	FECHA Y HORA DE RECEPCION
--	---------------------------

OBSERVACIONES: Es de mi interés determinar el número de artesanos que laboran en el centro histórico.


Andrés M. Cayro Rios
ABOGADO
C.A.A. 9758

SUB GERENCIA DE ARTESANIA	
Pase por:	
Para:	
Fecha: 6/6/24	Firma:

Anexo 06: OFICIO N° 073 DE SUB-GERENCIA DE TURISMO DE MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE AREQUIPA



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

Arequipa, 10 junio 2024

OFICIO N° 73 -2024-MPA/GDS-SGTRE

Señor
Francis Magali Cayro Rios
Calle Espinar Nro. 1913-A
fmccayror@gmail.com
Miraflores
CIUDAD. -

ASUNTO : RELACIÓN DE ARTESANOS DE COLOFAR CON ESPECIALIDAD

De mi especial consideración:

En atención al Expediente Nro. 52480 de solicitud de acceso a la información pública, tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarle un cordial saludo a través de la Sub gerencia de Turismo y Relaciones Exteriores que me honro en dirigir.

De acuerdo a lo solicitado por su persona, tengo a bien remitirle la relación de asociaciones de artesanos COLOFAR con su especialidad, con los que trabaja esta dependencia, esperando sea de su interés.

Sin otro particular, le reitero mis cordiales saludos.

Atentamente,

SCR/Tmm.
STD: 000052480 - 2024-004
Archivo

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA
Lic. Sergio R. Calderon Rivera
SUB GERENTE DE TURISMO Y RELACIONES EXTERIORES

RELACIÓN DE ASOCIACIONES DE ARTESANOS COLOFAR Y ESPECIALIDAD.

- 1. Asociación de Artesanos Yureños ASODAY. (38 socios).**
 - Rubro textil: telar, tejido a mano y bisutería
- 2. Asociación de Artesanos con Discapacidad Región Arequipa ASADRA. (11 socios).**
 - Rubro bisutería, textil: tejido a mano
- 3. Asociación de Productores de Alpacas y Llamas PUCAPAQOCHA del anexo de Pucasaya San Juan de Tarucani. (18 socios).**
 - Rubro textil: tejido a mano
- 4. Asociación Confederación Regional de Mujeres de Arequipa COREMA. (20 socios).**
 - Rubro joyería y textil: platería incrustada, estampado y tejido a mano.
- 5. Asociación de Mujeres Artesanas Tejiendo Oportunidades con Manos Creativas Distrito de San Juan de Tarucani. (25 socios).**
 - Rubro textil: tejido a mano, bordado.
- 6. Asociación de Mujeres Talentosas distrito de San Juan de Tarucani Arequipa. (25 socios).**
 - Rubro textil: tejido a mano, bordado, y macramé.
- 7. Asociación de Artesanos Bicentenario Región Arequipa. (32 socios).**
 - Rubro textil, bordado del Valle del Colca: tejido a mano, bordado.
- 8. Asociación de mujeres campesinas artesanas los Milagros de Pampa Cañahuas Patahuasi. (25 socios).**
 - Rubro textil: tejido a mano.
- 9. Asociación de Artesanas tejiendo Pampa blanca de la comunidad campesina de tambo Cañahua - ASOARPAB.**
 - Rubro textil: tejido a mano.
- 10. Asociación de Artesanos Tumi de Oro. (36 socios).**
 - Rubro: textil.
- 11. Asociación de Artesanos Mirador de Yanahuara.**
 - Rubro madera, textil.
- 12. Asociación de artesanos de Cuero Santiago Montajo.**
 - Rubro: cuero.

Anexo 07: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general			
¿Existe correlación entre el uso de billeteras digitales y la inclusión financiera en los emprendimientos de artesanías del centro histórico?	Determinar la existencia de correlación entre el uso de las billeteras digitales y la inclusión financiera de los emprendimientos de artesanías del centro histórico de Arequipa	Dado que el empleo de billeteras digitales es una herramienta a la que puede acceder el emprendedor en artesanías del centro histórico de la ciudad de Arequipa. Es probable que, exista una correlación positiva entre el uso de las billeteras digitales y la inclusión financiera de los emprendimientos descritos.	Variable 1: Impacto de Billeteras digitales Dimensiones: • Frecuencia de uso • Beneficios • Representatividad en ingresos	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica o pura Nivel: Descriptivo
Problemas específicos	Objetivos específicos			
¿Cuál es el nivel de impacto de las billeteras digitales en los emprendimientos de artesanías del centro histórico?	Determinar el nivel de impacto de las billeteras digitales en los emprendimientos de artesanías del centro histórico de Arequipa		Variable 2: Inclusión Financiera Dimensiones	Población: 207

¿Cuál es el nivel de inclusión financiera de los emprendimientos de artesanías del centro histórico de Arequipa?	Precisar el nivel de inclusión financiera de los emprendimientos de artesanías del centro histórico de Arequipa	• Acceso a servicios financieros • Impacto • Aportes	Muestra: 136. Técnica de recolección de datos: Entrevista. Instrumentos Cuestionario
--	---	--	---