UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMIA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

LA MICRO-FINANZA Y SU IMPLEMENTACION DEL YAPE, PLIN COMO MEDIOS DE PAGO EN BENEFICIO DE LAS MICRO-EMPRESAS FORMALES EN LA CIUDAD DE PUCALLPA, 2022

Tesis para optar el título profesional de

ECONOMISTA: ESPECIALISTA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES

GIOVANNA, GASTELU VASQUEZ

GERMAN HALDO MIJAIL, RENGIFO RÍOS

Pucallpa – Perú

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

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

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE ECONOMISTA: ESPECIALISTA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES

Siendo las 12.00 M del día miércoles 29 de mayo del 2024, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Tony Hilton Saavedra Murga (Presidente), Dr. Jose Manuel Cardenas Bernaola, y Mg. Wagner Wilde Cardenas Pezo (miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"LA MICRO-FINANZA Y SU IMPLEMENTACIÓN DEL YAPE, PLIN COMO MEDIOS DE PAGO EN BENEFICIO DE LAS MICRO-EMPRESAS FORMALES EN LA CIUDAD DE PUCALLPA, 2022"** por el/la/los Bachiller en Economía y Negocios Internacionales: **German Haldo Mijail Rengifo Rios y Giovanna Gastelu Vasquez, EN FORMA PRESENCIAL:**

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensora(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 1:30 PM del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Tony Hilton Saavedra Murga
Presidente

Dr. Jose Manuel Cardenas Bernaola
Miembro

Mg. Wagner Wilde Cardenas Pezo
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali
SECRETARIO
PUCALLPA

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

El estudio de investigación fue aprobado por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Economista: Especialista en Negocios Internacionales.

Dr. Tony Hilton Saavedra Murga

Presidente

Mg. Wagner Wilde Cárdenas Pezo

Miembro

Dr. José Manuel Cárdenas Bernaola

Miembro

Mg. Marcelo Ramos Reategui

Asesor

Bach. Giovanna Gastelu Vásquez

Tesista

Bach. German Haldo Mijail Rengifo Ríos

Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº **V/0712-2023** .

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"**LA MICRO-FINANZA Y SU IMPLEMENTACION DEL YAPE, PLIN COMO MEDIOS DE PAGO EN BENEFICIO DE LAS MICROEMPRESAS FORMALES EN LA CIUDAD DE PUCALLPA, 2022**"

Autor(es)	:	**GASTELU VASQUEZ, GIOVANNA**
		RENGIFO RÍOS, GERMAN HALDO MIJAIL
Facultad	:	**CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**
Escuela	:	**ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**
Asesor(a)	:	**Mg. RAMOS REATEGUI, MARCELO**

Presenta un **porcentaje de similitud de 9%,** verificado en el Sistema Antiplagio URKUND/OURIGINAL,

De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 27/11/2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI Dirección General de Producción Intelectual

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, German Haldo Mijael Rengifo Rios

Autor de la tesis titulada : La Micro-Finanza y su implementacion del YAPE, PLIN como medios de pago en beneficio de las Micro-Empresas formales en la ciudad de pucallpa, 2022

Sustentada el año 2024

Asesor(a): Mg. Marcelo Ramos Reategui

Facultad: Ciencias Economicas, Administrativas y Contable

Escuela Profesional: Economia y Negocios Internacionales

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 23 / 10 / 2024

Email: ero21692@gmail.com Firma:

Teléfono: 961504058 DNI: 47899701

www.repositorio.unu.edu.pe
repositorio@unu.edu.pe

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Giovanna Castelo Vasquez

Autor de la tesis titulada : La Micro Finanza y su implamantacion del YAPA, PLIN como medios de pago en beneficio de las Micro Empresas formales en la ciudad de Pucallpa, 2022

Sustentada el año 2024

Asesor(a): Mg: Marcelo Ramos Raatagui

Facultad: Ciencias Economicas, Administrativas y contables

Escuela Profesional: Economia y Negocios Internacionales

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 23 / 10 / 2024

Email: xiovannaxd@gmail.com Firma:

Teléfono: 995440895 DNI: 73568065

www.repositorio.unu.edu.pe
repositorio@unu.edu.pe

DEDICATORIA

Dedico el presente estudio investigativo a mi familia, por siempre creer en mí e impulsarme a dar lo mejor; a mis padres son un ejemplo a seguir por brindarme las herramientas necesarias para avanzar profesionalmente; brindando su constante apoyo y preocupación hacia mi persona; a mis amigos cercanos, por motivarme y haber estado conmigo en todo momento de mi vida.

Vásquez G.

A mis padres que siempre creyeron en mí ya que son el más grande soporte emocional; a mi familia, por apoyarme año tras año a que me convierta en profesional de éxito; a nuestra alma mater nuestra Universidad Nacional de Ucayali por darme la oportunidad de estudiar en dicha universidad que me acogió por todos estos años; a mis mejores amigos; a todos ellos que hasta con mínimos detalles me ayudaron a llegar al final de esta etapa de mi vida.

Rengifo G.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por su bendición y la fuerza que me dio para seguir adelante para culminar mis estudios universitarios, a mis padres por la inspiración y apoyo que me dan el día a día, así misma agradecida con nuestro asesor de tesis por sus consejos y conocimientos que nos ayudaron a concluir con éxito nuestro estudio de investigación a mi familia y compañeros que fueron un gran complemento en todo este proceso de estudio.

Vásquez G.

Agradezco a Dios, mis padres y familia por sus palabras de aliento en mis días de dificultad. Mi agradecimiento también a la escuela de Economía y Negocios Internacionales, a los docentes que en todos estos años de estudios nos dieron las mejores enseñanzas y consejos en los estudios y también para la vida. Y en especial al asesor de tesis. Muchísimas gracias a cada uno de ustedes quienes hicieron que este sueño sea posible que caminaron junto a mí en todo momento y siempre fueron mi inspiración, mi apoyo y fortaleza.

Rengifo G.

.

ÍNDICE GENERAL

Pág.

Acta de sustentación de tesis para optar el titulo profesional…….…..ii

Acta de aprobación …….iii

Constancia de originalidad de trabajo de investigación……..…..……iv

Autorización de publicación (German Rengifo Ríos)……v

Autorización de publicación (Giovanna Gastelu Vásquez)……..…vi

Dedicatoria …….....vii

Agradecimiento ……viii

Índice de contenido ……..……..ix

Índice de Tablas ……xii

Índice de Figuras …….....xiii

Índice de Anexos …….....xiv

Resumen …….…...xv

Abstract …….…xvi

Introducción ……xvii

CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN ……..……..…1

1.1Descripción del problema …….....1

1.2 Formulación del problema…….....3

1.2.1 Problema General…….…….…3

1.2.2 Problema Específicos……...…….…...4

1.3 Objetivos de la investigación …….……4

1.3.1. Objetivo General ……..……4

1.3.2. Objetivos Específicos …….....5

1.4. Hipótesis de la investigación …….…….....5

1.4.1. Hipótesis General ……5

1.4.2. Hipótesis Específicos …….....6

1.5. Variables de la investigación……..7

1.5.1. Variable independiente……..…….……..7

1.5.2. Variable dependiente ……..……...……..……8

1.6. Operacionalización de variables de estudio..……. …….9

1.7. Justificación e importancia……..…….……...10

1.7.1 Justificación Teórico……11

1.7.2 Justificación Metodológica……..…….....11

1.7.3 Justificación Practica…….…….12

1.7.4 Justificación Social……..……12

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO…….……13

2.1. Antecedentes del problema……..13

2.1.1 A nivel Internacional…….…….....13

2.1.2 A nivel Nacional……...…….....16

2.1.3 A nivel Local…….....17

2.2. Bases Teóricas del Problema…….....……19

2.2.1 Variable 1 – Micro finanza……... …….…….....19

2.2.2 Variable 2 – Yape y Plin…….....21

2.3. Definición de términos básicos…….....26

CAPITULO III: MARCO METODOLOGÍA…….29

3.1. Método de investigación……29

3.2. Tipo de investigación …….……...29

3.3. Nivel de investigación …….….....30

3.4. Diseño de la investigación ……30

3.5. Población y muestra ……..……....31

3.5.1. Población ……..……....31

3.5.2. Muestra ……..……...32

3.6. Técnicas e instrumentos para recolección de datos…….33

3.6.1. Técnica ……..……...33

3.6.2. Instrumento ……..……...33

3.7. Procedimientos de recolección de datos…….....34

3.5. Tratamiento de los datos de estudio ….……..34

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN…….....35

4.1. Presentación de resultados …...…….....……..…35

4.1.1 Resultados descriptivos …… …...…….….36

4.2. Prueba de Normabilidad del estudio.....43

4.3. Prueba de las hipótesis de estudio.....45

4.4. Discusión de Resultados……...….....52

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES…….54

5.1 Conclusiones……...54

5.2 Recomendaciones…….....55

Referencias Bibliográficas…….....57

Anexos …….....62

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1: Operacionalización de variables de estudio…..……..……9

Tabla 2: Cantidad de microempresas formales de Pucallpa.....31

Tabla 3: Variable 1 – Micro finanza …….. …….……...…….…...36

Tabla 4: Indicador 1 – Inclusión financiera …….....……37

Tabla 5: Indicador 2 – Periodo de cobranza ..……38

Tabla 6: Indicador 3 – Prestamos …….…….38

Tabla 7: Variable 2 – Yape y Plin …..……39

Tabla 8: Indicador 1 – Utilidad percibida …….……..41

Tabla 9: Indicador 2 – Dinero enviado ……...……42

Tabla 10: Indicador 3 – Ingresos fijos y comprobados …….……..43

Tabla 11: Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov……..44

Tabla 12: Prueba de hipótesis general…….. 46

Tabla 13: Prueba de hipótesis específica 1 ……..48

Tabla 14: Prueba de hipótesis específica 2 ……..……49

Tabla 15: Prueba de hipótesis específica 3 ……..51

ÍNDICE DE FIGURAS

Pág.

Figura 1: Tendencia de billetera móvil…..……..……..…15

Figura 2: Variable 1 – Micro finanza …….. ……36

Figura 3: Variable 2 – Yape y Plin …… ……..…….40

ÍNDICE DE ANEXOS

Pág.

Anexo 1: Matriz de consistencia …….……..…63

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos ……. ……65

Anexo 3: Base de datos …….……..……..67

Anexo 4: Rango de interpretación del coeficiente de Rho de Spearman……...69

Anexo 5: Operacionalización en el SPSS V.25.0……...70

RESUMEN

El estudio de investigación estableció como objetivo general, Determinar si existe una relación significativa entre la inclusión financiera del Yape y Plin con la utilidad percibida en las microempresas formales en la ciudad de Pucallpa, 2022. La investigación tuvo como nivel descriptivo correccional y diseño de estudio no experimental de corte transversal, el tipo de investigación fue aplicada por la naturaleza del estudio tiene un enfoque cuantitativo, la población estuvo conformada por las microempresas formales en la ciudad de Pucallpa. En la demostración de las hipótesis se utilizó el análisis de la base de datos que se presentó a través de tablas y figuras descriptivos como estadística descriptiva e inferencial para la prueba de normabilidad y contrastes de las hipótesis. Los resultados de las encuestas se procesaron en el software estadístico SPSS V25.0. concluyendo que se aceptó la hipótesis general ya que se obtuvo una correlación positiva moderada, r igual a 0.487 entre las variables, menor al margen de probabilidad p-valor de 0.1, dando por conclusión general que la micro finanza se relaciona de manera moderada con las apps del Yape y Plin en beneficio de las micro empresas formales en la ciudad de Pucallpa es decir a medida, que mejora micro finanza se mejora moderadamente el aplicativo móvil del Yape y Plin en beneficio de los usuarios como medio de pago.

Palabras clave: Micro finanza**,** Yape y Plin

ABSTRACT

The research study established as a general objective, to determine if there is a significant relationship between the financial inclusion of Yape and Plin with the perceived utility in formal microenterprises in the city of Pucallpa, 2022. The research had correctional descriptive level and study design Non-experimental cross-sectional, the type of research was applied due to the nature of the study, it has a quantitative approach, the population was made up of formal microenterprises in the city of Pucallpa. In the demonstration of the hypotheses, the analysis of the database was used, which was presented through descriptive tables and figures as descriptive and inferential statistics for the normality test and contrasts of the hypotheses. The results of the surveys were processed in the statistical software SPSS V25.0. concluding that the general hypothesis was accepted since a moderate positive correlation was obtained, r equal to 0.487 between the variables, less than the margin of probability p-value of 0.1, giving as a general conclusion that microfinance is moderately related to the Yape and Plin apps for the benefit of formal micro-enterprises in the city of Pucallpa, that is, tailored, which improves microfinance, the Yape and Plin mobile application is moderately improved for the benefit of users as a means of payment.

Keywords: Microfinance, Yape and Plin

INTRODUCCIÓN

El presente estudio busca comprender cómo la inclusión financiera en los micro comercios de la ciudad de Pucallpa adoptando nuevas herramientas tecnológicas. Por ello, el objetivo principal del estudio es determinar cómo ayuda la provisión de servicios financieros en relación con la implementación del Yape, Plin como un medio de pago alternativo en beneficio de las micro empresas formales en la ciudad de Pucallpa, distribuidos de la siguiente manera:

En el **Capítulo I.** El Problema de Investigación en este capítulo se contextualiza la descripción del problema de investigación, donde se plantea el problema de estudio, objetivos e hipótesis, tanto general como específicos; además de las variables independiente como dependiente.

En el **Capítulo II.** Marco Teórico, en dicho capítulo se presenta los antecedentes de la investigación tanto a nivel local, nacional e internacional; así como también el planteamiento teórico de acuerdo a las variables de estudio, finalmente la definición de términos básicos del estudio.

En el **Capítulo III.** Marco Metodológico, en este capítulo se define el método, tipo y diseño de investigación, también la población y muestra de la investigación; así como también las técnicas e instrumentos de recolección de datos del presente estudio mostrando los procedimientos y tratamiento de la base de datos.

En el **Capítulo IV.** Resultados y Discusión, en este capítulo se presentan los resultados a través de tablas y figuras descriptivas, mediante estadística descriptiva e inferencial para la prueba de hipótesis y su respectiva discusión de los resultados.

En el **Capítulo V.** Conclusiones y Recomendaciones, en este capítulo se presentan las conclusiones del estudio; asimismo las respectivas recomendaciones del presente estudio.

Por concluir se presentan las referencias bibliográficas del estudio y anexos correspondientes para profundizar la investigación.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

En los últimos 10 años, la economía peruana ha experimentado un importante dinamismo en el sector financiero, cuyo objetivo es brindar servicios financieros a microempresas, empresas familiares o productores individuales. Dadas las limitaciones del sistema financiero tradicional, las micro finanzas surgieron como respuesta a las necesidades de financiamiento de algunos sectores de la economía. Su desarrollo se basa en la gran demanda de servicios financieros que no están cubiertos por el sector financiero tradicional. En las últimas décadas, muchos países han introducido esquemas de micro finanzas y han logrado un crecimiento rápido y exitoso desarrollando app´s como medios de pago que facilitan el uso de dinero entre usuarios promoviendo la inclusión financiera.

Ante la alta demanda de usuarios que se adaptan a las nuevas tecnologías crediticias hoy en día, las entidades financieras están generando app´s para el uso diario de los ciudadanos, para lo cual este tuvo mayor impacto y uso dentro de la coyuntura de la emergencia sanitaria por la pandemia de COVID 19, donde la liquidez de las empresas tuvo bloqueos en

especial en la ciudad de Pucallpa de la Región Ucayali, que se inició con la caída de ventas, retrasos en la recuperación de cuentas por cobrar, la necesidad de continuar haciendo pagos en efectivos, el pago a proveedores, los servicios públicos, el pago de impuestos y principalmente la carga financiera para locual cual se tuvo que aparecer alternativas de pago digitales debido a que el contacto era el principal causante de contagio o la sanción al toque de queda a los ciudadanos ya que se tenía prohibido salir para salvaguardar la vida empujando a la población, de diversas edades, a aprender a usar los medios de pago que ya disponía y a aventurarse a adoptar nuevas formas de pagos. Los países que ya contaban con la infraestructura y los canales digitales necesarios han podido afrontar con mayor facilidad este cambio; sin embargo, en los países de Latinoamérica, donde estos equipamientos son insuficientes y aún persiste el miedo por usar los servicios financieros digitales, la migración hacia lo digital se realizará paulatinamente y el efectivo seguirá siendo el medio de pago dominante.

Los negocios no podían parar, la compra y venta de diferentes productos era imprescindibles para los ciudadanos en su diario, con la llegada del aplicativo YAPE y seguido del PLIN fueron una de las opciones para manejar el tema monetario y de billetes sin la necesidad de andar con ellos. Ante ello y los aspectos antes mencionados se deberá realizar como la implementación del YAPE y PLIN ayuda la previsión de servicios financieros en las micro finanzas, como medios de pago en beneficio de las micro

empresas formales en la ciudad de Pucallpa, 2022 es en este contexto que se impulsa el uso de aplicativos de pago móviles, el cual busca ofrecer formas más sencillas para validar y adecuarse a los requerimientos diarios de estos negocios de empresas formales.

1.2. Formulación del problema

Al observar la problemática descrita líneas arriba, surgió la necesidad de realizar estudios que permitan identificar los beneficios de la implementación del Yape, Plin en las micro-empresas formales de la ciudad de Pucallpa. De tal modo, surgen las interrogantes que conducen al presente estudio de investigación:

1.2.1. Problema general

- ¿Cómo ayuda la provisión de servicios financieros en relación con la implementación del yape, plin como medios de pago en beneficio de las micro empresas formales en la ciudad de Pucallpa, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo se relaciona la inclusión financiera del Yape y Plin con la utilidad percibida en las microempresas formales en la ciudad de Pucallpa, 2022?
- ¿En qué medida se relaciona el periodo de cobranza de dinero con las transferencias de dinero de manera inmediata, completamente gratuitas y sin comisiones, para las micro empresas formales de la ciudad de Pucallpa, 2022?
- ¿Es importante y significativo conocer el aplicativo móvil para el buen uso del yape y plin y garantizar de manera segura los medios de préstamos según los ingresos fijos y comprobados de dinero en las microempresas formales de la ciudad de Pucallpa, 2022?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

- Determinar cómo ayuda la provisión de servicios financieros en relación con la implementación del Yape, Plin como medios de pago en beneficio de las micro empresas formales en la ciudad de Pucallpa, 2022

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar si existe una relación significativa entre la inclusión financiera del Yape y Plin con la utilidad percibida en las microempresas formales en la ciudad de Pucallpa, 2022

- Analizar cómo se relaciona el periodo de cobranza de dinero con las transferencias de dinero de manera inmediata, completamente gratuitas y sin comisiones, para las micro empresas formales de la ciudad de Pucallpa, 2022

- Demostrar si es significativo conocer el aplicativo móvil para el buen uso del yape y plin y garantizar de manera segura los medios de préstamos según los ingresos fijos y comprobados de dinero en las microempresas formales de la ciudad de Pucallpa, 2022

1.4 Hipótesis de la investigación

1.4.1. Hipótesis general

- La micro finanza se relaciona de manera significativa con la implementación del Yape, Plin como medios de pago en beneficio de las micro empresas formales en la ciudad de Pucallpa, 2022

1.4.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación significativa entre la inclusión financiera del Yape y Plin con la utilidad percibida en las micro empresas formales en la ciudad de Pucallpa, 2022

- Existe relación significativa entre el periodo de cobranza de dinero con las transferencias de dinero de manera inmediata, completamente gratuitas y sin comisiones, para las micro empresas formales de la ciudad de Pucallpa, 2022

- Es importante y significativo conocer el aplicativo móvil para el buen uso del yape y plin y garantizar de manera segura los medios de préstamos según los ingresos fijos y comprobados de dinero en las microempresas formales de la ciudad de Pucallpa, 2022

1.5. Variables de la investigación

1.5.1. Variable independiente

- **Micro finanza**

Las micro finanzas apuntan a motivar la inclusión y la democratización de los servicios financieros para aquellos sectores generalmente excluidos por la banca comercial tradicional. Por lo tanto, la micro finanza incluye los productos y servicios financieros y no financieros que proporcionan las entidades a las personas de bajos ingreso que no han sido incluidas en el sistema financiero formal para el desarrollo de actividades productivas de comercio o servicio.

Según **Sanchez J. (2020)** Las micro finanzas son el conjunto de servicios de tipo financiero dirigidos a grupos de población caracterizados por atravesar situaciones adversas desde el punto de vista económico. Esto engloba a individuos de escasos recursos, pequeñas empresas, trabajadores autónomos e incluso en riesgo de pobreza.

1.5.2. Variable dependiente

- **Yape y Plin**

Según **Estado Peruano (2023)** Son app´s de billeteras digitales para el aplicativo móvil que se descarga en el celular para realizar operaciones financieras, sin contacto con dinero en efectivo, optimizando tu tiempo y, además, reduciendo la posibilidad de contagio de la COVID-19, pues puedes realizar tus operaciones sin salir de casa. Estas aplicaciones fueron creadas para hacer transferencias de pago más rápidas, con montos menores.

Yape. Es la app del Banco de Crédito (BCP) que te permite enviar y recibir dinero a nivel nacional gratuitamente, recargar el saldo a tu celular, solicitar créditos, acceder a promociones, entre otras funciones.

Plin. Es la forma más rápida y segura de realizar transferencias inmediatas entre cuentas BBVA e interbancarias con Interbank, Scotiabank, BanBif y Caja Arequipa con el número de celular. Esta opción es gratis y está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

1.6 Operacionalización de variables de estudio

Tabla 1
Operacionalización de las variables

Variables	Definición	Dimensión	Indicadores	Escala de valoración
Variable 1 Micro finanza	Son el conjunto de servicios de tipo financiero dirigidos a grupos de población caracterizados por atravesar situaciones adversas desde el punto de vista económico. Esto engloba a individuos de escasos recursos, pequeñas empresas, trabajadores autónomos e incluso en riesgo de pobreza. **Sanchez J. (2020)**	Servicios financieros	• Inclusión financiera • Periodo de cobranza • Prestamos .	**5.- Siempre** **4.- Casi Siempre** **3.- A veces** **2.- Casi Nunca** **1.- Nunca**
Variable 2 Yape y Plin	Son app´s de billeteras digitales para el aplicativo móvil que realiza operaciones financieras, sin contacto con dinero en efectivo, optimizando tu tiempo, pues puedes realizar tus operaciones sin salir de casa. Estas aplicaciones fueron creadas para hacer transferencias de pago más rápidas, con montos menores. **Estado peruano (2023)**	Fintech (Tecnología financiera)	• Utilidad percibida • Dinero enviado • Ingresos fijos comprobados	**5.- Siempre** **4.- Casi Siempre** **3.- A veces** **2.- Casi Nunca** **1.- Nunca**

Fuente: Variables de investigación- Elaboración propia

1.7 Justificación e importancia

La investigación se justifica ya que actualmente las instituciones financieras orientan sus esfuerzos a créditos bajo la línea de Microfinanzas, cada vez más adecuan sus productos y servicios financieros a satisfacer las necesidades de sus clientes y las que el mercado demanda, con esto buscan captar clientes nuevos y vincularlos al sistema financiero logrando incentivar una cultura de ahorro para ello los nuevos avances tecnológicos hacen que hoy estemos inmersos en una revolución digital en donde la incorporación de las nuevas tecnologías al sistema financiero están siendo impulsadas por el acogimiento de la telefonía móvil y a la vez el desarrollo de soluciones y beneficios todo esto con el fin de dar mejores soluciones a las necesidades de los clientes también promoviendo la inclusión financiera, dando aprobaciones con mínimos tiempos de respuesta en sus apps tecnológicos de billeteras digitales permitiendo determinar la provisión de servicios financieros en relación con la implementación del Yape, Plin como medios de pago en beneficio de las micro empresas formales dando facilidad al usuario en sus gestiones financieras, como dar a conocer la prestación de Servcio, utilidad percibida entre otro, asimismo se justifica, porque contribuye a comprender en detalle las teorías de las variables en el contexto de las entidades financieras; también, es fundamental por que brinda una mirada sobre las preferencias y comportamiento de los consumidores a estudiar después del confinamiento por la pandemia covid 19.

Para **Méndez (2015).** La justificación en el estudio puede ser de desde un punto de vista de carácter teórico, metodológico, práctico y social.

1.7.1 Justificación teórica

Esta investigación se realiza con el propósito de aportar al conocimiento existente antecedentes relacionados con las variables de estudio sobre el uso de herramientas tecnológicas para la inclusión financiera, cuyos resultados podrán sistematizarse en una propuesta, para ser incorporado como conocimiento de la micro finanza, ya que se estaría demostrando que el uso del aplicativo yape y plin mejoran el nivel de desempeño de los usuarios en relación de las transacciones de dinero.

1.7.2. Justificación metodológica

El estudio desde el punto de vista metodológica se justifica su ejecución y aplicación de la investigación mediante la aplicación de técnicas de investigación e instrumento de recolección de datos mediante métodos científicos, situaciones que pueden ser investigadas por la ciencia, una vez que sean demostrados su validez y confiabilidad podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación y en otras universidades

1.7.3. Justificación practica

Esta investigación se realiza porque existe la necesidad de mejorar el nivel de desempeño de la inclusión financiera con aplicativos móviles de fácil uso para los usuarios de hoy en día se inserten más en el mundo de las finanzas y esto a la vez un antecedente más para futuras investigaciones.

1.7.4. Justificación Social

La investigación que se presenta a continuación fue realizada por los Tesista responsables de la investigación y asesor de tesis con el fin de determinar las ventajas y desventajas de herramientas tecnológicas para inclusión financiera en el aplicativo yape y plin. El análisis de los datos que surjan de este trabajo podrá ser utilizado bien para fortalecer, bien para desestimar el tipo de estudio y valorar su uso determinado en dichas apps de billeteras digitales.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del problema

2.1.1 A nivel internacional

Lacalle P. (2012) en su tesis de Licenciatura de pregrado denominado: **El impacto de las micro finanzas sobre el crecimiento económico de los países en vías de desarrollo**, de la Universidad De Valladolid. Valladolid, España. El investigador concluyó: que en la medida que los agentes financieros desempeñen las funciones de apoyo y asistencia a los países y se produzca un crecimiento de la actividad de los mismos, el desarrollo financiero resultante es susceptible de influir en el crecimiento económico. Con mayor importancia en los países en vías de desarrollo ya que una gran parte de la población no tiene acceso a la financiación ni a los servicios de los agentes financieros tradicionales y son ellos los que más necesitan saber de las micro finanzas hoy en día.

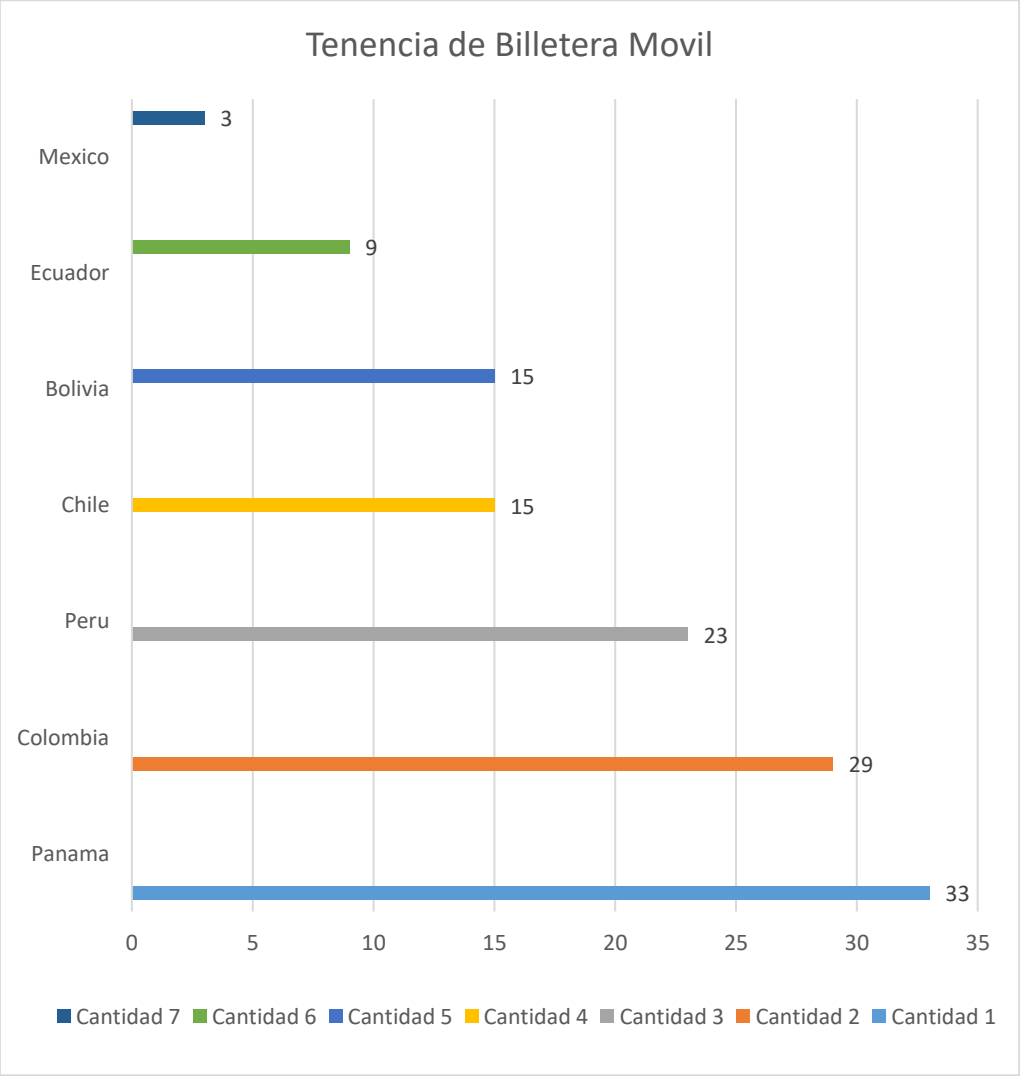
Zegarra R. (2020) Comparte el **Reporte Semanal Macroeconómico y de Mercados, elaborado por Credicorp Capital y BCP**, donde en EE. UU, existe preocupación por la Inflación, el alza

y temores de desaceleración económica. En la semana que se inicia, los inversionistas están atentos al inicio formal de la temporada de resultados corporativos, así como a las cifras del mercado inmobiliario, índices de confianza y una ronda de pronunciamientos de miembros de la Reserva Federal. En Europa, el jueves concluyó la última reunión del Banco Central Europeo (BCE) en la cual confirmó que finalizará las adquisiciones del Programa de Compras de Activos (APP, por sus siglas en inglés). Sin embargo, reiteró que el primer aumento de tasas de interés vendrá “algún tiempo después” de concluirse la expansión de la hoja de balance y que ese tiempo puede ser “una semana o varios meses”. En Asia, pese a sorpresa positiva en el PBI chino del 1T22, Consejo de Estado reconoce necesidad de apoyar economía real. Los datos ya dan cuenta del deterioro en la demanda interna, lo cual no solo tiene un impacto negativo para China sino para toda la economía global.

Pasquel E. (2022) Gerente de asuntos corporativos de Credicorp, preciso que Blooberg Linea, tiene que acelerar la penetración y uso de billeteras móviles. En contraste a la tenencia de billeteras móviles en Perú, Colombia y Panamá, México es el país que registra el menor porcentaje de personas con billeteras móviles (3%); una cifra que se alinea con el menor uso de aplicativos celulares de entidades financieras para pago de productos y servicios en el país

norteamericano (un 17%, por debajo del 20% del promedio regional). Más adelante se encuentran Chile (15%), Bolivia (15%) y el país de Ecuador (9%).

Figura 1. Tendencia de billetera móvil



Fuente: Ipsos

2.1.3 A nivel Nacional

Acuña J. & Cortez F. (2017) en su estudio titulado **Las microfinanzas y su contribución en el crecimiento económico de las mypespost fenómeno el niño en el Distrito de casa grande provincia de ascope en el año 2017.** La presente investigación se ha desarrollado en el distrito de Casa Grande, El objetivo general de esta investigación ha sido determinar la contribución de las micro finanzas en el crecimiento económico de las Mypes post fenómeno. Se han utilizado métodos y técnicas de recolección de datos como hojas de registro y entrevistas, las cuales nos han permitido conocer la situación económica de las mypes, mostrando que en el distrito existe una cultura de emprendimiento convirtiendo al mismo en la principal actividad económica de la provincia. Las conclusiones que obtuvimos es que el 100% de estas mypes han accedido a un financiamiento del sistema microfinanciero, encontrándose una relación positiva entre el crecimiento económico para el periodo enero a julio 2017 y las microfinanzas, poseen un efecto positivo en cuanto al crecimiento económico de las mypes, y mediante la realización de un análisis financiero de estas 5 mypes evaluadas muestran aspectos positivos en los indicadores de liquidez, solvencia, apalancamiento y rentabilidad, confirmando que las microfinancieras contribuyen

favorablemente en el crecimiento económico de las mypes en estos últimos meses post fenómeno El Niño.

Eduardo P. (2020) expresa que la batalla entre Yape, del BCP, y Plin, de BBVA, Interbank y Scotiabank, ha empezado con el anuncio de nuevas alianzas, en un juego de mutua exclusión. ¿Cuándo llegará la interoperabilidad total? El ecosistema de pagos digitales en el Perú será dominado por dos grandes jugadores —Yape, del BCP; y Plin, de Interbank, BBVA y Scotiabank— en el corto plazo. Los principales bancos del Perú

2.1.4 A nivel Local

Panduro T. Solano J. & Torres J (2017) en su investigación titulado: **Las microfinanzas y el emprendimiento de las micro y pequeñas empresas en el distrito de Campoverde -2017** concluyo La presente tesis tuvo como objetivo: Analizar los créditos otorgados y el marco regulatorio de las micro y pequeñas empresas en el distrito de Campoverde, año 2017. El Método, de acuerdo a la naturaleza del estudio que se ha planteado, es una investigación aplicada, con un alcance o nivel descriptivo, es una investigación no experimental, cuyo diseño metodológico es el transaccional o transversal y correlacional, que nos ha permitido el estudio a 72 micro y pequeñas empresas consideradas como emprendedoras seleccionadas de un total de 180

en el distrito de Campoverde, aplicando el cuestionario como instrumento de recolección de datos que fueron analizados a través de las estadísticas, específicamente el Chi cuadrado para demostrar la validez de la hipótesis. Los resultados nos demuestran que sí existe relación en los créditos otorgados y el marco regulatorio de las micro y pequeñas empresas en el distrito de Campoverde, año 2017. Los alcances de la Ley N° 28015 respecto a la competitividad de las micro y pequeñas empresas, el número de créditos solicitados [1-3] Prueba de Pearson o Chi cuadrado = 8.7594, Prueba inversa = 12.5916, con un nivel de significación del 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante, concluyendo que Sí existe relación en los créditos otorgados y el marco regulatorio de las micro y pequeñas empresas en el distrito de Campoverde, año 2017.

2.2 Bases teóricas del problema

2.2.1 Variable 1 - Micro finanza

Sanhueza, (2011). Las microfinanzas engloban una serie de instrumentos financieros de apoyo a sectores excluidos del ámbito financiero tradicional. En sus comienzos estos programas se caracterizaban por entregar principalmente préstamos (microcrédito), sin embargo, a partir de la década de los 80 ampliaron la oferta de nuevos productos, entre ellos, ahorro, seguros, pensiones, leasing, remesas, entre otros.

La industria Fintech en el Perú se ha desarrollado consistentemente. **Vodanovic (2020)** aclara este panorama mencionando un estudio de la Central de Riesgo Equifax y el centro de innovación Emprende UP, donde se ha identificado 148 empresas Fintech operando en el Perú, en su mayoría ubicadas en Lima (91%) y seguida por Arequipa (3%). Pero como ya se ha mencionado, la industria Fintech cambia a un ritmo acelerado.

En el **Diario El comercio (2020)** indica que las transferencias electrónicas permanecen como el instrumento digital más importante usado para realizar pagos minoristas con un incremento de 13% en el periodo enero a mayo 2020, además, en los últimos 5 años el crecimiento promedio anual fue del 21%. Detrás de una Fintech puede

estar una startup, una big tech o un banco. Algunas Fintech que están respaldadas por un banco son: Yape (BCP, Banco de la nación, Mibanco), PLIN (Interbank, BBVA, Banbif y Scotiabank), Lukita (BBVA) y Tunki (Interbank), entre otros.

Medina, (2018). La Superintendencia de Banco y Seguros refiere a una estrategia regulatoria que consiste en un desarrollo selectivo y focalizado además de la vigilancia periódica de las Fintech, esto está determinado según los siguientes ítems: grado de desarrollo, riesgos sobre la estabilidad e integridad financiera, protección al usuario, tendencias regulatorias.

Pérez, Benito & Ramos. (2020). De la misma manera que se han desarrollado en todo el mundo, Perú no ha sido ajeno a esta revolución financiera tecnológica. En el país, las Fintech poseen un alto crecimiento debido a la gran cantidad de usuarios insatisfechos por los servicios del sistema financiero tradicional; sin embargo, pese a su acelerado desarrollo, no se encuentran estudios empíricos que aborden el fenómeno del crecimiento en las Fintech.

Castellnou (2019) existen 6 beneficios que suelen repetirse en todos los ámbitos relacionados con las Fintech: El ahorro, la gestión de la rapidez mejora la eficiencia del negocio, generando un ahorro económico y de tiempo; la flexibilidad 19 es un gran beneficio, debido a que permiten guardar datos, hacer operaciones mediante financiación

alternativa y más, esto indiferente al lugar y momento presente; la transparencia es otro beneficio importante debido a que la utilización de Fintech demuestra una gestión rápida y transparente para las empresas; eficiencia es un claro beneficio que las Fintech brindan debido a la automatización y los servicios concretos que brindan; para las empresas que anhelan la internacionalización, las Fintech les brindan flexibilidad y soluciones relacionadas; finalmente, como negocio, las Fintech representan una ventaja competitiva frente a competidores que no utilizan estos servicios tecnológicos..

2.2.2 Variable 2 – Yape y Plin.

Reinoso, (2017) Los nuevos avances tecnológicos hacen que hoy estemos inmersos en una revolución digital en donde la incorporación de las nuevas tecnologías al sistema financiero no es la excepción. Estas están siendo impulsadas por el acogimiento de la telefonía móvil y el desarrollo de soluciones y beneficios adoptados por las tecnologías financieras.

López & Palomino, (2021). En primer lugar, el aplicativo Yape fue creado por el Banco de Crédito del Perú (BCP) en el 2016 y fue puesta en acción en el 2017. Así, mientras pasaron los años, este aplicativo demostró un crecimiento enorme, llegando a tener 5 millones de usuarios en el 2020. Durante el tiempo de pandemia ha contribuido

a la inclusión financiera de 650,000 peruanos que han accedido a servicios financieros por primera vez; y más de 700,000 micro y pequeños negocios han podido ofrecer sus productos y servicios a través de este medio fácil y evitando el contacto. Por otro lado, Plin está integrado en las aplicaciones de Banca Móvil de los bancos (con los cuales puede hacer transferencias) BBVA, Interbank, Ban Bif, Scotiabank y Caja Arequipa. En el 2020, este consorcio de bancos pone el aplicativo a servicio de sus clientes y aseguran que se realizaron 12.2 millones de transferencias, tanto desde el BBVA como desde todos los bancos del consorcio. Así, se puede observar que Plin resultó ser un éxito entre sus usuarios y un gran beneficio tanto para estos, como para el consorcio de bancos que la creó. Además, debido a la pandemia, los principales directivos tanto de Yape como de Plin comenzaron a contemplar con mayor optimismo la implementación de la interoperabilidad.

Dongo A. (2020). YAPE surgió como una idea de negocio que buscaba facilitar las transacciones de cuenta a cuenta entre los mismos clientes del BCP; debido a que los métodos existentes para las transacciones eran algo engorrosos para los clientes. No obstante, mientras más usuarios empezaban a utilizar el aplicativo, Arturo y el equipo de YAPE se percataron que una cantidad considerable de clientes eran pequeños negocios o emprendimientos que disponían de

la app como medio de cobro. Debido a que YAPE era un aplicativo rápido y fácil de usar, sin costos de instalación y que ya incluía el código QR, muchos negocios vieron provechoso su uso. Es en este momento, que el equipo de YAPE decidió ampliar la visión sobre la app y desarrollarla para abarcar de mejor manera a este nuevo público, el cual incluía muchos emprendedores jóvenes y negocios que manejan pequeñas transacciones (Pág. 29)

Pero ¿qué es una billetera digital?, **Fisa Group (2019**) las define como un servicio financiero que brinda opciones y funcionalidades para realizar transacciones desde un dispositivo o teléfono móvil, sin el uso de efectivo o tarjetas. La popularidad y adopción rápida de las billeteras digitales está directamente relacionada a la masificación de teléfonos inteligentes (smartphones), que permiten contener y usar de una manera rápida y ágil los servicios financieros de un banco tomando ventaja de los medios más tradicionales como las tarjetas de crédito y el propio efectivo.

Actualmente en el Perú tenemos las siguientes billeteras digitales:

- YAPE del BCP, con más de 10 millones de usuarios y el 90% de penetración en el mercado.
- PLIN, resultado de la alianza del BBVA, Interbank y Scotiabank con 4 millones de usuarios.
- TUNKI de Interbank, con 1 millón de usuarios.

- BIM, resultado del esfuerzo sectorial impulsado por el gobierno, que cuenta con 800,000 usuarios.

El BCP, el banco peruano con más de 136 años de existencia, es la institución financiera más grande e importante del Perú. El BCP es un banco universal que atienden a prácticamente todos los segmentos de clientes del mercado, con presencia a nivel nacional a través de sus más de 350 agencias, más de 2,000 cajeros automáticos, 8,000 agentes a nivel nacional, además de la Banca Móvil y la Banca por Internet. Cuenta con una amplia oferta de productos y servicios para atender a los distintos segmentos de clientes. 14 Adicionalmente, en el 2016 se creó el Centro de Innovación, un laboratorio de innovación para investigar e identificar nuevas tendencias y necesidades del mercado e incubar proyectos que responden a necesidades de los consumidores que tienen potencial de crecimiento. Es en el Centro de Innovación donde nació YAPE, la billetera digital del BCP, en el año 2017, la cual inicialmente solo permitía el envío y recepción de pagos de personas naturales. En una primera etapa, solo los clientes del BCP podían usar el aplicativo.

Para **TEC Oficial, (2017).** Desde su lanzamiento, YAPE contaba con dos características distintivas en el mercado financiero peruano: hacer operaciones totalmente gratis y, por otro lado, no necesitabas conocer el número de cuenta de la persona a la que le harías el pago,

el aplicativo vinculaba los contactos en el celular con los números de cuenta, con lo cual hacía mucho más sencillo en envío de dinero en comparación con los aplicativos bancarios que sí pedían esta información.

Según **Marín (2017),** “Las Fintech se pueden definir como organizaciones o startup que, aprovechando lo último en tecnología, brindan soluciones financieras digitales que se enfocan en la atención de específicas necesidades de las personas. Aquellos emprendimientos emplean avanzadas arquitecturas tecnológicas y sacan provecho de la existente información infinita en el internet y brindan sus servicios mediante plataformas virtuales”.

2.3. Definición de términos básicos

- **Micro finanza**: son el conjunto de servicios de tipo financiero dirigidos a grupos de población caracterizados por atravesar situaciones adversas desde el punto de vista económico. Esto engloba a individuos de escasos recursos, pequeñas empresas, trabajadores autónomos e incluso en riesgo de pobreza. (Westreicher 2020)

- **Yape:** Yape es una app móvil que en el inicio se desarrolló en el Centro de Innovación del BCP, permite al usuario realizar sus pagos de forma veloz e intuitiva solamente con el número del celular o código QR. Su finalidad es el reemplazo de la utilidad del efectivo en las transacciones del día a día, repetitivas y de menores montos por transferencias y pagos virtuales". (BCP 2021)

- **Plin:** Las billeteras digitales Plin se han convertido en uno de los métodos de pago favoritos por los usuarios, ya que por su sencillez se pueden efectuar pagos en establecimientos comerciales y envío de dinero a otros usuarios de forma rápida y segura**.**

- **Banca tradicional:** Entidades financieras que operan mediante oficinas bancarias, usando documentos impresos, asistidos por un personal comercial que actúa de manera pasiva esperando al cliente, quien debe ubicar a la oficina en un horario determinado para realizar la operación financiera.

- **Bancarización:** Es el nivel y grado que una población específica viene utilizando productos y servicios financieros, además esta bancarización refleja qué tanto progresa el sistema financiero en un país.

- **Emprendedor**: Adjetivo que se da a quien estratégicamente combina recursos, trabajo y diversos activos de tal manera que incrementa el valor de éstos; a su vez esta persona elige realizar esas acciones impulsadas por fuerzas como el necesitar algo en específico o liberarse de la autoridad de un jefe.

- **Modelo de aceptación de tecnología (TAM):** Base teórica de sistema de información que muestra cómo un usuario de una tecnología nueva acepta esa propuesta tecnológica en base a los siguientes factores: Variables externas, facilidad de uso y utilidad percibida.

- **Modelo teórico del uso de las Fintech**. Según **(Cortés y Landeta, 2020**) basan su investigación en el Modelo TAM, al aplicarlo su realidad identifica más constructos que influencia a la aceptación de la Fintech, los cuales son: Confianza, riesgo, facilidad de uso, utilidad percibida y actitudes.

- **Sistemas de pago**: Conjunto de procedimientos e instrumentos que permiten realizar pagos entre agentes económicos, estos pueden ser en efectivo o no, en el segundo caso se hará uso de instrumentos y sistemas interbancarios de transferencia de dinero.

- **Tecnología financiera:** Uso de tecnología como tarjetas de crédito o débito; cajeros automáticos, teléfono móvil, entre otros, para realizar actividad financiera como almacenar y procesar datos financieros sin límites geográficos.

- **Transferencia interbancaria:** Operación financiera donde el usuario de una entidad financiera logra enviar dinero de su cuenta a la de otro usuario en una entidad financiera diferente.

- **Billetera digital:** Representa la realización de transferencias financieras, recibir dinero, pagar o comprar online, entre otras acciones, sin usar dinero en efectivo, necesitas crearte una cuenta en una billetera digital de tu preferencia.

- **Entidad financiera.** Es un intermediario para operaciones en el ámbito financiero. Las entidades financieras pueden ser bancos, cajas de ahorros o cooperativas de crédito, es decir, intermediarios que administran y prestan dinero; o empresas financieras, un tipo distinto de intermediarios financieros que, sin ser bancos, ofrecen préstamos o facilidades de financiamiento en dinero.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de la investigación

Para analizar los contrastes de esta investigación se utilizó el Método de enfoque **cuantitativo.** De acuerdo con **Hernández, Fernández y Baptista (2014)**, La investigación cuantitativa considera que el conocimiento debe ser objetivo, y que este se debe generar a partir de un proceso deductivo a través de la medicación numérica y el análisis estadístico inferencial, también se prueban hipótesis previamente formulados. Este enfoque se basa su investigación en casos, con la intención de obtener resultados que permitan hacer generalizaciones. (pág. 4)

3.2 Tipo de investigación

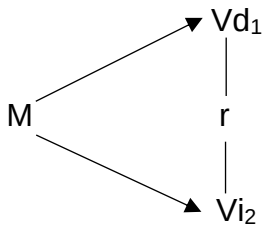
Por el tipo de la investigación el presente estudio reúne las condiciones metodológicas de una investigación aplicada. El estudio es de tipo **Aplicada**, debido a que la investigación usa los conocimientos adquiridos para solucionar un problema de la realidad. Según **Huaire (2019**). La investigación aplicada parte (por lo general, aunque no siempre) del conocimiento generado por la investigación básica, tanto para identificar problemas sobre los que se debe intervenir como para definir las estrategias de solución. (Pág. 8)

3.3 Nivel de investigación

Según el estudio se presenta un nivel investigativo correlacional descriptivo. En ello, **Mejia (2017),** da a conocer que la investigación correlacional determina el grado de asociación o relación existente entre dos variables, en primer lugar, se miden las variables, posteriormente mediante la prueba de hipótesis correlacionales y estadísticas se estima la correlación de las variables ante ello menciona para los estudios descriptivos es aquél en que la información es recolectada sin cambiar el entorno (es decir, no hay manipulación). (Pág. 19)

3.4 Diseño de la investigación

En el estudio se desarrolló un diseño no experimental de corte transversal. Para **Hernández, Fernández y Baptista (2014)** definen que el diseño no experimental es analizar a las variables tal y como suceden en la realidad es decir trata de un estudio en la cual no buscara en variar de alguna manera las variables, asimismo, indican que el corte transversal es donde se recolecta la información en un momento especifico y en un periodo determinado, su objetivo es describir las variables o hechos de influencia en un momento dado. (pág.149). Gráficamente queda expresado la correlación de las variables de la siguiente manera:



Dónde: M = Muestra

Vd_1 = variable dependiente

Vi_2 = variable independiente

r = Correlación

3.5 Población y muestra

3.5.1 Población

Para **Arias (2012)** define la población un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación (pág.81). La población estuvo conformada por el total de microempresas formales de la ciudad de Pucallpa según PRODUCE (Ministerio de Producción) haciendo esto un total de 1,274 microempresas distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 2
Cantidad de microempresas formales de Pucallpa

Condición	Cantidad
Jurídicas	268
Naturales	1006
Total	1,274

Fuente: PRODUCE (Ministerio de Producción) 2022

3.5.2 Muestra

Según **Balestrini (2008),** define como: "una parte o subconjunto de la población" (pág.130) en el estudio la muestra será de tipo probabilístico de acuerdo a **Castro (2003)** son aquellas donde todos los miembros de la población tienen la misma opción de participar (pág. 114) el estudio se desarrolló con todo la población (1,274 – microempresas formales) según PRODUCE de manera aleatorio simple es decir cada uno de la población tiene la opción de ser elegido, asimismo será calculada a través de la formula finita para obtener la cantidad exacta de la muestra:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde: n = Tamaño de muestra buscada

N = Tamaño de población (51274 micro empresas formales)

Z = 1.645 al cuadrado (si la seguridad es de 90%)

p = 0.5

q = 1-p (en este caso 1- 0.5)

e = precisión (se usa en la investigación 10%) margen de error

$$n = \frac{1274 * 1.645^2 * 0.5 * 0.5}{0.1^2 * (1274 - 1) + 1.645^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{861.8689}{13.4065}$$

n = 64

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1 Técnicas

Según **Sánchez (2018),** la técnica hace referencia a los procesos y reglas que están dirigidas a establecer vínculos con el objetivo de estudio en la investigación se desarrolló la técnica de la encuesta (cuestionario), lo cual se aplicará a los propietarios de microempresas formales de la ciudad de Pucallpa de acuerdo la muestra establecida en la investigación.

3.6.2 Instrumentos

De acuerdo al estudio el instrumento que se utilizó un cuestionario bien estructurado, el cual contiene preguntas exactas y cerradas con respuestas para marcar mediante una escala de valoración de Likert que nos permitirá obtener mejor la información de las variables de estudio dándonos mayor confiabilidad y validez a la investigación. Según **Hernández y Mendoza (2018)** indica que el cuestionario consiste en un método cuya finalidad es la de obtener datos de diversas personas, ya que sus opiniones son de gran relevancia para el investigador para el contraste de hipótesis, utilizando un numero de preguntas que son entregados a individuos según la población de estudio que de forma anónima responden en la investigación.

3.7 Procedimientos de recolección de datos

En el estudio la recolección de datos se dio mediante la recopilación de información directa y documental según la muestra establecida de acuerdo al padrón de PRODUCE (Ministerio de producción), para luego se ubicara los establecimientos y se coordinara con los propietarios para el permiso de aplicación de la técnica de estudio, por consiguiente, se aplicará los instrumentos de recolección de datos (cuestionario), para lo cual la información acopiada en la encuesta, se elaboró una base de datos en Excel, para luego procesarlo en el software estadístico SPSS 25.0 mostrando resultados de mayor alcance y veracidad para el presente estudio.

3.8 Tratamientos de los datos

Para el estudio el tratamiento de los datos se centró en la aplicación directa de la estadística descriptiva, elaborando tablas y figuras estadísticas de acuerdo a la base de datos de las variables de la investigación; así como también de la estadística inferencial con la prueba de normalidad para la contrastación de las hipótesis mediante la prueba de correlación rho Spearman para tomar decisiones de aceptación o rechazo de las hipótesis tanto general como especificas planteadas en el estudio.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Presentación de resultados

A partir de los datos conseguidos de acuerdo al instrumento y técnica de medición de los datos, se realizó un análisis detallado punto por punto que permitió establecer la situación de las variables de estudio, así como su impacto en el mercado peruano y la interacción que tiene el público con el aplicativo (YAPE y PLIN), dichos resultados, se dio mediante un análisis cuantitativo considerando la información obtenida de la técnica e instrumento aplicado mediante la estadística descriptiva e inferencial y la utilización de programas estadísticos informáticos para mayor confiabilidad y fiabilidad de la base de datos.

La investigación se complementó mediante el trabajo de campo, donde se ejecutó la técnica e instrumento de estudio (cuestionario) distribuidos entre las variables con respuestas cerradas y para marcar utilizando la escala de Likert, los puntajes obtenidos se convirtieron en puntuaciones normalizadas utilizando Baremo estableciendo la siguiente categoría (ALTO, REGULAR y BAJO) por con siguiente se procesaron en el software estadístico SPSS V.25.0, analizando e interpretando los resultados por cada variable e indicador, obteniendo así el contraste de las hipótesis tanto general como específicas, derivado de la prueba de normalidad

conociendo así el estadístico empleado Rho de Spearman. En concreto mediante los mecanismos utilizados, se presentará, a continuación, los resultados obtenidos.

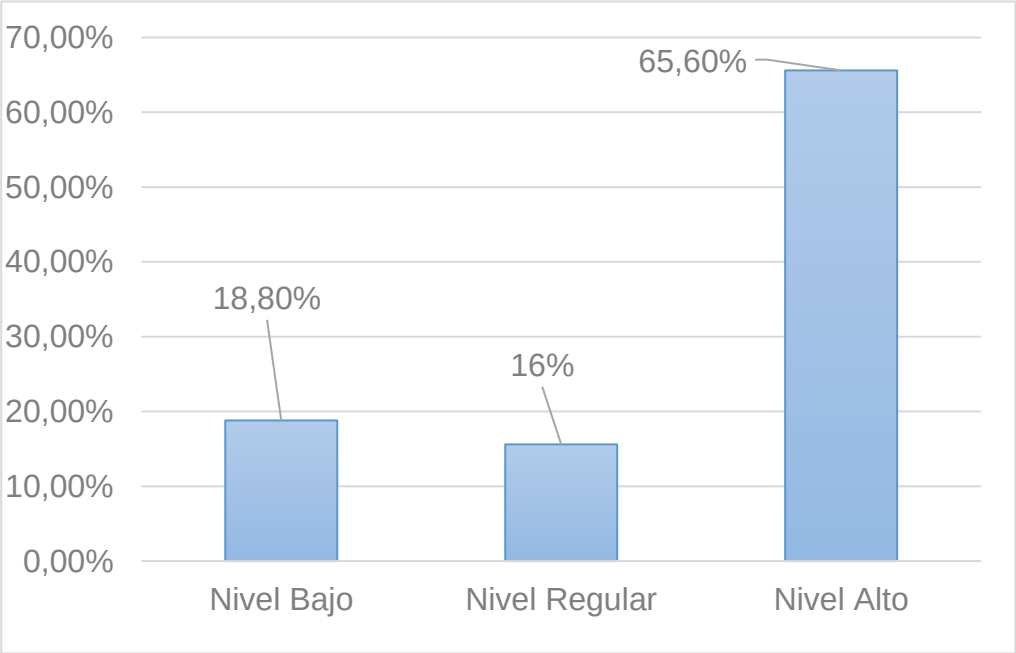
4.1.1 Resultados descriptivos

Tabla 3
Variable 1- Micro finanza

		f	%	% válido	% acumulado
Válidos	Nivel Bajo	12	18.8%	18.8%	18.8%
	Nivel Regular	10	15.6%	16.6%	34.4%
	Nivel Alto	42	65.6%	65.6%	100%
	Total	64	100%	100%	

Fuente: SPSS V. 25.0, Base de datos

Figura 2: **Variable 1 - Micro finanza**



Fuente: Tabla 3, Base de datos

Descripción:

En la tabla 3 y figura 2, se observa los resultados con respecto a la Variable 1 mostrando que el 65.6% equivalente a 42 microempresas formales según dan a conocer que hay un nivel ALTO en cuanto a las micro finanzas, así mismo el 15.6% manifiesta que hay un nivel REGULAR en las micro finanzas de microempresas formales y por último el nivel menos valorada, muestra que solo el 18.8% existe un nivel BAJO en la micro finanza para las micro empresas formales.

Tabla 4
Indicador 1- Inclusión financiera

		f	%	% válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nivel Bajo	02	3.1%	3.1%	3.1%
	Nivel Regular	10	15.6%	15.6%	18.8%
	Nivel Alto	52	81.3%	81.6%	100%
	Total	**64**	**100%**	**100%**	

Fuente: SPSS V. 25.0, Base de datos

Descripción:

En la tabla 4, se observa los resultados obtenidos del Indicar 1 de la Variable 1 dando a conocer que el 3.1% siendo esto 2 microempresas formales manifiestan que hay un nivel BAJO en la inclusión financiera, así mismo el 15.6% manifiesta que hay un nivel

REGULAR de acuerdo a la inclusión financiera así mismo el 81.3% mencionan que existe un nivel ALTO de inclusión financiera siendo 52 microempresas formales de la ciudad de Pucallpa.

Tabla 5
Indicador 2 - Periodo de Cobranza

		f	%	% válido	% acumulado
Válidos	Nivel Bajo	14	21.9%	21.9%	21.9%
	Nivel Regular	50	78.1%	78.1%	100%
	Nivel Alto	00	00.0%	00,0%	
	Total	**61**	**100%**	**100%**	

Fuente: SPSS V. 25.0, Base de datos

Descripción:

En la tabla 5, se observar los resultados obtenidos del Indicador 2 de la Variable 1 dando a conocer que el 21.9% equivalente a 14 micro empresas formales manifiestan que hay un nivel BAJO en el periodo de cobranza del Yape y Plin, así mismo el 78.1% dan a conocer que hay un nivel REGULAR en el cumplimiento del periodo de cobranza equivalente a 50 micro empresas formales en la ciudad de Pucallpa. También el nivel menos valorado es el nivel ALTO en el indicador 2 de la variable independiente del estudio de investigación.

Tabla 6:
Indicador 3 - Prestamos

		f	%	% válido	% acumulado
Válidos	Nivel Bajo	06	9.4%	9.4%	9.4%
	Nivel Regular	58	90.6%	90.6%	100%
	Nivel Alto	00	00.0%	00.0%	
	Total	**64**	**100%**	**100%**	

Fuente: SPSS V. 25.0, Base de datos

Descripción:

En la tabla 7, podemos observar los resultados obtenidos del Indicador 3 de la Variable 1 dando a conocer que el 9.4% equivalente a 6 microempresas formales en la ciudad de Pucallpa manifiestan que hay un nivel BAJO en los préstamos del aplicativo móvil, así mismo el 90.6% dan a conocer que se visualiza un nivel REGULAR en los préstamos que se realiza por medio del aplicativo móvil Yape y Plin equivalente a 58 microempresas, por último el nivel menos valorada fue el nivel ALTO en el estudio de acuerdo a la muestra de investigación establecida.

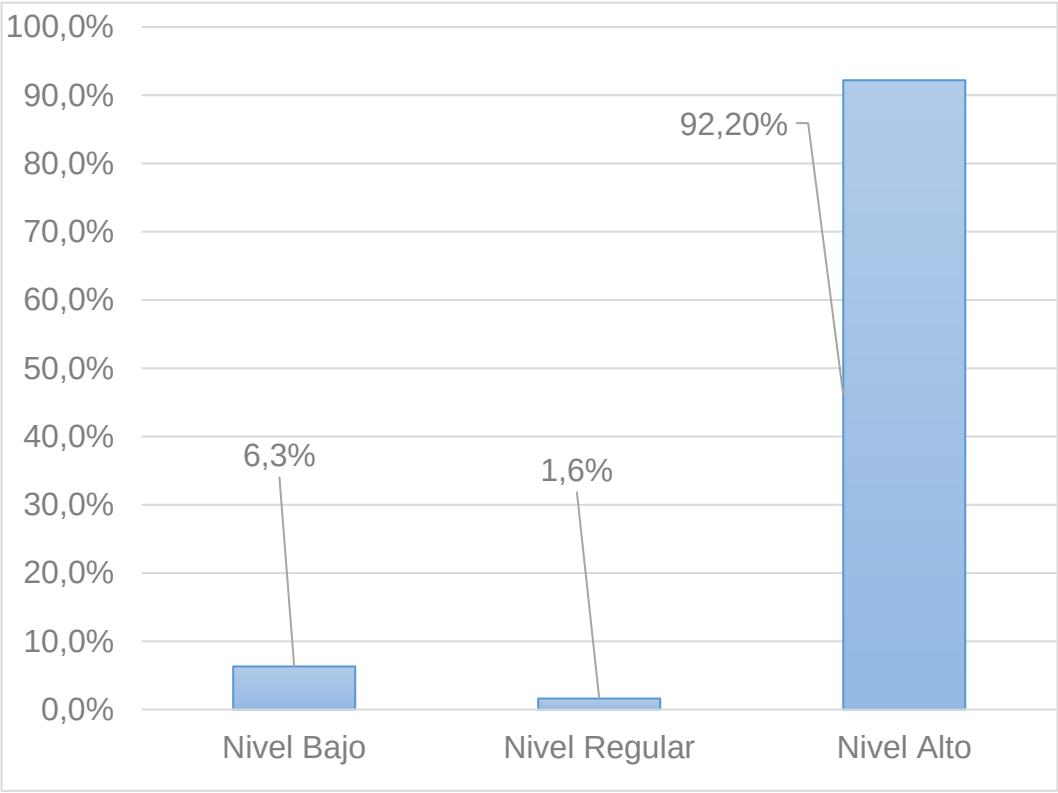
Variable 2 – Yape y Plin

Tabla 7: Variable 2 – Yape y Plin

		f	%	% válido	% acumulado
Válidos	Nivel Bajo	04	6.3%	6.3%	6.3%
	Nivel Regular	01	1.6%	1.6%	7.8%
	Nivel Alto	59	92.2%	92.2%	100%
	Total	**64**	**100%**	**100%**	

Fuente: SPSS V. 25.0, Base de datos

Figura 3: **Variable 2 – Yape y Plin**



Fuente: Tabla 8, Base de dato

Descripción:

En la tabla 7 y figura 3, se observa los resultados, con respecto a la Variable 2 mostrando que el 92.2% equivalente a 59 micro empresas formales según la muestra de estudio dan a conocer que hay un nivel ALTO en cuanto al aplicativo Yape y Plin, así mismo el 1.6% manifiesta que hay un nivel REGULAR respecta al aplicativo móvil y por último el nivel menos valorado de la muestra de estudio da a conocer que el 6.3% existe un nivel BAJO en el aplicativo móvil Yape y Plin equivalente a 4 micro empresas formales en la ciudad de Pucallpa.

Tabla 8: Indicador 1 – Utilidad percibida

		f	%	% válido	% acumulado
Válidos	Nivel Bajo	01	1.6%	6,6%	6,6%
	Nivel Regular	64	98.4%	1,6%	8,2%
	Nivel Alto	00	00.0%	00.0%	100%
	Total	**61**	**100%**	**100%**	

Fuente: SPSS V. 25.0, Base de datos

Descripción:

En la tabla 8, podemos observar los resultados obtenidos del Indicador 1 de la Variable 2 dando a conocer que el 1.6% equivalente a una microempresa formal manifiesta que hay un nivel BAJO en la utilidad percibida del aplicativo Yape y Plin, así mismo el 98.4% manifiesta que hay un nivel REGULAR en la utilidad percibida del

aplicativo móvil, el nivel menos valorado fue el nivel ALTO por la adaptación y migración que repercutió por la pandemia para la adaptabilidad del usuario como medio de pago.

Tabla 9: Indicador 2 – Dinero enviado

		f	%	% válido	% acumulado
Válidos	Nivel Bajo	03	4.7%	4.7%	4.7%
	Nivel Regular	61	95.3%	95.3%	100%
	Nivel Alto	00	00.0%	00.0%	00.0%
	Total	**64**	**100%**	**100%**	

Fuente: SPSS V. 25.0, Base de datos

Interpretación:

En la tabla 9, se observa los resultados obtenidos del Indicador 2 de la Variable 2 dando a conocer que el 4.7% equivalente a 03 microempresas formales dan a conocer que hay un nivel BAJO en el dinero que se envía por medio de las apps del Yape y Plin, así mismo el 95.3% dan a conocer que se visualiza un nivel REGULAR en el dinero enviado por medio de las apps en el aplicativo móvil, así mismo el nivel menos valorada fue el nivel ALTO en el estudio.

Tabla 10: Indicador 3 – Ingresos fijos y comprobados

		f	%	% válido	% acumulado
Válidos	Nivel Bajo	05	7.8%	7.8%	7.8%
	Nivel Regular	59	92.2%	92.2%	100%
	Nivel Alto	00	00.0%	00.0%	00.0%
	Total	**64**	**100%**	**100%**	

Fuente: SPSS V. 25.0, Base de datos

Interpretación:

En la tabla 10, se observa los resultados obtenidos del indicador 3 de la Variable 2 dando a conocer que el 7.8% equivalente a 05 dueños de microempresas formales manifiestan que hay un nivel BAJO en los ingresos fijos y comprobados, así mismo el 92.2% dan a conocer que se visualiza un nivel REGULAR en los ingresos fijos y comprobados siendo esto un equivalente a de 59 microempresas formales y por último el nivel menos valorado en el estudio fue el nivel ALTO.

4.2 Prueba de normalidad del estudio

Para el contraste de las hipótesis se realizó primero la prueba de normalidad para conocer que estadístico de correlación se va a utilizar, así mismo se da a conocer la prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov, la cual se ejecuta para muestras grandes (n>50) y Shapiro-Wilk, para muestras pequeñas (n<50), en nuestro estudio investigativo se realizó

mediante la prueba de Kolmogorov – Smirnov de acuerdo a la muestra de estudio, se notó que el P-valor es menor al 10% (p<0.1), para lo cual se va utilizar el siguiente criterio estadístico como referencia de estudio:

- Si P valor o Sig. es < que 0.1, las variables de estudio no tienen distribución normal y es un tipo de prueba no paramétrica
- Si P valor o Sig. es > que 0.1, las variables de estudio si tiene distribución normal y es un tipo de prueba paramétrica

Tabla 11: Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
Variables	Estadístico	gl	**Sig.**	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1 Micro finanza	,404	64	**,000**	,650	64	,000
Variable 2 Yape y Plin	,533	64	**,000**	,296	64	,000

Fuente: SPSS V25.0, Base de datos.

Descripción:

En la tabla 11, muestra los resultados de la prueba de normalidad estableciendo que la prueba de correlación para la prueba de las hipótesis fue el Rho de Spearman ya que los valores del Sig. fueron menores de 0.1. por lo que se puede afirmar en un 90% del nivel de confianza con un margen

de error del 10%, no tiene una distribución normal y es un tipo de prueba no paramétrica según el test de normabilidad Kolmogorov-Smirnov.

4.3 Prueba de las hipótesis de estudio

Según la prueba de normabilidad se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para visualizar el nivel de correlación de las variables de estudio, tomando como referencia el siguiente criterio estadístico para el contraste de las hipótesis de aceptación o rechazo tanto general como específicas:

Regla de decisión para el contraste:

- La relación se considera significativa si sig. $p \leq 0.10$ se acepta la hipótesis alterna del estudio de investigación.

- La relación no se considera significativa si sig. $p \geq 0.10$ se acepta la hipótesis nula del estudio de investigación.

Hipótesis general

La micro finanza se relaciona de manera significativa con la implementación del Yape, Plin como medios de pago en beneficio de las micro empresas formales en la ciudad de Pucallpa, 2022

Para el contraste de la hipótesis general, se ha considerado dos criterios de evaluación:

1. **Hipótesis Alterna (H1):** La micro finanza se relaciona de manera significativa con la implementación del Yape, Plin como medios de pago en beneficio de las micro empresas formales en la ciudad de Pucallpa, 2022

2. **Hipótesis Nula (H0):** La micro finanza no se relaciona de manera significativa con la implementación del Yape, Plin como medios de pago en beneficio de las micro empresas formales en la ciudad de Pucallpa, 2022

Tabla 12. Contraste de hipótesis general

Rho de Spearman		Micro finanza	Yape y Plin
Micro finanza	Coeficiente de correlación	1,000	,487
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	64	64
Yape y Plin	Coeficiente de correlación	,487	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	64	64

Fuente: SPSS V25.0, Base de datos,

Descripción:

En la tabla 12 se puede apreciar que el coeficiente de correlación fue 0.487, dicho valor nos indica una correlación positiva moderada (ver anexo

4); el Sig. fue 0.000 menor de 0.1, concluyendo que micro finanza se relaciona de manera moderada con las apps del Yape y Plin en beneficio de las micro empresas formales en la ciudad de Pucallpa, 2022. Por lo tanto, queda comprobada la hipótesis general de investigación según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman y se rechaza la Hipótesis nula con un nivel de confianza del 90%.

Hipótesis especifica 1.

Existe una relación significativa entre la inclusión financiera del Yape y Plin con la utilidad percibida en las micro empresas formales en la ciudad de Pucallpa, 2022

Para el contraste de la hipótesis general, se ha considerado dos criterios de evaluación:

1. **Hipótesis Alterna (H1):** Existe una relación significativa entre la inclusión financiera del Yape y Plin con la utilidad percibida en las micro empresas formales en la ciudad de Pucallpa, 2022

2. **Hipótesis Nula (H0):** No Existe una relación significativa entre la inclusión financiera del Yape y Plin con la utilidad percibida en las micro empresas formales en la ciudad de Pucallpa, 2022

Tabla 13: Contraste de hipótesis específica 1

Rho de Spearman		Inclusión financiera	Utilidad percibida
Inclusión financiera	Coeficiente de correlación	1,000	,312
	Sig. (bilateral)	.	,012
	N	64	64
Utilidad percibida	Coeficiente de correlación	,312	1,000
	Sig. (bilateral)	,012	.
	N	64	64

Fuente: Base de datos, SPSS V25.0

Interpretación:

En la tabla 13 se observa que el coeficiente de correlación es de 0.312, dicho valor nos indica una correlación positiva baja (ver anexo 4); el Sig. fue 0.012 menor de 0.1, concluyendo que la inclusión financiera tiene una relación baja con el indicador utilidad percibida ya que en épocas de pandemia muchas entidades tuvieron dificultad en adaptarse como migrar al nuevo sistema financiero para prevenir el contagio del virus. Por lo tanto, queda comprobada la hipótesis especifica 1 del presente estudio según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman y se rechaza la Hipótesis nula con un nivel de confianza del 90% en la investigación.

Hipótesis especifica 2.

Existe relación significativa entre el periodo de cobranza de dinero con las transferencias de dinero de manera inmediata, completamente gratuitas

y sin comisiones, para las micro empresas formales de la ciudad de Pucallpa, 2022

Para el contraste de la hipótesis general, se ha considerado dos criterios de evaluación:

1. **Hipótesis Alterna (H1):** Existe relación significativa entre el periodo de cobranza de dinero con las transferencias de dinero de manera inmediata, completamente gratuitas y sin comisiones, para las micro empresas formales de la ciudad de Pucallpa, 2022

2. **Hipótesis Nula (H0):** No Existe relación significativa entre el periodo de cobranza de dinero con las transferencias de dinero de manera inmediata, completamente gratuitas y sin comisiones, para las micro empresas formales de la ciudad de Pucallpa, 2022

Tabla 14: Contraste de hipótesis específica 2

Rho de Spearman		Periodo de cobranza	Dinero enviado
Periodo de cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	,419
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	64	64
Dinero enviado	Coeficiente de correlación	,419	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	64	64

Fuente: SPSS V25.0, Base de datos,

Descripción:

En la tabla 14 se puede apreciar que el coeficiente de correlación fue 0.419, dicho valor nos indica una correlación positiva moderada (ver anexo 4); el Sig. fue 0.001 menor de 0.1, concluyendo que el periodo de cobranza de dinero se relaciona de manera moderada con el dinero enviado desde las apps del Yape y Plin para las micro empresas formales de la ciudad de Pucallpa, 2022 Por lo tanto, queda comprobada la hipótesis especifica 2 del estudio según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman y se rechaza la Hipótesis nula con un nivel de confianza del 90%.

Hipótesis especifica 3.

Es importante y significativo conocer el aplicativo móvil para el buen uso del yape y plin y garantizar de manera segura los medios de préstamos según los ingresos fijos y comprobados de dinero en las microempresas formales de la ciudad de Pucallpa, 2022

Para el contraste de la hipótesis general, se ha considerado dos criterios de evaluación:

1. **Hipótesis Alterna (H1):** Es importante y significativo conocer el aplicativo móvil para el buen uso del yape y plin y garantizar de manera segura los medios de préstamos según los ingresos fijos y comprobados de dinero en las microempresas formales de la ciudad de Pucallpa, 2022

2. **Hipótesis Nula (H0):** No es importante y significativo conocer el aplicativo móvil para el buen uso del yape y plin y garantizar de manera segura los medios de préstamos según los ingresos fijos y comprobados de dinero en las microempresas formales de la ciudad de Pucallpa, 2022

Tabla 15: Prueba de hipótesis específica 3

Rho de Spearman		Prestamos	Ingresos fijos y Comprobados
Prestamos	Coeficiente de correlación	1,000	,905
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	64	64
Ingresos fijos y comprobados	Coeficiente de correlación	,905	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	64	64

Fuente: Base de datos, SPSS V25.0

Descripción:

En la tabla 15 se puede apreciar que el coeficiente de correlación fue 0.905, dicho valor nos indica una correlación positiva muy alta (ver anexo 4); el Sig. fue 0.000 menor de 0.1, concluyendo que los prestamos generados mediante las apps del Yape y Plin se relacionan de manera significativa con los ingresos fijos y comprobados de los usuarios que lo utilizan. Por lo tanto, queda comprobada la hipótesis especifica 3 del estudio según el coeficiente

de correlación de Rho de Spearman y se rechaza la Hipótesis nula con un nivel de confianza del 90% en el presente estudio de investigación.

4.3 Discusión de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos en la base de datos y procesados con estadística descriptiva e inferencial en el estudio, se pudo apreciar la presencia de un coeficiente de correlación positiva moderada (ver anexo 4) según la hipótesis general de las variables principales del trabajo investigativo con una correlación de r=0.487, sig. 0.000 menor a su margen de probabilidad P ≤ 0.10, es decir a medida, que se ejecuta e implementa la micro finanza, se mejora moderadamente el aplicativo Yape y Plin como medios de pago para los usuarios en la ciudad de Pucallpa . Por lo tanto, queda comprobada la hipótesis general de investigación según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman y se rechaza la hipótesis nula con un nivel de confianza del 90%. Estos resultados podemos comparar y discutirlos con los hallazgos del trabajo investigativo de **Panduro T. Solano J. & Torres J (2017)** en su investigación titulado: Las microfinanzas y el emprendimiento de las micro y pequeñas empresas en el distrito de Campoverde -2017 concluyo La presente tesis tuvo como objetivo: Analizar los créditos otorgados y el marco regulatorio de las micro y pequeñas empresas en el distrito de Campoverde, año 2017. Los resultados nos demuestran que sí existe relación en los créditos otorgados y el marco regulatorio de las micro y pequeñas empresas en el distrito de Campoverde, año 2017. Los alcances

de la Ley N° 28015 respecto a la competitividad de las micro y pequeñas empresas, el número de créditos solicitados [1-3] Prueba de Pearson o Chi cuadrado = 8.7594, Prueba inversa = 12.5916, con un nivel de significación del 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante, concluyendo que Sí existe relación en los créditos otorgados y el marco regulatorio de las micro y pequeñas empresas en el distrito de Campoverde, año 2017. También se puede comparar dichos hallazgos **con Acuña J. & Cortez F. (2017)** en su estudio titulado Las microfinanzas y su contribución en el crecimiento económico de las mypespost fenómeno el niño en el Distrito de casa grande provincia de ascope en el año 2017. El objetivo general de esta investigación ha sido determinar la contribución de las micro finanzas en el crecimiento económico de las Mypes post fenómeno. Se concluyó que el 100% de estas mypes han accedido a un financiamiento del sistema micro financiero, encontrándose una relación positiva entre el crecimiento económico para el periodo enero a julio 2017 y las microfinanzas, poseen un efecto positivo en cuanto al crecimiento económico de las mypes, y mediante la realización de un análisis financiero de estas 5 mypes evaluadas muestran aspectos positivos en los indicadores de liquidez, solvencia, apalancamiento y rentabilidad, confirmando que las microfinancieras contribuyen favorablemente en el crecimiento económico de las mypes en estos últimos meses post fenómeno El Niño.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- ✓ De acuerdo Rho de Spearman se encontró una correlación positiva moderada entre ambas variables principales de investigación de la hipótesis general; dado que el coeficiente de correlación fue 0.487 (ver anexo 4), el Sig. fue 0.000 menor de 0.1 el cual indica que, a mayor utilidad de la micro finanza, mejora moderadamente el aplicativo móvil del Yape y Plin en las microempresas formales de la ciudad de Pucallpa. 2022

- ✓ De acuerdo Rho de Spearman en la hipótesis especifica 1 se encontró una correlación positiva baja entre los dos primeros indicadores de estudio; dado que el coeficiente de correlación fue 0.312 (ver anexo 4), el Sig. fue 0.012 menor de 0.1 el cual indica que a medida que mejora la inclusión financiera del aplicativo móvil Yape y Plin para los usuarios como medio de pago, poco a poco se manifiesta su utilidad y facilidad de uso en las microempresas formales de la ciudad de Pucallpa. 2022.

- ✓ De acuerdo Rho de Spearman en la hipótesis especifica 2 se encontró una correlación positiva moderada entre los dos segundos indicadores de estudio; dado que el coeficiente de correlación fue 0.419 (ver anexo 4), el Sig. fue 0.001 menor de 0.1 el cual indica que a medida que se genera el

periodo de cobranza mediante el aplicativo móvil también se genera moderadamente las transferencias de dinero de manera inmediata en las microempresas formales de la ciudad de Pucallpa. 2022.

- ✓ De acuerdo Rho de Spearman en la hipótesis especifica 3 se encontró una correlación positiva muy alta entre los dos terceros indicadores de estudio; dado que el coeficiente de correlación fue 0.905 (ver anexo 4), el Sig. fue 0.000 menor de 0.1 el cual indica que a medida que se mejora los préstamos por medio de apps del aplicativo móvil Yape y Plin mejora correlativamente la eficiencia de los ingresos fijos y comprobados en las microempresas formales de la ciudad de Pucallpa. 2022.

5.2 Recomendaciones

- ✓ Se sugiere de acuerdo al comportamiento de ambos indicadores como inclusión financiera y la utilidad percibida este servicio siga implementándose financieramente en el aplicativo de los clientes por que existe un grado de correlación moderadamente en las empresas formales.

- ✓ Se sugiere que a través de las entidades financieras se dé a conocer este servicio a miles de clientes con la finalidad de mejorar la utilidad y facilidad del Yape y Plin como medio de pago en las empresas formales y de esta manera esto siga creciendo en la seguridad financiera de los clientes.

- ✓ Se recomienda responsabilidad de los usuarios con las entidades financieras que brindan este servicio porque se determino que a medida que se genera el periodo de cobranza mediante el aplicativo móvil también se genera moderadamente las transferencias de dinero de manera inmediata en las microempresas formales de la ciudad de Pucallpa. 2022.

- ✓ Se recomienda continuar con responsablemente con los prestamos mediante este aplicativo con la finalidad de buscar una eficiencia de los ingresos, esto lo comprobamos en el coeficiente de correlación fue 0.905 (ver anexo 4), el Sig. fue 0.000 menor de 0.1 el cual indica que a medida que se mejora los préstamos por medio de apps del aplicativo móvil Yape y Plin mejora correlativamente la eficiencia de los ingresos fijos y comprobados en las microempresas formales de la ciudad de Pucallpa. 2022.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Introducción a la metodología científica. (6ª Edición). Caracas: Editorial Episteme.

Balestrini (2008). Metodología de la Investigación Cuantitativa (2ª Edición). Caracas: FEDUPEL.

BCP. (2021). *Memoria Integrada* 2020. Obtenido de https://www.viabcp.com/wcm/connect/c45ed29f-031d-4748-87ea-1027aafc1016/Memoria+Integrada+BCP+2020+VF.pdf?MOD=AJPERES&CVID=nNgOXHE&attachment=false&id=1617804852779

Castellnou, R. (2019). *Los beneficios de la tecnología "Fintech" para tu empresa.* Captio by emburse. Obtenido de: https://www.captio.net/blog/beneficios-de-la-tecnologiaFintech-para-tu-empresa

Castro, M. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración.* (2ª Edición). Caracas: Uyapal

Dongo A. (2020). I*dentificación de factores para la adopción de la aplicación de pagos móviles YAPE en bodegas de distritos de Lima Metropolitana durante la pandemia por Covid-19 tesis doctoral* - Pontificia universidad católica del Perú obtenido de: https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/20191/ARRUNATEGUI_RAVELLO_TOLENTINO_CHUJUTALLI_Lic.%20(1).pdf?sequence=1

Diario El comercio. (2020). *Transferencias electrónicas crecieron 13% a mayo, mientras uso de tarjetas de crédito cayó 25%.* Diario El comercio. Obtenido de:https://elcomercio.pe/economia/negocios/plin-yape-tunkilukitatransferencias-electronicas-crecieron-13-a-mayo-mientras-uso-de-tarjetasde-creditoca yo -25-nndc-noticia/?ref=ecr

Estado Peruano (2023) *Conocer más sobre las billeteras digitales disponibles en el Perú*. Gob.pe. Obtenido de: https://www.gob.pe/14930-conocer-mas-sobre-las-billeteras-digitales-disponibles-en-el-peru

Fisa grupo (2019) *Billeteras móviles, ¿qué son y cómo funcionan?* Obtenido de: https://www.fisagrp.com/blogs/que-son-las-billeteras-moviles-como-funcionan

Hernández, R., Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Editorial Mc Graw Hill Education. Obtenido de https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: McGrwall Hill Education.

Huaire (2019) *Método de investigación* obtenido de: https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/78.pdf

Lacalle P. (2012). El impacto de las microfinanzas sobre el crecimiento económico de los países en vías de desarrollo. Tesis de Pregrado. Universidad De Valladolid. España.

Méndez, (2015), Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales, México D.F., México: Limusa S. A.

Panduro T. Solano J. & Torres J (2017) *Las microfinanzas y el emprendimiento de las micro y pequeñas empresas en el distrito de Campoverde -2017*. Obtenido de: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNU_7d9d6143345eb281027c12d56e779423/Details

Pasquel E. (2022) *Perú entre los países con más billeteras móviles en América Latina.* BloombergLinea obtenido de: https://www.bloomberglinea.com/2022/08/10/peru-entre-los-paises-con-mas-billeteras-moviles-en-america-latina-segun-estudio/

Prado, E (2020) *La batalla entre Yape, del BCP, y Plin, de BBVA, Interbank y Scotiabank,* ha empezado con el anuncio de nuevas alianzas, en un juego de mutua exclusión. Obtenido de: https://unu.edu.pe/cgi-sys/suspendedpage.cgi

Pérez, F., Benito Cardenas, R. y Ramos, J. (2020). *Factores de crecimiento en las Fintech peruanas: una caracterización en un estudio de caso múltiple. 360*: Revista De Ciencias De La Gestión(5), 118–151. https://doi.org/10.18800/360gestion.202005.005

Reinoso, A. R. (2017). *www.comercioexterior.ub.edu.* Obtenido de https://www.comercioexterior.ub.edu/tesina/tesinasaprobadas/1617/TesinaRojanoAna.pdf

Sanchez J. (2020). Microfinanzas. Economipedia. Obtenido de: https://economipedia.com/definiciones/microfinanzas.html

Sánchez, H., Reyes, C., Mejía, K. (2018). Manual de Términos en investigación Científica, Tecnólogica y Humanística. Lima: Universidad Ricardo Palma. Obtenido de https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-eninvestigacion.pdf

Sanhueza (2011). *Microempresa y Micro finanzas como Instrumento de Desarrollo Local. Evaluación de Impacto del Microcrédito en la Región de La Araucanía*, Chile- Programa de Doctorado en Integración y Desarrollo Económico, Madrid – España, obtenido de: https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/5981/36865_sanhueza_martinez_paulina_alejandra.pdf?sequence=1

Medina, M. A. (2018). *Fintech y consideraciones para su regulación. Superintendencia de Banca Seguros y AFP.* https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/SUPERVISION_OP1/LimaFintechFor u m_SBS_Mayo_2018.pdf

Mejía, T. (2017). *Investigación Correlacional: Definición, Tipos y Ejemplos*. [Lifeder.com]. Recuperado de: https:// https://www.lifeder.com/investigacion-correlacional/

TEC Oficial (2017, 18 de octubre). Yape, la aplicación para transferir dinero sin necesidad de un número de cuenta [Video]. Youtube https://www.youtube.com/watch?v=2- jVqj-kTtE.

Vodanovic, L. (2020). *Guía Fintech Perú.: Panorama legal y regulatorio para la inclusión financiera*. Ernst & Young Consultores S. Civil de R.L.

Westreicher (2020). *Microfinanzas*. economipedia. obtenido de: https://economipedia.com/definiciones/microfinanzas.html

Zegarra R. (2020) *Comparte el Reporte Semanal Macroeconómico y de Mercados*, elaborado por Credicorp Capital y BCP obtenido de : https://pe.linkedin.com/posts/juan-pablo-pichilingue-padilla-35324916b_reporte-semanal-macroecon%C3%B3mico-activity-6972968565758910464-HOZ6

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia

TÍTULO: "LA MICROFINANZA Y SU IMPLEMENTACION DEL YAPE, PLIN COMO MEDIO DE PAGO EN BENEFICIO DE LAS MICRO-EMPRESAS FORMALES EN LA CIUDAD DE PUCALLPA, 2022"

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES/DIMENSIONES /INDICADORES	METODOLOGÍA
General: ¿Cómo ayuda la provisión de servicios financieros en relación con la implementación del yape, plin como medios de pago en beneficio de las micro empresas formales en la ciudad de Pucallpa, 2022	**General:** Determinar cómo ayuda la provisión de servicios financieros en relación con la implementación del yape, plin como medios de pago en beneficio de las micro empresas formales en la ciudad de Pucallpa, 2022?	**General:** la micro finanza se relaciona de manera significativa con la implementación del yape, plin como medios de pago en beneficio de las micro empresas formales en la ciudad de Pucallpa, 2022	**Variable 1** • **Micro - finanza** **Dimensión** • Servicios financieros **Indicadores** • Inclusión financiera • Periodo de cobranza • Prestamos.	**Método** - Enfoque cuantitativo **Tipo** - Aplicada **Nivel** - Correlacional descriptiva **Diseño** - No experimental de corte transversal **Población** Estuvo constituida por total de microempresas formales de la ciudad de Pucallpa siendo esto 1,274 microempresas.
Especifico 1: ¿Cómo se relaciona la inclusión financiera del Yape y Plin con la utilidad percibida en las microempresas formales en la ciudad de Pucallpa, 2022?	**Especifico 1:** Determinar si existe una relación significativa entre la inclusión financiera del Yape y Plin con la utilidad percibida en las microempresas	**Especifico 1:** Existe una relación significativa entre la inclusión financiera del Yape y Plin con la utilidad percibida en las micro empresas formales en la ciudad de Pucallpa, 2022		

Especifico 2: ¿En qué medida se relaciona el periodo de cobranza de dinero con las transferencias de dinero de manera inmediata, completamente gratuitas y sin comisiones, para las micro empresas formales de la ciudad de Pucallpa, 2022? **Especifico 3:** ¿ Es importante y significativo conocer el aplicativo móvil para el buen uso del yape y plin y garantizar de manera segura el medio de préstamos según los ingresos fijos y comprobados de dinero en las microempresas formales de la ciudad de Pucallpa, 2022	formales en la ciudad de Pucallpa, 2022 **Especifico 2:** Analizar cómo se relaciona el periodo de cobranza de dinero con las transferencias de dinero de manera inmediata, completamente gratuitas y sin comisiones, para las micro empresas formales de la ciudad de Pucallpa, 2022 **Especifico 3:** Demostrar si es significativo conocer el aplicativo móvil para el buen uso del yape y plin y garantizar de manera segura los medios de préstamos según los ingresos fijos y comprobados de dinero en las microempresas formales de la ciudad de Pucallpa, 2022	**Especifico 2:** Existe relación significativa entre el periodo de cobranza de dinero con las transferencias de dinero de manera inmediata, completamente gratuitas y sin comisiones, para las micro empresas formales de la ciudad de Pucallpa, 2022 **Especifico 3:** Es importante y significativo conocer el aplicativo móvil para el buen uso del yape y plin y garantizar de manera segura los medios de préstamos según los ingresos fijos y comprobados de dinero en las microempresas formales de la ciudad de Pucallpa, 2022	**Variable 2** • **Yape y Plin** **Dimensión** • Finctech (Tecnología financiera) **Indicadores** • Utilidad percibida • Dinero enviado • Ingresos fijos y comprobados	**Muestra** Es de Tipo probabilístico aleatoria simple y se calculó mediante la fórmula finita: $n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$ Dónde: n = Tamaño de muestra buscada N = Tamaño de población Z = 1.645 al cuadrado (si la seguridad es de 90%) p = 0.5 q = 1-p (en este caso 1-0.5) e = precisión (se usa en la investigación 10%) margen de error. $n = \frac{1274 * 1.6452 * 0.5 * 0.5}{0.12 * (1274 - 1) + 1.6452 * 0.5 * 0.5}$ n = **<u>64 microempresas</u>**

Anexo 2

Instrumento de recolección de datos

"LA MICROFINANZA Y SU IMPLEMENTACION DEL YAPE, PLIN COMO MEDIO DE PAGO EN BENEFICIO DE LAS MICRO-EMPRESAS FORMALES EN LA CIUDAD DE PUCALLPA, 2022"

Estimado(a) colaborador(a), reciba un cordial saludo, esta encuesta es parte de un estudio investigativo, los resultados son para fines académicos y titulación respectivamente.

Lea atentamente la pregunta y marque con una (X), la opción que considere se ajuste a su respuesta, entre un numeral del 1 al 5, es de suma importancia que todas las preguntas sean respondidas con la mayor seriedad posible.

Escala de valoración				N° ____
1.- Nunca	**2.- Casi nunca**	**3.- A veces**	**4.- Casi siempre**	**5.- Siempre**

CUESTIONARIO

Variable 01 - Micro finanza						**Marca (X)**
N°	**Preguntas**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Indicador 01 - Inclusión financiera						
01	Esta Ud. de acuerdo con capacitar a los clientes que dispongan de un celular para realizar estas transferencias financieras					
02	La transacción es cómoda y se ajusta a sus necesidades					
03	Los pagos que realiza son oportunos y le ahorra tiempo					
Indicador 02 - Periodo de cobranza						
04	El crédito es un medio de pago seguro y responsable					
05	Está de acuerdo que estos aplicativos financieros estén disponibles las 24 horas del día					

06	Estás de acuerdo con una transferencia inmediata y no diferida					
07	Estás de acuerdo que mediante este aplicativo no se cobre comisión					
Indicador 03 - Prestamos						
08	Es de acuerdo que se puede transferir diario montos establecidos por este medio digital					
09	Está de acuerdo que al no ser una app adicional, no consume espacio en tu teléfono					
10	Cree Ud. Que mediante este servicio se reduce el riesgo de robo o asalto					
Variable 02 – Yape y Plin				**Marca (X)**		
Indicador 01 – Utilidad percibida						
11	Es el yape y Plin es un medio de ahorro seguro financiero					
12	Esta Ud. de acuerdo con el servicio del yape y Plin					
13	Está de acuerdo con una variedad de funcionabilidades que da el yape y el Plin					
Indicador 02 – Dinero enviado						
14	Está de acuerdo que muchas entidades financieras den soporte técnico en el asesoramiento de l yape y Plin.					
15	Ahorras tiempo pagando con yape y Plin					
16	Cree Ud. Que el yape y Plin asegura un respaldo de seguridad en efectivo a las mypes					
17	Cree Ud. Que muchas personas deben sumarse para entrar en este servicio sin temor financiero					
Indicador 03 – Ingresos fijos comprobados						
18	Considera oportuno que con el Plin se paga seguro en miles de comercios en todo el Perú.					
19	Estás de acuerdo que el Yape te envía una notificación para avisarte que recibiste el dinero.					
20	Es estás de acuerdo que mediante el Plin se debe ingresar a una cuenta para verificar si se ha recibido el pago correspondiente.					

¡Gracias …!

Anexo 3

Base de datos

1.- Nunca 2.- Casi nunca 3 .- A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre							
Variable 01 – Micro finanza							
N°	**Preguntas**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N**
01	Es el yape y Plin es un medio de ahorro seguro financiero	**00**	**00**	**00**	**02**	**62**	**64**
02	Esta Ud. de acuerdo con el servicio del yape y Plin	**00**	**00**	**00**	**12**	**52**	**64**
03	Está de acuerdo con una variedad de funcionabilidades que da el yape y el Plin	**00**	**00**	**02**	**10**	**52**	**64**
04	Está de acuerdo que muchas entidades financieras den soporte técnico en el asesoramiento de l yape y Plin.	**00**	**00**	**00**	**02**	**62**	**64**
05	Ahorras tiempo pagando con yape y Plin	**00**	**00**	**00**	**14**	**50**	**64**
06	Cree Ud. Que el yape y Plin asegura un respaldo de seguridad en efectivo a las mypes	**00**	**00**	**00**	**04**	**64**	**64**
07	Cree Ud. Que muchas personas deben sumarse para entrar en este servicio sin temor financiero	**00**	**00**	**00**	**00**	**64**	**64**
08	Considera oportuno que con el Plin se paga seguro en miles de comercios en todo el Perú.	**00**	**00**	**01**	**07**	**56**	**64**
09	Estás de acuerdo que el Yape te envía una notificación para avisarte que recibiste el dinero.	**00**	**00**	**00**	**00**	**64**	**64**
10	Estás de acuerdo que mediante el Plin se debe ingresar a una cuenta para verificar si se ha recibido el pago correspondiente.	**00**	**00**	**03**	**03**	**58**	**64**

Variable 02 – Yape y Plin							
11	Es el yape y Plin es un medio de ahorro seguro financiero	**00**	**00**	**00**	**01**	**63**	**64**
12	Esta Ud. de acuerdo con el servicio del yape y Plin	**00**	**00**	**00**	**00**	**64**	**64**
13	Está de acuerdo con una variedad de funcionabilidades que da el yape y el Plin	**00**	**00**	**00**	**00**	**64**	**64**
14	Está de acuerdo que muchas entidades financieras den soporte técnico en el asesoramiento de l yape y Plin.	**00**	**00**	**01**	**02**	**61**	**64**
15	Ahorras tiempo pagando con yape y Plin	**00**	**00**	**00**	**00**	**64**	**64**
16	Cree Ud. Que el yape y Plin asegura un respaldo de seguridad en efectivo a las mypes	**00**	**00**	**00**	**02**	**62**	**64**
17	Cree Ud. Que muchas personas deben sumarse para entrar en este servicio sin temor financiero	**00**	**00**	**01**	**03**	**60**	**64**
18	Considera oportuno que con el Plin se paga seguro en miles de comercios en todo el Perú.	**00**	**00**	**02**	**03**	**59**	**64**
19	Estás de acuerdo que el Yape te envía una notificación para avisarte que recibiste el dinero.	**00**	**00**	**00**	**00**	**64**	**64**
20	Es estás de acuerdo que mediante el Plin se debe ingresar a una cuenta para verificar si se ha recibido el pago correspondiente.	**00**	**00**	**00**	**01**	**63**	**64**

Anexo 4

Rango de interpretación del coeficiente de Rho de Spearman

Rango rho de Spearman	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Metodología de la investigación, Hernández, F. y Baptista (2014)

Anexo 5

Operacionalización en el SPSS V25.0

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

1 : VDEPEN1 15

	PRE1	PRE2	PRE3	PRE4	PRE5	PRE6	PRE7	PRE8	PRE9	PRE10	PRE11	PRE12	PRE13	PRE14	PRE15	PRE16	PRE17	PRE18	PRE19	PRE20	PRE21	PRE22	PRE23	PRE24	PRE25	PRE26	PRE27	PRE28
1	3	4	1	1	4	4	2	5	1	5	2	1	2	4	1	4	3	3	4	1	5	3	5	3	4	1	1	1
2	4	4	1	1	4	4	2	5	1	5	2	1	2	4	1	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	2	1	1
3	4	4	2	2	5	4	2	5	1	5	2	2	2	4	1	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	2	4	1
4	4	4	3	2	5	5	2	5	1	5	4	4	2	4	2	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	2	4	1
5	5	4	3	2	5	5	4	5	2	5	4	4	3	4	2	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	2	4	1
6	5	4	3	2	5	5	4	5	2	5	4	4	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	1
7	5	4	4	4	5	5	4	5	2	5	5	4	3	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	1
8	5	4	4	4	5	5	4	5	2	5	5	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1
9	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1
10	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1
11	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1
12	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1
13	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1
14	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1
15	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1
16	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1
17	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1
18	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1
19	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2
20	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3
21	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3
22	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3
23	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4

Vista de datos Vista de variables