

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS CONTABLES Y**

**SOCIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**Tesis**

**Uso de billeteras digitales y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las  
agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco, año 2025**

Asesor:

Mgt. Nahuamel Delgado, Gail Cliff

Autores:

Castillo Huaccac, Susan

Troncoso Quispe, Alexander David

Para optar el Título Profesional de:

Contador (a) Público

Cusco -Cusco - Perú

2026



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, CONTABLES Y SOCIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TÍTULO PROFESIONAL**

**ACTA N°: 047**

En la ciudad de Cusco, a los 23 días del mes de junio del 2026, siendo las 10:30 am horas, se reunieron los integrantes del Jurado designado por Resolución Sub Directoral N° 349-2026-UTEA-FC-FCJCS-EPC de la Escuela Profesional de Contabilidad, Facultad de Ciencias Jurídicas, Contables y Sociales:

|               |                                      |
|---------------|--------------------------------------|
| Presidente:   | Mag. Sánchez Quispe, Daisy           |
| Dictaminante: | Mag. Gastañaga Gudiel, Marco Antonio |
| Replicante:   | Mag. Cutipa Añamuro, Salomon         |

Para evaluar la sustentación, en la modalidad de :

☒ Tesis      ☐ Trabajo de suficiencia profesional

**Titulada:**

Uso de billeteras digitales y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco, año 2025

Desarrollado por el (los) Bachiller (es)

Br.: Troncoso Quispe, Alexander David  
(Apellidos y Nombres)

Br.: Castillo Huaccac, Susan  
(Apellidos y Nombres)

Para optar el Título Profesional de:

Contador(a) Público

(Denominación del Título)

Concluido el acto, el Jurado dictaminó que el (la) (los) mencionado(a) (s) bachiller (es) fue (ron)

APROBADO(S) ☒ o DESAPROBADO(S) ☐.

Emitiéndose el calificativo final de:

| Bachiller (Apellidos y Nombres)      | Nota | Detalle (**) |
|--------------------------------------|------|--------------|
| Br. Troncoso Quispe, Alexander David | 15   | Aprobado     |
| Br. Castillo Huaccac, Susan          | 15   | Aprobado     |

Siendo las 11:40 am horas concluyo la sesión, firmando los integrantes del Jurado.

Presidente: Mag. Sánchez Quispe, Daisy

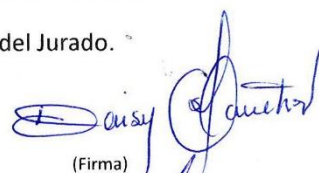
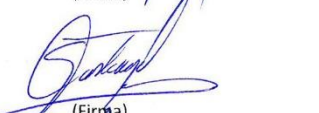
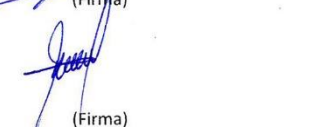
(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

Dictaminante: Mag. Gastañaga Gudiel, Marco Antonio

(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

Replicante: Mag. Cutipa Añamuro, Salomon

(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

  
(Firma)  
  
(Firma)  
  
(Firma)

**Nota:** Desaprobado: 0 - 10; Aprobado: 11 - 20

(\*\*): 0 a 10: Desaprobado, 11 a 15: Aprobado, 16 a 18: Aprobado Notable, 19 y 20: Aprobado con Distinción, Art. 18 RGGAT.

## 19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

### Fuentes principales

- 13%  Fuentes de Internet
- 6%  Publicaciones
- 17%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## Metadatos

| Datos del Autor                                  |   |                                                                                                     |
|--------------------------------------------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Apellidos y Nombres                              | : | Castillo Huaccac, Susan                                                                             |
| Tipo de Documento de Identidad                   | : | DNI                                                                                                 |
| Número de Documento de Identidad                 | : | 73576894                                                                                            |
| URL ORCID                                        | : |                                                                                                     |
| Apellidos y Nombres                              | : | Troncoso Quispe, Alexander David                                                                    |
| Tipo de Documento de Identidad                   | : | DNI                                                                                                 |
| Número de Documento de Identidad                 | : | 76208970                                                                                            |
| URL ORCID                                        | : |                                                                                                     |
| Datos del Asesor                                 |   |                                                                                                     |
| Apellidos y Nombres                              | : | Mgt. Nahuamel Delgado, Gail Cliff                                                                   |
| Tipo de Documento de Identidad                   | : | DNI                                                                                                 |
| Número de Documento de Identidad                 | : | 40682243                                                                                            |
| URL ORCID                                        | : | <a href="https://orcid.org/0000-0002-9522-2356">https://orcid.org/0000-0002-9522-2356</a>           |
| Datos de la Investigación                        |   |                                                                                                     |
| Facultad                                         | : | Ciencias Jurídicas, Contables y Sociales                                                            |
| Escuela Profesional                              | : | Contabilidad                                                                                        |
| Línea de Investigación                           | : | Contabilidad Pública, Privada y Negocios                                                            |
| Rango de años en que se realizó la investigación | : | Noviembre 2025 – mayo 2026                                                                          |
| Fuentes de financiamiento                        | : | Autofinanciado                                                                                      |
| Porcentaje de similitud                          | : | 19%                                                                                                 |
| URL de OCDE                                      | : | <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.09.02">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.09.02</a> |

## **Dedicatoria**

A mis padres, Julián Castillo y Alejandra Huaccac, por ser el cimiento de mi vida, por enseñarme que la perseverancia es la clave para alcanzar cualquier meta. A mi hija, S. Zamantha Quijano, por comprender y respetar el tiempo que dediqué a cumplir este sueño. Cada página de este trabajo está impulsada por tu sonrisa. A Richard Quijano, a mis hermanos blanca y yonel, por su invaluable apoyo en el cuidado de nuestra hija.

**Atte. Susan Castillo Huaccac**

A mi madre, Hilda Quispe Apaza, quien ha sido el motor de mi vida y mi ejemplo de superación; A mis padrinos, Fredy Quispe Singona y Edith Matilde Huamán Cjuiro, por su guía, sus consejos y por brindarme su respaldo desinteresado en momentos clave de mi desarrollo académico.

**Atte. Alexander David Troncoso Quispe**

## **Agradecimiento**

Expreso mi profundo agradecimiento a Dios, por guiar mis pasos, darme perseverancia y permitirme alcanzar esta meta académica. Asimismo, agradezco de manera especial a mi asesor, por su orientación constante, su compromiso y sus valiosos aportes que hicieron posible el desarrollo de la presente investigación.

**Atte. Susan Castillo Huaccac**

A dios por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorar cada día más.

Finalmente, agradezco al dictaminante, por su tiempo, sus observaciones y sugerencias, las cuales contribuyeron a mejorar la calidad del presente trabajo.

**Atte. Alexander David Troncoso Quispe**

## Resumen

El objetivo de esta investigación fue determinar cómo se relaciona el uso de billeteras digitales con el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco, año 2025. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño correlacional no experimental y de corte transversal. La población de estudio estuvo compuesta por 180 agencias de viajes, y se seleccionó una muestra de 60 contribuyentes del Impuesto a la Renta de tercera categoría. Para la recolección de datos, se aplicó una encuesta mediante un cuestionario estructurado con 30 ítems en escala de Likert. Los datos obtenidos fueron procesados con el software SPSS versión 25 y Excel. Los resultados obtenidos mostraron una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre el uso de billeteras digitales y el cumplimiento de las obligaciones tributarias, evidenciada por un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,561, con un valor de  $p$  de 0,000. Además, los hallazgos indicaron que un mayor uso de las billeteras digitales facilita la formalización de las transacciones y mejora el cumplimiento tributario en el sector. En conclusión, los resultados respaldaron la hipótesis general, confirmando que el uso de billeteras digitales está vinculado con un mejor cumplimiento de las obligaciones tributarias, subrayando la relevancia de promover la capacitación y el acceso adecuado a estas tecnologías en las agencias de viajes.

**Palabras claves:** Uso de billeteras digitales, cumplimiento de las obligaciones tributarias, transacciones, formalización, capacitación.

## **Abstract**

The purpose of this research was to determine the relationship between the use of digital wallets and tax compliance among travel agencies in the Historic Center of Cusco in 2025. The study employed a quantitative approach with a non-experimental, cross-sectional correlational design. The study population consisted of 180 travel agencies, and a sample of 60 third-category income tax payers was selected. Data was collected using a structured questionnaire with 30 Likert-scale items. The data were processed using SPSS version 25 and Excel. The results showed a moderate and statistically significant positive correlation between the use of digital wallets and tax compliance, evidenced by a Spearman's rho correlation coefficient of 0,561 and a p-value of 0,000. Furthermore, the findings indicated that increased use of digital wallets facilitates the formalization of transactions and improves tax compliance in the sector. In conclusion, the results supported the overall hypothesis, confirming that the use of digital wallets is linked to better tax compliance, underscoring the importance of promoting training and adequate access to these technologies in travel agencies.

**Keywords:** Digital wallet use, tax compliance, transactions, formalization, training.

## Índice

|                                                  |           |
|--------------------------------------------------|-----------|
| Portada .....                                    | i         |
| Acta de sustentación .....                       | ii        |
| Reporte de similitud .....                       | iii       |
| Metadatos .....                                  | iv        |
| Dedicatoria.....                                 | v         |
| Agradecimiento .....                             | vi        |
| Resumen .....                                    | vii       |
| Abstract.....                                    | viii      |
| Índice .....                                     | ix        |
| Índice de tablas .....                           | xi        |
| Índice de figuras .....                          | xiii      |
| Índice de anexos .....                           | xvi       |
| <b>I. Introducción .....</b>                     | <b>17</b> |
| <b>II. Planteamiento del problema .....</b>      | <b>21</b> |
| 2.1. Descripción y formulación del problema..... | 21        |
| 2.2. Objetivos .....                             | 24        |
| 2.2.1. Objetivo general .....                    | 24        |
| 2.2.2. Objetivos específicos .....               | 24        |
| 2.3. Justificación e importancia .....           | 25        |

|                                         |            |
|-----------------------------------------|------------|
| 2.4. Hipótesis .....                    | 27         |
| 2.5. Variables .....                    | 28         |
| <b>III. Marco Teórico .....</b>         | <b>30</b>  |
| 3.1. Antecedentes .....                 | 30         |
| 3.2. Bases teóricas.....                | 37         |
| 3.3. Definición de términos.....        | 59         |
| <b>IV. Metodología .....</b>            | <b>62</b>  |
| 4.1. Tipo y nivel de investigación..... | 62         |
| 4.2. Ámbito temporal y espacial .....   | 64         |
| 4.3. Población y muestra.....           | 64         |
| 4.4. Instrumentos.....                  | 68         |
| 4.5. Procedimientos.....                | 70         |
| 4.6. Análisis de datos .....            | 71         |
| 4.7. Consideraciones éticas.....        | 72         |
| <b>V. Resultados y discusión.....</b>   | <b>73</b>  |
| <b>VI. Conclusiones .....</b>           | <b>130</b> |
| <b>VII. Recomendaciones.....</b>        | <b>132</b> |
| <b>VIII. Referencias.....</b>           | <b>135</b> |
| <b>IX. Anexos .....</b>                 | <b>149</b> |

## Índice de tablas

|                                                                                                                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tabla 1</b> Matriz de operacionalización de las variables .....                                                                                        | 29 |
| <b>Tabla 2</b> Población de las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco .....                                                                   | 65 |
| <b>Tabla 3</b> Muestra de las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco .....                                                                     | 67 |
| <b>Tabla 4</b> Expertos de la validación del instrumento.....                                                                                             | 69 |
| <b>Tabla 5</b> Estadística de fiabilidad.....                                                                                                             | 70 |
| <b>Tabla 6</b> Rango de la variable 1 uso de billeteras digitales.....                                                                                    | 73 |
| <b>Tabla 7</b> Rango de la variable 2 cumplimiento de las obligaciones tributarias .....                                                                  | 74 |
| <b>Tabla 8</b> Resultados descriptivos de la variable 1 uso de billeteras digitales .....                                                                 | 74 |
| <b>Tabla 9</b> Resultados descriptivos de la dimensión 1 frecuencia de uso de billeteras digitales .....                                                  | 76 |
| <b>Tabla 10</b> Resultados descriptivos de la dimensión 2 facilidad del uso de billeteras digitales .....                                                 | 77 |
| <b>Tabla 11</b> Resultados descriptivos de la dimensión 3 integración de las billeteras digitales con las plataformas tributarias oficiales (SUNAT) ..... | 79 |
| <b>Tabla 12</b> Resultados descriptivos de la dimensión 4 percepción de seguridad en el uso de billeteras digitales .....                                 | 80 |
| <b>Tabla 13</b> Resultados descriptivos de la variable 2 cumplimiento de las obligaciones tributarias .....                                               | 82 |
| <b>Tabla 14</b> Resultados descriptivos de la dimensión 1 conocimiento sobre las obligaciones tributarias .....                                           | 83 |

|                                                                                                                         |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Tabla 15</b> Resultados descriptivos de la dimensión 2 regularidad en la declaración de impuestos.....               | 85  |
| <b>Tabla 16</b> Resultados descriptivos de la dimensión 3 cumplimiento de los pagos de impuestos en tiempo y forma..... | 86  |
| <b>Tabla 17</b> Prueba de normalidad .....                                                                              | 118 |
| <b>Tabla 18</b> Resultados inferenciales según hipótesis general.....                                                   | 119 |
| <b>Tabla 19</b> Resultados inferenciales según hipótesis específica 1.....                                              | 120 |
| <b>Tabla 20</b> Resultados inferenciales según hipótesis específica 2.....                                              | 121 |
| <b>Tabla 21</b> Resultados inferenciales según hipótesis específica 3.....                                              | 122 |
| <b>Tabla 22</b> Resultados inferenciales según hipótesis específica 4.....                                              | 124 |

## Índice de figuras

|                                                                                                                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Figura 1</b> Resultados descriptivos de la variable 1 uso de billeteras digitales.....                                                                 | 75 |
| <b>Figura 2</b> Resultados descriptivos de la dimensión 1 frecuencia de uso de billeteras digitales .....                                                 | 76 |
| <b>Figura 3</b> Resultados descriptivos de la dimensión 2 facilidad del uso de billeteras digitales .....                                                 | 78 |
| <b>Figura 4</b> Resultados descriptivos de la dimensión 3 integración de las billeteras digitales con las plataformas tributarias oficiales (SUNAT) ..... | 79 |
| <b>Figura 5</b> Resultados descriptivos de la dimensión 4 percepción de seguridad en el uso de billeteras digitales .....                                 | 81 |
| <b>Figura 6</b> Resultados descriptivos de la variable 2 cumplimiento de las obligaciones tributarias.....                                                | 82 |
| <b>Figura 7</b> Resultados descriptivos de la dimensión 1 conocimiento sobre las obligaciones tributarias.....                                            | 83 |
| <b>Figura 8</b> Resultados descriptivos de la dimensión 2 regularidad en la declaración de impuestos.....                                                 | 85 |
| <b>Figura 9</b> Resultados descriptivos de la dimensión 3 cumplimiento de los pagos de impuestos en tiempo y forma.....                                   | 87 |
| <b>Figura 10</b> Familiaridad con billeteras digitales .....                                                                                              | 88 |
| <b>Figura 11</b> Acceso a billeteras digitales .....                                                                                                      | 89 |
| <b>Figura 12</b> Uso transaccional de billeteras digitales .....                                                                                          | 90 |
| <b>Figura 13</b> Satisfacción de uso.....                                                                                                                 | 91 |

|                                                                    |     |
|--------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Figura 14</b> Facilitación de operaciones comerciales.....      | 92  |
| <b>Figura 15</b> Simplicidad del proceso operativo .....           | 93  |
| <b>Figura 16</b> Transacciones sin errores .....                   | 94  |
| <b>Figura 17</b> Uso para pagos tributarios .....                  | 95  |
| <b>Figura 18</b> Frecuencia de operaciones tributarias .....       | 96  |
| <b>Figura 19</b> Interacción con SUNAT.....                        | 97  |
| <b>Figura 20</b> Dificultades de integración tributaria.....       | 98  |
| <b>Figura 21</b> Medidas de seguridad percibidas .....             | 99  |
| <b>Figura 22</b> Seguridad en transacciones financieras .....      | 100 |
| <b>Figura 23</b> Protección de datos personales y financieros..... | 101 |
| <b>Figura 24</b> Conocimiento de procedimientos tributarios .....  | 102 |
| <b>Figura 25</b> Conocimiento de documentos tributarios .....      | 103 |
| <b>Figura 26</b> Conocimiento de derechos y obligaciones.....      | 104 |
| <b>Figura 27</b> Información tributaria periódica .....            | 105 |
| <b>Figura 28</b> Capacitación tributaria recibida .....            | 106 |
| <b>Figura 29</b> Claridad de la capacitación tributaria.....       | 107 |
| <b>Figura 30</b> Regularidad en declaraciones tributarias .....    | 108 |
| <b>Figura 31</b> Declaración según plazos SUNAT .....              | 109 |
| <b>Figura 32</b> Presentación oportuna de declaraciones .....      | 110 |
| <b>Figura 33</b> Importancia de la puntualidad tributaria .....    | 111 |

|                                                          |     |
|----------------------------------------------------------|-----|
| <b>Figura 34</b> Pago oportuno de impuestos .....        | 112 |
| <b>Figura 35</b> Conformidad con plazos de pago.....     | 113 |
| <b>Figura 36</b> Cumplimiento de pagos tributarios ..... | 114 |
| <b>Figura 37</b> Facilidad para pagar impuestos.....     | 115 |
| <b>Figura 38</b> Exactitud y oportunidad del pago .....  | 116 |
| <b>Figura 39</b> Problemas en pagos tributarios .....    | 117 |

## Índice de anexos

|                                                                     |     |
|---------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Anexo 1</b> Matriz de consistencia .....                         | 150 |
| <b>Anexo 2</b> Operacionalización de variables .....                | 151 |
| <b>Anexo 3</b> Documentos para la aplicación del cuestionario ..... | 152 |
| <b>Anexo 4</b> Validación del instrumento.....                      | 157 |
| <b>Anexo 5</b> Instrumento de recolección de información .....      | 160 |
| <b>Anexo 6</b> Base de datos .....                                  | 164 |
| <b>Anexo 7</b> Registro fotográfico – encuestas.....                | 166 |

## **I. Introducción**

El Perú, como economía emergente en América Latina, ha experimentado transformaciones tecnológicas en los últimos años, particularmente en el ámbito financiero. La adopción de billeteras digitales se ha incrementado, favorecida por la expansión del acceso a internet y la disponibilidad de dispositivos móviles. En esta situación, el sector turístico, especialmente en ciudades históricas como Cusco, ha comenzado a integrar estas tecnologías, abriendo nuevas oportunidades para las agencias de viajes, especialmente aquellas situadas en el Centro Histórico de la ciudad. Estas agencias, que desempeñan un papel esencial en la economía local, a menudo enfrentan desafíos en términos de cumplimiento tributario debido a la falta de herramientas tecnológicas adecuadas. La adopción de billeteras digitales puede ser una herramienta clave para facilitar la transparencia y mejorar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, lo que contribuiría a la sostenibilidad del sector y al desarrollo económico del país.

El uso de billeteras digitales ha sido objeto de estudios previos en diferentes ámbitos comerciales y geográficos, destacando su relación positiva en el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Quispe y Salinas (2025) analizaron la relación entre las billeteras digitales y el cumplimiento tributario en el centro comercial Polvos Rosados del distrito de Surco, encontrando una correlación significativa entre ambas variables. Similarmente, Machaca (2024) demostró la relación positiva entre el uso de medios de pago digitales y el

cumplimiento tributario en las pollerías de San Martín de Porres, Lima. Deza (2025), en su estudio sobre los comerciantes de Gamarra, también concluyó que las billeteras electrónicas tienen una relación positiva en las obligaciones tributarias.

En este sentido, la pregunta principal que orienta esta investigación es: ¿Cómo se relaciona el uso de billeteras digitales con el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco, año 2025?

Esta investigación analizó la relación entre el uso de billeteras digitales y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco. El uso de billeteras digitales ha transformado los métodos tradicionales de pago, facilitando el cumplimiento tributario en el sector turístico al ofrecer una plataforma segura para realizar transacciones, lo que favorece la transparencia y una gestión eficiente y confiable de los pagos y tributos. Además, esta tecnología contribuye a la inclusión financiera de las agencias turísticas que no tienen acceso a servicios bancarios tradicionales, mejorando la competitividad del sector y promoviendo la formalización.

El objetivo del estudio es determinar cómo se relaciona el uso de billeteras digitales con el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco, año 2025.

En cuanto al marco teórico, el uso de billeteras digitales se refiere a las herramientas tecnológicas que permiten realizar pagos electrónicos, contribuyendo así a la digitalización del sistema financiero (Estrada y Cutipa, 2025). Por otro lado, el cumplimiento de las obligaciones tributarias implica que los contribuyentes deben declarar y pagar impuestos conforme a la legislación vigente, lo cual está determinado por los procedimientos administrativos y el control tributario (Gómez et al., 2024).

La hipótesis del estudio es existe relación significativa entre el uso de billeteras digitales y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco, año 2025.

El acceso a las billeteras digitales se refiere a la capacidad del usuario para ingresar a plataformas de pago en línea y realizar operaciones financieras electrónicas. La administración tributaria engloba el conjunto de entidades encargadas de la gestión y control de tributos, como la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (Valverde et al., 2024). El conocimiento sobre las obligaciones tributarias hace referencia al nivel de comprensión de los contribuyentes respecto a sus deberes tributarios, lo cual facilita el cumplimiento de las normativas tributarias (Gómez et al., 2024).

La tesis está estructurada de la siguiente manera:

I. Introducción: Presenta la contextualización del tema, los antecedentes, la formulación de las preguntas, los objetivos, la justificación, el marco teórico, las hipótesis, la definición de los términos, la estructura de la tesis y el párrafo de cierre.

II. Planteamiento del problema: Descripción del problema, objetivos, justificación, hipótesis y las variables.

III. Marco teórico: Antecedentes, bases teóricas y definición de términos.

IV. Materiales y métodos: Explicación del tipo y nivel de investigación, ámbito temporal y espacial, población y muestra, instrumentos, procedimientos, análisis de datos y consideraciones éticas.

V. Resultados y discusión: Presentación de los resultados obtenidos del análisis de los datos y su discusión.

VI. Conclusiones: Presenta las conclusiones del estudio.

VII. Recomendaciones: Presenta las recomendaciones derivadas del estudio.

VIII. Referencias: Listado de referencias utilizadas.

IX. Anexos: Resultados anexos.

## **II. Planteamiento del problema**

### **2.1. Descripción y formulación del problema**

#### **2.1.1. Descripción del problema**

El uso de billeteras digitales ha ganado relevancia en los últimos años, especialmente en sectores económicos como el turismo. Estas herramientas digitales no solo facilitan las transacciones, sino que también contribuyen a la eficiencia y transparencia en los pagos, lo que tiene relación directamente con el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Por otro lado, el cumplimiento de las obligaciones tributarias, es fundamental para garantizar la formalización de los negocios y el financiamiento adecuado de las políticas públicas. La interrelación entre ambas variables es esencial para optimizar la recaudación tributaria, mejorar la transparencia y asegurar la sostenibilidad económica de los sectores involucrados.

A nivel internacional, el uso de billeteras digitales ha transformado la manera de realizar transacciones monetarias, particularmente en el sector turístico. Estas plataformas han facilitado pagos rápidos y eficientes, mejorando el cumplimiento tributario al ofrecer nuevas formas de gestionar las obligaciones tributarias y garantizar la transparencia en las transacciones (Coronel et al., 2025; Becerra et al., 2023). Sin embargo, aún persisten barreras, como el desconocimiento sobre su funcionamiento y la desconfianza hacia los sistemas de pago electrónicos, que dificultan su adopción completa.

En Latinoamérica, el sector turístico también está marcado por un alto porcentaje de pequeñas y medianas empresas, que enfrentan dificultades para cumplir con las obligaciones tributarias. En países como Costa Rica y México, las microempresas representan más del 98% del sector turístico (Huillca y Bejar, 2023; Calle, 2025). La adopción de billeteras digitales ha permitido una mayor trazabilidad de las transacciones y ha facilitado el cumplimiento de las normativas tributarias. Sin embargo, la falta de educación tributaria y de incentivos adecuados ha limitado la efectividad de estas herramientas.

En el ámbito nacional, el sector turístico ha experimentado un crecimiento sostenido, con un aumento del 10,12% en las agencias de viajes y operadores turísticos en 2025, impulsado por la expansión de las plataformas digitales (INEI, 2025). Este crecimiento ha generado retos en términos de cumplimiento tributario, ya que muchas agencias aún carecen de las herramientas necesarias para gestionar sus obligaciones tributarias de manera eficiente. El uso de billeteras digitales podría ser clave para mejorar la transparencia y el cumplimiento de las normativas tributarias, especialmente en ciudades con alto dinamismo turístico como Cusco.

En el ámbito local, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2025) reporta la existencia de aproximadamente 1,342 agencias de viajes en la región. Muchas de estas agencias podrían beneficiarse del uso de billeteras digitales para cumplir con sus obligaciones tributarias. Actualmente, la región enfrenta el desafío de optimizar el cumplimiento tributario, especialmente en un entorno de alta competencia donde la adopción tecnológica es fundamental para su sostenibilidad.

Para el año 2025, el sector en el Centro Histórico del Cusco comprende un total de 180 agencias de viajes. Se trata específicamente de contribuyentes del Impuesto a la Renta de 3ra categoría que operan en diversas zonas clave de la ciudad, como la Av. Pachacutec,

Calle Huáscar, Calle Manco Inca, Centro Artesanal de Cusco, Av. Sol, Plaza de Armas, Calle Suecia, Calle Teqsicocha, Calle Plateros, Cuesta Santa Ana, Calle Educandas, Calle Granada, Calle Garcilaso, entre otras. Estas áreas están estrechamente vinculadas con el turismo, un sector fundamental para la economía local.

Entre las principales causas del problema se encuentran la baja adopción tecnológica, la resistencia al cambio, la falta de infraestructura digital adecuada y el limitado conocimiento sobre el uso de billeteras digitales en relación con el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Asimismo, algunas agencias enfrentan dificultades para integrar estos medios de pago a sus operaciones diarias, lo que reduce la posibilidad de contar con información ordenada y verificable sobre sus ingresos.

Como consecuencia, estas limitaciones pueden generar errores en las declaraciones, retrasos en el pago de tributos, posibles sanciones y menor competitividad frente a otras empresas del sector. Además, la falta de trazabilidad en las operaciones afecta la transparencia económica y dificulta la consolidación de una cultura tributaria más eficiente. Ante esta problemática, surge la necesidad de formular las siguientes preguntas:

## **2.1.2. Formulación del problema**

### **2.1.2.1. Problema general**

¿Cómo se relaciona el uso de billeteras digitales con el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco, año 2025?

### **2.1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cómo se relaciona la frecuencia de uso de billeteras digitales con el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco, año 2025?

- ¿Cómo se relaciona la facilidad de uso de las billeteras digitales con el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco, año 2025?
- ¿Cómo se relaciona la integración de las billeteras digitales con las plataformas tributarias oficiales (SUNAT) en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco, año 2025?
- ¿Cómo se relaciona la percepción de seguridad en el uso de billeteras digitales con el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco, año 2025?

## **2.2. Objetivos**

### **2.2.1. Objetivo general**

Determinar cómo se relaciona el uso de billeteras digitales con el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco, año 2025.

### **2.2.2. Objetivos específicos**

- Determinar cómo se relaciona la frecuencia de uso de billeteras digitales con el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco, año 2025.
- Determinar cómo se relaciona la facilidad de uso de las billeteras digitales con el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco, año 2025.

- Determinar cómo se relaciona la integración de las billeteras digitales con las plataformas tributarias oficiales (SUNAT) en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco, año 2025.
- Determinar cómo se relaciona la percepción de seguridad en el uso de billeteras digitales con el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco, año 2025.

## **2.3. Justificación e importancia**

### **2.3.1. *Justificación teórica***

La justificación teórica de esta investigación se fundamentó en la necesidad de determinar la relación del uso de billeteras digitales en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco. El uso de billeteras digitales en el sector turístico, ha transformado los métodos tradicionales de pago, lo que genera nuevas oportunidades para mejorar la capacidad y la transparencia en el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Las billeteras digitales, al ofrecer una plataforma segura para las transacciones, pueden facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, un aspecto clave para la sostenibilidad del sector turístico. En este sentido, la investigación proporcionó una visión más profunda sobre cómo se relaciona el uso de billeteras digitales con el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco.

### **2.3.2. *Justificación práctica***

La justificación práctica de esta investigación se fundamentó en la relevancia de comprender cómo las billeteras digitales pueden facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco. En la práctica, muchas de estas agencias enfrentan dificultades para cumplir con las normativas tributarias debido a

la falta de herramientas para la gestión de pagos. Las billeteras digitales presentan una solución potencial al simplificar los procesos de pago, reducir el riesgo de fraude y mejorar la trazabilidad de las transacciones. Además, el uso de esta tecnología promovió la inclusión financiera de las agencias turísticas muchas de las cuales no tienen acceso a servicios bancarios tradicionales. A través de este análisis, la investigación contribuyó a la formulación de políticas que fomenten el uso de billeteras digitales en el sector turístico, mejorando el cumplimiento de las obligaciones tributarias y fortaleciendo la competitividad de las agencias de viajes.

### **2.3.3. *Justificación metodológica***

La justificación metodológica de esta investigación estuvo respaldada por un enfoque cuantitativo que permitió la recolección de datos sobre el uso de billeteras digitales y su relación en el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Por ello, se empleó la técnica de encuesta. Este enfoque metodológico fue esencial, ya que permitió abordar el problema de manera objetiva, generando datos cuantificables que reflejaron la situación actual del uso de billeteras digitales y el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Además, la aplicación de técnicas estadísticas posibilitó la identificación de frecuencias y relaciones entre las variables, ofreciendo una base sólida para la elaboración de recomendaciones.

### **2.3.4. *Justificación social***

La justificación social de esta investigación se fundamentó en su relación directa en el bienestar común, ya que fomentó la transparencia tributaria y fortaleció el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco. El uso de billeteras digitales promovió procesos de pago más ágiles y accesibles, lo que impulsó el cumplimiento de las obligaciones tributarias y el establecimiento de un entorno económico más equitativo. Asimismo, el uso de tecnologías seguras y de fácil uso permitió mejorar la

calidad de los servicios turísticos y asegurar que las agencias de viajes operen conforme a la legislación vigente. En consecuencia, este estudio consolidó el desarrollo económico y favoreció la construcción de una sociedad organizada, participativa y comprometida con el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

### **2.3.5. *Importancia de la investigación***

La importancia de esta investigación radicó en su contribución al entendimiento de cómo el uso de billeteras digitales mejoró el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco. Al facilitar los procesos de pago y aumentar la transparencia, esta tecnología tuvo el potencial de optimizar la gestión tributaria en el sector turístico, promoviendo la competitividad de las agencias. Además, los hallazgos fueron útiles para que las autoridades diseñaran políticas más efectivas que impulsaran la adopción de estas herramientas en el cumplimiento tributario, contribuyendo al desarrollo económico y la inclusión financiera del sector.

## **2.4. Hipótesis**

### **2.4.1. *Hipótesis general***

Existe relación significativa entre el uso de billeteras digitales y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco, año 2025.

### **2.4.2. *Hipótesis específicas***

- Existe relación significativa entre la frecuencia de uso de billeteras digitales y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco, año 2025.

- Existe relación significativa entre la facilidad de uso de las billeteras digitales y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco, año 2025.
- Existe relación significativa entre la integración de las billeteras digitales con las plataformas tributarias oficiales (SUNAT) y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco, año 2025.
- Existe relación significativa entre la percepción de seguridad en el uso de billeteras digitales y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco, año 2025.

## **2.5. Variables**

### **2.5.1. *Variable 1: uso de billeteras digitales***

#### **2.5.1.1. Definición**

El uso de billetera digital es una herramienta que permite realizar pagos y cobros de forma electrónica, contribuyendo a la transformación digital del sistema financiero (Estrada y Cutipa, 2025).

### **2.5.2. *Variable 2: cumplimiento de las obligaciones tributarias***

#### **2.5.2.1. Definición**

El cumplir con las obligaciones tributarias consiste en declarar y pagar impuestos conforme a la ley vigente. Además, la clasificación de contribuyentes y sus obligaciones determina los procedimientos administrativos y el control tributario (Gómez et al., 2024).

**Tabla 1***Matriz de operacionalización de las variables*

| VARIABLE                                                           | DEFINICIÓN CONCEPTUAL                                                                                                                                                                                                      | DIMENSIONES                                                                                  | DEFINICIÓN OPERACIONAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | INDICADORES                                                                                       | ESCALA DE MEDICIÓN |
|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| <b>Variable 1:</b><br>Uso de billeteras digitales                  | Es una herramienta que permite realizar pagos y cobros de forma electrónica, contribuyendo a la transformación digital del sistema financiero (Estrada y Cutipa, 2025).                                                    | D1 Frecuencia de uso de billeteras digitales                                                 | La variable estuvo compuesta por las siguientes dimensiones: frecuencia de uso de billeteras digitales, facilidad de uso de las billeteras digitales, integración de las billeteras digitales con las plataformas tributarias oficiales (SUNAT) y percepción de seguridad en el uso de billeteras digitales. Para ello, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, conformado por 14 preguntas bajo la escala de Likert. | Conocimiento del uso de billeteras digitales                                                      | Ordinal            |
|                                                                    |                                                                                                                                                                                                                            | D2 Facilidad de uso de las billeteras digitales                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Acceso a las billeteras digitales                                                                 |                    |
|                                                                    |                                                                                                                                                                                                                            | D3 Integración de las billeteras digitales con las plataformas tributarias oficiales (SUNAT) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Uso frecuente de billeteras digitales                                                             |                    |
|                                                                    |                                                                                                                                                                                                                            | D4 Percepción de seguridad en el uso de billeteras digitales                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Satisfacción con el uso de billeteras digitales                                                   |                    |
| <b>Variable 2:</b><br>Cumplimiento de las obligaciones tributarias | Consiste en declarar y pagar impuestos conforme a la ley vigente. Además, la clasificación de contribuyentes y sus obligaciones determina los procedimientos administrativos y el control tributario (Gómez et al., 2024). | D1 Conocimiento sobre las obligaciones tributarias                                           | La variable estuvo compuesta por las siguientes dimensiones: conocimiento sobre las obligaciones tributarias, regularidad en la declaración de impuestos y cumplimiento en tiempo y forma. Para ello, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, conformado por 16 preguntas bajo la escala de Likert.                                                                                                                   | Pasos requeridos para realizar una operación                                                      |                    |
|                                                                    |                                                                                                                                                                                                                            | D2 Regularidad en la declaración de impuestos                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Facilidad para completar transacciones sin errores                                                |                    |
|                                                                    |                                                                                                                                                                                                                            | D3 Cumplimiento en tiempo y forma                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Transacciones realizadas a través de billeteras digitales                                         |                    |
|                                                                    |                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Interacción de los usuarios con plataformas tributarias oficiales utilizando billeteras digitales |                    |
|                                                                    |                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Medidas de seguridad                                                                              |                    |
|                                                                    |                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Protección de datos personales y financiero                                                       |                    |
| <b>Variable 2:</b><br>Cumplimiento de las obligaciones tributarias | Consiste en declarar y pagar impuestos conforme a la ley vigente. Además, la clasificación de contribuyentes y sus obligaciones determina los procedimientos administrativos y el control tributario (Gómez et al., 2024). | D1 Conocimiento sobre las obligaciones tributarias                                           | La variable estuvo compuesta por las siguientes dimensiones: conocimiento sobre las obligaciones tributarias, regularidad en la declaración de impuestos y cumplimiento en tiempo y forma. Para ello, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, conformado por 16 preguntas bajo la escala de Likert.                                                                                                                   | Conocimiento sobre procedimientos                                                                 |                    |
|                                                                    |                                                                                                                                                                                                                            | D2 Regularidad en la declaración de impuestos                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Obligaciones y derechos                                                                           |                    |
|                                                                    |                                                                                                                                                                                                                            | D3 Cumplimiento en tiempo y forma                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Capacitación o información sobre las obligaciones tributarias                                     |                    |
|                                                                    |                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Declaraciones realizadas                                                                          |                    |
|                                                                    |                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Puntualidad en las declaraciones                                                                  |                    |
|                                                                    |                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Pagos de impuesto                                                                                 |                    |
| <b>Variable 2:</b><br>Cumplimiento de las obligaciones tributarias | Consiste en declarar y pagar impuestos conforme a la ley vigente. Además, la clasificación de contribuyentes y sus obligaciones determina los procedimientos administrativos y el control tributario (Gómez et al., 2024). |                                                                                              | La variable estuvo compuesta por las siguientes dimensiones: conocimiento sobre las obligaciones tributarias, regularidad en la declaración de impuestos y cumplimiento en tiempo y forma. Para ello, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, conformado por 16 preguntas bajo la escala de Likert.                                                                                                                   | Cumplimiento puntual con los pagos                                                                |                    |
|                                                                    |                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Impuestos pagados correctamente y a tiempo                                                        |                    |

### **III. Marco Teórico**

#### **3.1. Antecedentes**

##### **3.1.1. A nivel internacional**

Lundh y Velasco (2024), en su tesis titulado "Análisis del uso de las billeteras electrónicas en Guayaquil: Desafíos y oportunidades", para optar el título de licenciado/a en administración de empresas, en la Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil - Ecuador, tuvieron como objetivo analizar la adopción de billeteras electrónicas en Guayaquil, específicamente en su impacto en la inclusión financiera y en la integración de personas no bancarizadas. Se empleó una metodología mixta, combinando enfoques cualitativos y cuantitativos, a través de entrevistas y encuestas. Los resultados mostraron que los adultos jóvenes, entre 18 y 24 años, son los principales usuarios de estas plataformas, atraídos por la facilidad de uso y las recomendaciones. Sin embargo, se observó que las generaciones mayores de 35 años enfrentan barreras debido al desconocimiento sobre las ventajas de las billeteras electrónicas y al temor a los riesgos de seguridad. Esto evidencia una resistencia por desconfianza en la tecnología. La conclusión más relevante del estudio resalta la necesidad de fortalecer la educación financiera mediante programas que fomenten el entendimiento de las billeteras electrónicas, especialmente entre los grupos de mayor edad. Además, se sugiere promover su adopción mediante alianzas con negocios de consumo

diario, reconociendo el impacto positivo que estas plataformas pueden tener en la competitividad y modernización del sistema financiero del país.

Rivera y Suarez (2021), en su investigación titulada "Uso de los medios de pago electrónico en las empresas de la provincia de Santa Elena", los autores tuvieron como objetivo medir la disposición de las empresas de Santa Elena a adoptar sistemas de pago electrónico, especialmente para aceptar pagos con tarjeta, dado que muchos turistas prefieren este método. La muestra consistió en 372 empresas, principalmente orientadas al turismo, y se entrevistó a los dueños y/o gerentes. El análisis de los datos mostró que, aunque el 54% de las empresas consideran confiables los TPV, solo el 16% de ellas dispone de uno. Además, el análisis de correlación de Spearman arrojó un coeficiente de 0,255, lo que indica una baja correlación entre la percepción positiva sobre los TPV y su adopción real. En cuanto a la disposición para implementar estos sistemas, el 65% de las empresas expresó estar interesada en instalar un TPV, aunque con un horizonte de cinco años. Esto indica una falta de urgencia por adoptar esta tecnología, a pesar de la predisposición generalizada hacia su implementación futura.

Escalada et al., (2020), en su artículo titulado "Billetera electrónica móvil: una alternativa de pago del sistema financiero ecuatoriano", los autores tienen como objetivo analizar los efectos del nuevo sistema de dinero electrónico en Ecuador, especialmente en la comercialización de bienes y servicios. La investigación empleó el método dialéctico para identificar las contradicciones que afectan la liquidez de los bancos ecuatorianos al implementar esta tecnología. Los resultados mostraron que el uso del dinero electrónico reduce problemas como el redondeo de cantidades, el manejo de efectivo físico, los robos y las muertes violentas asociadas al dinero en efectivo. Además, favorece la competitividad, ya que se presenta como un diferenciador clave para los negocios electrónicos. en

conclusión, el estudio destaca que el dinero electrónico mejora la seguridad en las transacciones y promueve la competitividad empresarial, lo que contribuye al desarrollo de una economía más moderna y eficiente en Ecuador, transformando las dinámicas del sector financiero y comercial.

Narvaez y Proaño (2025), en su investigación titulado “Rol de las plataformas digitales en el cumplimiento tributario de los emprendedores de Jipijapa”, tuvieron como objetivo analizar el estado actual de las plataformas digitales utilizadas por los emprendedores en la ciudad, enfocándose en su contribución al cumplimiento de las obligaciones tributarias y la transparencia tributaria. Se utilizó una metodología mixta, con encuestas a emprendedores y una entrevista al Gobierno Autónomo Descentralizado de Jipijapa. Los resultados mostraron que el 54,32% de los emprendedores utilizan frecuentemente plataformas digitales para realizar trámites tributarios, destacando su rol en la agilización de procesos tributario. Además, el 87,65% de los encuestados consideran estas herramientas cruciales para sus negocios, y un 59,26% las perciben como seguras al enviar información tributaria. Aunque las plataformas digitales, como la banca móvil, han facilitado la transparencia tributaria, los emprendedores sugieren que una mayor capacitación podría aumentar su efectividad. En conclusión, a pesar de los desafíos relacionados con las brechas tecnológicas y la falta de conocimiento sobre estas herramientas, las plataformas digitales son fundamentales para fortalecer el cumplimiento tributario y mejorar la transparencia en los negocios, contribuyendo al desarrollo económico local. La capacitación adicional y el acceso a estas plataformas pueden potenciar aún más sus beneficios, promoviendo un entorno tributario más eficiente y transparente.

Pacheco y Martínez (2023), en su estudio titulado "Desarrollo y usabilidad de las billeteras digitales en la ciudad de Cúcuta, Norte de Santander", de la Universidad Nacional

Abierta y a Distancia, los autores tienen como objetivo evaluar la disposición del mercado para adoptar billeteras móviles y analizar las oportunidades y problemas para las entidades financieras en su implementación. Utilizando una metodología mixta, la investigación combinó datos cualitativos y cuantitativos mediante encuestas a 389 personas en edad laboral, enfocándose en la relación de los usuarios con plataformas digitales para realizar pagos ágiles. Además, se realizó una revisión documental sobre el uso de billeteras electrónicas. Los resultados mostraron que los usuarios valoran la seguridad y la agilidad que ofrecen estas plataformas, lo que facilita el emprendimiento y las transacciones comerciales. Las billeteras digitales también han permitido a las organizaciones crecer no solo en número de colaboradores, sino en calidad de servicio al cliente, adaptándose a las nuevas tendencias tecnológicas. En conclusión, las billeteras digitales están mejorando la gestión financiera al reducir los tiempos de respuesta y ofrecer mayor seguridad, lo que facilita las inversiones y el crecimiento de los negocios.

### **3.1.2. A nivel nacional**

Quispe y Salinas (2025), en su tesis titulado “Las billeteras digitales y su conexión con el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes del centro comercial Polvos Rosados del distrito de Surco, 2024”, para optar el grado de contador público, en la Universidad Tecnológica del Perú, tuvieron como objetivo determinar la conexión entre el uso de billeteras digitales y el cumplimiento tributario de los comerciantes de Polvos Rosados, Surco, durante 2024. La investigación se sustenta en un enfoque cuantitativo, básico, con diseño correlacional y no experimental; la muestra comprendió 178 comerciantes que respondieron una encuesta del sector comercial. En los resultados se registró un valor de  $p$  igual a 0,000, inferior a 0,05, y un coeficiente Rho de Spearman de 0,599, lo que indicó relación entre las variables; Además, el uso de billeteras se ubicó en

nivel medio para el 64,6% de los contribuyentes y el cumplimiento tributario en nivel medio para el 51,1%. Se concluyó que el uso de billeteras digitales se relacionó de forma positiva y moderada con el cumplimiento de obligaciones tributarias.

Machaca (2024), en su tesis titulado “Nuevos medios de pago digitales y cumplimiento tributario en pollerías del distrito de San Martín de Porres, Lima, Perú”, para optar el título de contador público, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, tuvo como objetivo establecer la relación entre medios de pago digitales y el cumplimiento tributario en las pollerías del distrito. La metodología se basó en un enfoque cuantitativo de carácter básico, con diseño no experimental y alcance correlacional; se aplicó un cuestionario de 32 ítems con escala Likert (1–5) a representantes de 57 pollerías y los datos se analizaron mediante la prueba de Pearson. En los resultados se obtuvo un coeficiente  $r = 0,672$  y un valor  $p = 0,2$ , lo cual describió una asociación positiva entre las variables en la muestra. En la conclusión se sostuvo que existía una relación positiva entre la adopción de medios de pago digitales y el cumplimiento tributario en las pollerías del distrito de San Martín de Porres.

Deza (2025) en su tesis titulada “Las billeteras electrónicas y su impacto en las obligaciones tributarias de los comerciantes de gamarra, 2024”, para optar el título de contador público, en la Universidad de Lima, tuvo como objetivo determinar el impacto de estas tecnologías financieras en las obligaciones tributarias de los comerciantes de esta zona. Para ello, se utilizó una metodología no experimental de diseño transversal y enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación descriptivo - correlacional. La población estuvo conformada por 33,000 empresas del sector textil, con una muestra de 380 empresas seleccionadas mediante muestreo probabilístico de poblaciones finitas. Los resultados mostraron que el 71.1% de los encuestados utiliza frecuentemente billeteras electrónicas y

el 55.3% reporta un alto cumplimiento tributario. Los análisis inferenciales, con un nivel de significancia de 0.000, confirmaron que existe una relación estadísticamente significativa entre el uso de billeteras electrónicas y las obligaciones tributarias. Finalmente, la conclusión principal sostiene que las billeteras electrónicas tienen un impacto positivo y significativo en las obligaciones tributarias de los comerciantes de Gamarra.

Vigueras y Villantoy (2023) en su tesis titulada “El uso de las billeteras digitales y la satisfacción de los comerciantes de una galería de Gamarra, del distrito de La Victoria, en Lima, 2023”, en la Universidad Tecnológica del Perú, tuvieron como objetivo evaluar la relación entre el uso de billeteras digitales y la satisfacción de los comerciantes en una galería ubicada en Gamarra, Lima. La metodología empleada fue cuantitativa, de tipo correlacional y transversal, con un diseño no experimental, aplicándose a una muestra de 218 comerciantes que utilizan billeteras digitales. Para la recolección de datos, se utilizó un cuestionario estructurado, cuyo objetivo fue medir la relación entre las dos variables de estudio. Los resultados indicaron que existe una relación directa entre el uso de las billeteras digitales y la satisfacción de los comerciantes, con una correlación Rho de Spearman de 0.551 y con un p valor menor de 0.05, lo que sugiere una asociación moderada entre ambas variables. En conclusión, se acepta la hipótesis general, confirmando que el uso de billeteras digitales tiene una relación directa con la satisfacción de los comerciantes en la galería estudiada, lo cual destaca la relación positiva de las tecnologías de pago digital en el entorno comercial.

Izarra y Moreno (2021) en su tesis titulada “El uso de las billeteras digitales y el comportamiento del consumidor de los mercados del distrito Ate 2021”, en la Universidad César Vallejo, tuvieron como objetivo determinar la relación entre el uso de billeteras digitales y el comportamiento del consumidor en los mercados del distrito de Ate. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo de tipo aplicada, con un diseño no experimental

y corte transversal, y un nivel correlacional. La muestra consistió en 305 usuarios, hombres y mujeres de entre 18 y 45 años que realizan sus compras en los mencionados mercados. La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta, utilizando un cuestionario con escalas de Likert como instrumento de medición. Los datos fueron procesados con el programa SPSS, lo que permitió la obtención de gráficos, tablas y el análisis de hipótesis. Los resultados indicaron una correlación positiva moderada entre el uso de billeteras digitales y el comportamiento del consumidor, con un coeficiente de 0.429 y un valor de P de 0.000, lo que confirma una relación estadísticamente significativa. Además, se observó que el 59.02% de los encuestados apoya el uso de billeteras digitales, y un 83.3% reporta un comportamiento de consumo elevado.

### **3.1.3. A nivel local**

Quillahuaman (2024), en su tesis titulado “Uso y adopción de billeteras digitales como medio de pago en las Mypes de la ciudad del Cusco, 2024”, para optar el título de economista, en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, tuvo como objetivo explicar cómo las variables del modelo unificado de aceptación tecnológica (UTAUT) y los constructos de riesgo percibido y precio percibido influyeron en la adopción de billeteras digitales entre micro y pequeñas empresas de Cusco. El estudio fue cuantitativo, de diseño no experimental y de tipo descriptivo, correlacional y explicativo; se encuestó a una muestra no probabilística de 382 Mypes. Se validó el cuestionario mediante alfa de Cronbach y análisis factorial confirmatorio, que arrojó ajustes adecuados (CMIN/DF=2.137, CFI=0.925, RMSEA=0.055, PClose=0.086). A través de un modelo de ecuaciones estructurales se supervisa que Expectativa de Esfuerzo, Condiciones Facilitadoras y Precio Percibido ejercieron efectos positivos sobre el uso de billeteras, con estimadores estandarizados de 0.202, 0.255 y 0.414, respectivamente. Por su parte, expectativa de funcionamiento,

influencia social y riesgo Percibido mostraron efectos positivos, pero no aportaron evidencia estadística suficiente en el modelo. Las implicaciones prácticas señalan la necesidad de priorizar intervenciones formativas y mejoras en la infraestructura tecnológica local.

Huaman et al., (2023), en su trabajo titulado “Dinero electrónico como mecanismo de inclusión financiera de las MYPES de la provincia del Cusco”, en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, ellos tuvieron como objetivo determinar y analizar el impacto del dinero electrónico en la inclusión financiera de las Mypes de la provincia de Cusco. La metodología aplicó una encuesta a 98 propietarios y directivos de Mypes y procesó los datos mediante modelación de ecuaciones estructurales por mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM). En los resultados se observó que el uso del dinero electrónico ejerció un efecto directo de magnitud media sobre el acceso a servicios financieros ( $R^2 = 0.278$ ) y un efecto directo elevado sobre la calidad de los servicios financieros ( $R^2 = 0.585$ ), mientras que sobre el uso de los servicios financieros no se detectó un efecto directo sustancial ( $R^2 = 0.082$ ). Se concluyó que la adopción del dinero electrónico funcionó como un mecanismo que favoreció la inclusión financiera de las Mypes y que el estudio aportó evidencia empírica en un ámbito aún poco desarrollado, aportando elementos para investigaciones posteriores sobre la digitalización del sistema financiero y sugerencias políticas aplicables.

### **3.2. Bases teóricas**

#### **3.2.1. *Variable 1: uso de billeteras digitales***

Según Estrada y Cutipa (2025), definen el uso de billetera digital como una herramienta que permite realizar pagos y cobros de forma electrónica, contribuyendo a la transformación digital del sistema financiero. Estos autores identifican que factores como la facilidad de uso, la seguridad percibida y la utilidad se relacionan en la intención de adopción

por parte de los usuarios. Asimismo, subrayan la necesidad de estrategias educativas y de difusión para facilitar la incorporación de estas herramientas en distintos contextos.

De acuerdo con, Romero et al., (2025) describen el uso de billeteras digitales como aplicaciones orientadas a la gestión de pagos electrónicos que agilizan las transacciones. Estas aplicaciones integran interfaces de usuario y procesos automatizados para reducir tiempos de liquidación, facilitar la conciliación de operaciones y soportar múltiples métodos de pago, lo que optimiza la interacción entre comercios y consumidores y mejora la eficiencia del sistema operativo de pagos.

Según Álvarez et al., (2025), definen la billetera virtual como un mecanismo que permite efectuar pagos en línea y almacenar información financiera de manera segura. Según estos autores, estas soluciones incorporan protocolos de cifrado y mecanismos de tokenización para proteger credenciales, ofrecen gestión de tarjetas e historiales de transacciones, establecen controles de acceso y contribuyen al cumplimiento de estándares de seguridad y gestión de riesgos en entornos electrónicos.

### **3.2.1.1. Importancia del uso de las billeteras digitales**

Por otro lado, Melo y Jiménez (2023) analizan las billeteras electrónicas como instrumentos que posibilitan la gestión de transacciones financieras en dispositivos móviles, ofreciendo procesos de pago y administración de recursos más eficientes. Desde esta perspectiva, su uso modifica procedimientos operativos en el ámbito financiero al simplificar la realización de pagos y la conciliación de movimientos.

A demás Antika et al., (2022), sostienen que las billeteras digitales constituyen un medio eficaz para la gestión de transacciones, favoreciendo rapidez y comodidad en los pagos. En consonancia con estas aportaciones, la difusión y la formación de los usuarios

emergen como elementos necesarios para ampliar el uso en diferentes segmentos de la población.

#### **3.2.1.2. Principales características de las billeteras digitales**

Por otro lado, Estrada y Cutipa (2025) señalan que la usabilidad, la confianza del usuario y la percepción de seguridad determinan la intención de uso de las billeteras digitales. Estos autores indican, además, que la incorporación de funciones avanzadas, como la autenticación biométrica y algoritmos de inteligencia artificial, mejora la experiencia del usuario al elevar las garantías en las transacciones.

Según Melo y Jiménez (2023), destacan características fundamentales como la seguridad transaccional, la facilidad de uso y la capacidad para facilitar la administración de recursos financieros; También advierten que la dependencia de conectividad limita su operatividad en zonas con acceso restringido.

A demás Ramos (2022), indica que la accesibilidad, la flexibilidad en las operaciones de pago y la disponibilidad de soporte técnico resultan relevantes para fomentar la adopción. En suma, la adaptación de las plataformas a las necesidades locales y la educación del consumidor constituyen condiciones necesarias para incrementar la aceptación de las billeteras digitales en el Perú.

#### **3.2.1.3. Frecuencia de uso de billeteras digitales**

Según Carrión (2021), considera la frecuencia de uso de billeteras digitales como la cantidad de ocasiones en que los usuarios emplean estas plataformas para efectuar transacciones monetarias durante un intervalo temporal determinado. En este enfoque, la regularidad de uso funciona como indicador de la incorporación de la tecnología en las

prácticas económicas cotidianas y permite evaluar su penetración en distintos segmentos poblacionales.

Además, Estrada y Cutipa (2025) interpretan la frecuencia de uso como el número de operaciones realizadas por un usuario en un período concreto, lo que refleja el grado de integración de la herramienta en la rutina financiera individual.

Por otro lado, Romero et al., (2025) define la frecuencia de uso como la periodicidad con que las personas recurren a aplicaciones móviles para pagos y transferencias, concepto que resulta relevante para estimar la sostenibilidad de la adopción tecnológica en el tiempo y su valor para la planificación de servicios financieros.

#### ***3.2.1.3.1. Conocimiento del uso de billeteras digitales***

Además, Estrada y Cutipa (2025) consideran que el conocimiento del uso de billeteras digitales comprende la comprensión operativa de las plataformas y las competencias necesarias para su manejo, incluyendo procedimientos técnicos, prácticas de seguridad en las transacciones y la capacidad para administrar fondos mediante la aplicación.

Por otro lado, Melo y Jiménez (2023) describió el conocimiento del uso de billeteras digitales como la habilidad para configurar cuentas, seleccionar y utilizar los servicios disponibles y ejecutar operaciones comerciales de forma correcta, lo que condiciona la eficacia en la interacción cotidiana con la plataforma.

También Romero et al., (2025), sostienen que el nivel de entendimiento sobre funcionalidades y beneficios de las billeteras digitales influye en la valoración que los usuarios asignan a los servicios financieros, de modo que la familiaridad con las herramientas repercute en la satisfacción y en la disposición a utilizarlas regularmente.

### **3.2.1.3.2. Acceso a las billeteras digitales**

Según Cruz (2024), define el acceso a las billeteras digitales como la capacidad efectiva de los usuarios para emplear estas plataformas en transacciones financieras, a incluir la apertura de cuentas, la vinculación con servicios bancarios y la ejecución de pagos y transferencias desde dispositivos móviles.

Además, Romero et al., (2025) amplían la noción de acceso al incluir la disponibilidad de conexión, la facilidad de uso y las condiciones que permiten realizar operaciones de pago y gestionar fondos de manera oportuna y segura, con efectos directos en la experiencia del usuario.

Por otro lado, Estrada y Cutipa (2025) señalan que el acceso integra tanto la infraestructura tecnológica como las competencias digitales de los usuarios, por lo que la disponibilidad de recursos y la capacitación aparecen como elementos que condicionan la adopción y el uso continuo de las billeteras digitales.

### **3.2.1.3.3. Uso frecuente de billeteras digitales**

Según Cruz (2024), entiende el uso frecuente de billeteras digitales como la regularidad con la que los usuarios ejecutan transacciones a través de estas plataformas, incluyendo pagos, transferencias y operaciones de ahorro incorporadas en la rutina financiera diaria.

Por otro lado, Romero et al., (2025) relacionan la recurrencia de uso con niveles de satisfacción y con la calidad de la interacción entre usuarios e instituciones proveedoras, de modo que la experiencia operativa y la confianza influyen en la persistencia del comportamiento de uso.

Según Estrada y Cutipa (2025), afirman que el uso frecuente implica no solo el conteo de transacciones, sino también la integración de la tecnología en las prácticas financieras cotidianas, por lo tanto, resulta pertinente evaluar esa frecuencia para comprender la consolidación de la adopción.

#### **3.2.1.4. Facilidad de uso de las billeteras digitales**

Por otro lado, Estrada y Cutipa (2025) definen la facilidad de uso de las billeteras digitales como la percepción de los usuarios acerca de la sencillez y la intuitividad del proceso para realizar pagos y gestiones. En este enfoque, la percepción influye en la disposición de adopción, de modo que interfaces claras y flujos de navegación coherentes facilitan la incorporación de la herramienta en las prácticas financieras cotidianas.

Según Rojas et al., (2026), describen la facilidad de uso en términos de rapidez y eficiencia en la interacción con la aplicación, enfatizando la experiencia operativa durante la ejecución de transacciones. Según estos autores, tiempos de respuesta reducidos y procesos con pasos bien definidos contribuyen a la eficacia transaccional y a la reducción de fricciones que podrían limitar el uso continuo por parte de distintos segmentos de usuarios.

Además, Ramos (2022) conceptualiza la facilidad de uso asociándola con la accesibilidad y la claridad del diseño de navegación, aspectos que condicionan la percepción de utilidad y seguridad. Desde esta perspectiva, la estructuración coherente de funciones y la presencia de guías operativas contribuyen a la confianza del usuario y la disminución de errores en la interacción, lo que favorece la continuidad del empleo de la billetera digital.

##### **3.2.1.4.1. Satisfacción con el uso de billeteras digitales**

Según Firsty et al., (2023), definen la satisfacción con el uso de billeteras digitales como la valoración integral que realizan los usuarios sobre la experiencia de servicio,

considerando la funcionalidad, la facilidad de uso y la calidad de la atención. Esta evaluación incorpora tanto resultados operativos como percepciones de soporte, de modo que una experiencia consistente mejora la evaluación global del servicio.

Por otro lado, Romero et al., (2025) entienden la satisfacción como la percepción positiva que los usuarios asignan a la funcionalidad, la seguridad y la eficiencia de las transacciones, factores que confluyen en la valoración del servicio. Según estos autores, la coherencia entre expectativas y desempeño operativo determina la probabilidad de recomendación y la continuidad en el uso de la plataforma.

Asimismo, Mendoza et al., (2025) interpretan la satisfacción a partir de la adaptabilidad y los beneficios percibidos por el consumidor al interactuar con las plataformas de pago digital, evaluando la calidad del servicio y la rapidez en la respuesta ante operaciones. En este sentido, la capacidad de la plataforma para resolver incidencias y mantener niveles adecuados de desempeño influye en la percepción de valor por parte del usuario.

#### ***3.2.1.4.2. Pasos requeridos para realizar una operación***

Según Cruz (2024), describe los pasos necesarios para utilizar una billetera digital, que comprenden la creación de una cuenta, la vinculación de métodos de pago, la ejecución de la transacción y la recepción de confirmaciones. Estos elementos conforman un procedimiento que, cuando se definen con precisión, facilita la experiencia del usuario y reduce la probabilidad de errores durante la realización de pagos.

Por otro lado, Estrada y Cutipa (2025) articulan los pasos para realizar una operación como un proceso sistemático que inicia con la instalación de la aplicación y culmina con la verificación de la transacción. Según estos autores, la claridad en cada etapa y la existencia

de retroalimentación inmediata son condiciones que permiten a los usuarios completar operaciones de forma segura y eficiente.

Además, Mejía et al., (2023) enumeran los pasos que los usuarios deben seguir para llevar a cabo operaciones financieras mediante billeteras digitales, desde la descarga y la configuración inicial hasta la gestión de incidencias posteriores. Este enfoque pone énfasis en la necesidad de recursos de apoyo, como tutoriales y asistencia técnica, para asegurar la continuidad del uso y la resolución oportuna de problemas.

#### ***3.2.1.4.3. Facilidad para completar transacciones sin errores***

Según Melo y Jiménez (2023), definen la facilidad para completar transacciones sin errores como la capacidad del sistema y del usuario para ejecutar operaciones financieras con eficiencia, minimizando fallos a lo largo del proceso. En su análisis, interfaces claras, instrucciones precisas y mecanismos de verificación incrementan la exactitud en las operaciones y mejoran la confianza en el uso de la billetera digital.

Por otro lado, Monsante et al., (2021) consideran que la facilidad para completar transacciones sin errores se sustenta en la automatización y en la integración de contratos inteligentes que garantizan el cumplimiento de condiciones pactadas. Desde esta perspectiva, la automatización reduce la intervención manual y disminuye la probabilidad de discrepancias en la liquidación de operaciones.

Según Díaz et al., (2025), definen esta facilidad como la capacidad de las plataformas para permitir la realización de transacciones con mínima intervención manual, mediante pasos claros y medidas preventivas de error. Según estos autores, la percepción de confiabilidad y la simplicidad operativa se relacionan con la reducción de errores, lo que favorece la adopción sostenida de los pagos móviles entre los usuarios.

### **3.2.1.5. Integración de las billeteras digitales con las plataformas tributarias oficiales (SUNAT)**

Además, Condori et al., (2025) definen la integración como el proceso mediante el cual las billeteras digitales se interconectan con los sistemas de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria para posibilitar el cumplimiento de obligaciones tributarias mediante pagos electrónicos. En este marco, la vinculación tecnológica facilita la automatización de registros y la conciliación de pagos, lo que reduce tiempos administrativos y mejora la trazabilidad de las operaciones tributarias para contribuyentes y autoridades.

Según Mejía et al., (2023), describen la integración como la interconexión entre herramientas de pago digital y plataformas tributarias que habilita una gestión más eficiente y transparente de las obligaciones impositivas. Según estos autores, dicha articulación promueve la interoperabilidad de datos y la estandarización de procesos, lo que contribuye a optimizar la mejora y mejorar los mecanismos de control tributario sin aumentar la carga operativa sobre los contribuyentes.

#### ***3.2.1.5.1. Transacciones realizadas a través de billeteras digitales***

Según Castillo y Montenegro (2022), conceptualizan las transacciones mediante billeteras digitales como los intercambios monetarios ejecutados mediante aplicaciones móviles o plataformas electrónicas, en los cuales los usuarios efectúan pagos de forma inmediata y con procedimientos que garantizan la trazabilidad. Este enfoque enfatiza la conveniencia operativa y la reducción de fricciones en el intercambio económico entre usuarios y establecimientos comerciales.

Además, Morocho et al., (2024) establecen que las transacciones por billeteras digitales permiten a los usuarios efectuar pagos rápidos mediante dispositivos móviles, favoreciendo la eficiencia en el tiempo de liquidación. Asimismo, describe cómo esta

modalidad modifica las expectativas del usuario respecto a la inmediatez ya la facilidad de las operaciones de pago, lo que repercute en los modelos de atención y servicio del comercio electrónico y presencial.

Por otro lado, Morante et al., (2024) definen las transacciones por billeteras digitales como operaciones que habilitan el pago de impuestos y tasas a través de plataformas móviles, facilitando el cumplimiento tributario de manera segura y eficiente. Además, estos autores señalan que la incorporación de este tipo de tecnología en los mecanismos de recuperación puede optimizar la gestión administrativa, reducir los costos operativos y contribuir a una mayor transparencia en el manejo de los tributos.

#### ***3.2.1.5.2. Interacción de los usuarios con plataformas tributarias oficiales utilizando billeteras digitales***

Por otro lado, Ruíz y Siota (2021), describió la interacción como el uso de aplicaciones de billetera digital para facilitar pagos y gestiones tributarias directamente en los portales oficiales de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. En su análisis, la interacción comprende la realización de transacciones, la consulta de estados de cuenta y la gestión de obligaciones mediante interfaces que integran funciones de autenticación y verificación.

Además, Zumaeta (2022) entiende la interacción de los contribuyentes con plataformas tributarias como el empleo de billeteras digitales para efectuar pagos rápidos y seguros en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, incluyendo procesos de autenticación, selección de conceptos tributarios y emisión de recibos electrónicos. Este autor destaca la conveniencia de los flujos integrados para la reducción de tiempos y la facilidad de cumplimiento.

Según Morante et al., (2024), conciben la interacción como el proceso mediante el cual los contribuyentes emplean billeteras digitales para efectuar transacciones tributarias en línea, interactuando directamente con la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. Según estos autores, la tecnología facilita la realización de obligaciones tributarias, mejora la experiencia del usuario y permite una gestión más ágil de comprobantes y pagos desde dispositivos móviles.

#### **3.2.1.6. Percepción de seguridad en el uso de billeteras digitales**

Según Estrada y Cutipa (2025), definen la percepción de seguridad como el grado en que los usuarios consideran que sus transacciones mediante billeteras digitales están protegidas frente a fraudes y amenazas cibernéticas. En este planteamiento, la percepción depende de experiencias anteriores, de la eficacia de las medidas de protección implementadas por el proveedor y de la información que reciben los usuarios sobre prácticas de seguridad y procedimientos de mitigación de riesgos.

Por otro lado, Romero et al., (2025) interpretan la percepción de seguridad como la convicción de los usuarios respecto a la protección de sus operaciones y de la transparencia del funcionamiento de la plataforma. Este concepto incluye aspectos relativos al resguardo del almacenamiento de datos, a la detección de intentos de fraude y la capacidad de la plataforma para responder ante incidentes, elementos que influyen en la confianza y en la continuidad del uso.

##### **3.2.1.6.1. Medidas de seguridad**

Según Guachamín et al., (2025), describen las medidas de seguridad como el conjunto de estrategias y tecnologías implementadas para proteger la información personal y financiera de los usuarios durante las transacciones mediante billeteras digitales. Estos autores indican que la aplicación consistente de controles de acceso, cifrado de información

y procesos de verificación incrementa la confianza del consumidor y constituye una base para la prevención del ciberfraude en entornos de pago electrónico.

Por otro lado, Romero et al., (2025) presentan las de seguridad como las acciones y protocolos adoptados por las plataformas para garantizar la integridad y confidencialidad de los datos del usuario, evitando accesos no autorizados y asegurando la validez de las operaciones. En su propuesta, la transparencia sobre prácticas de seguridad y la disponibilidad de mecanismos de respuesta rápida ante incidentes refuerzan la percepción positiva de la protección ofrecida.

De acuerdo con Estrada y Cutipa (2025), definen las medidas de seguridad como las tecnologías y directrices destinadas a proteger la información financiera y personal durante transacciones con billeteras digitales, incluyendo verificaciones de identidad y procedimientos de protección de datos. Según estos autores, la implementación coherente de tales y la comunicación efectiva hacia los usuarios condicionan la aceptación y medidas el uso sostenido de las plataformas de pago digital.

#### ***3.2.1.6.2. Protección de datos personales y financiero***

Según Morales y Gómez (2022), definen la protección de datos personales y financieros como el conjunto de normas, prácticas y controles que salvaguardan la información sensible de los usuarios en el contexto de las transacciones digitales, a políticas de privacidad, técnicas de encriptación y procedimientos de autenticación. Desde esta perspectiva, la observancia de los marcos regulatorios y de buenas prácticas contribuye a minimizar los riesgos de acceso indebido.

A demás Sánchez et al., (2023), plantean la protección de datos personales y financieros como el empleo coordinado de técnicas y protocolos criptográficos para asegurar que la información sensible, incluyendo datos bancarios y personales, permanezca

inaccesible a terceros no autorizados. Estos autores sostienen que el diseño de sistemas con enfoque en privacidad por defecto y en control de acceso reduce la exposición a fraudes y mejora la confianza del usuario.

Por otro lado, Romero et al., (2025) describen la protección de datos como el marco de seguridad aplicado por las billeteras digitales para garantizar la confidencialidad e integridad de la información durante procesos de pago y gestión de cuentas. En su análisis, la implementación de protocolos claros, la transparencia en el manejo de datos y la rendición de cuentas institucionales fortalecen la legitimidad de las plataformas ante usuarios y entes reguladores.

### **3.2.2. *Variable 2: cumplimiento de las obligaciones tributarias***

De acuerdo con Gómez et al., (2024), precisan que el cumplimiento de las obligaciones tributarias en el contexto peruano consiste en la responsabilidad de declarar y pagar tributos conforme a la normativa vigente. Asimismo, indican que la clasificación de los contribuyentes y las obligaciones asociadas condicionan los procedimientos administrativos y el control tributario que desarrolla la administración tributaria.

Según Cárdenas (2021), expone que el cumplimiento tributario abarca no solo el registro y el pago de impuestos, sino también el acatamiento de requisitos formales exigidos por la autoridad tributaria, tales como la oportuna presentación de declaraciones y la conservación de documentación que respalde las operaciones y permita la verificación posterior.

Por lo tanto, Vega et al., (2024) sostienen que el cumplimiento de las obligaciones tributarias implica la realización adecuada y oportuna de los deberes tributarios por parte de los contribuyentes, de modo que la conciencia sobre esta responsabilidad contribuye al

sostenimiento del gasto público y al funcionamiento de las políticas públicas que dependen de la recaudación.

Según Sánchez et al., (2021), señalan que el cumplimiento tributario comprende tanto actos formales como sustanciales que requieren los contribuyentes para ajustarse a la normativa vigente, incluyendo la presentación de declaraciones y el pago de tributos, junto con la observancia de procesos administrativos que garantizan la legalidad de las operaciones.

#### **3.2.2.1. Importancia del cumplimiento de las obligaciones tributarias**

De acuerdo con Adarve et al., (2024), indican que el cumplimiento de las obligaciones tributarias se vincula con el desarrollo socioeconómico, dado que una evaluación adecuada sustenta el gasto público y proyectos financieros orientados al bienestar de la población. Además, argumentan que la recaudación ordenada contribuye a la estabilidad macroeconómica y a la legitimidad de las instituciones tributarias.

Según Cárdenas (2021), propone que el cumplimiento tributario favorece la consolidación de una cultura tributaria responsable, mediante la educación ciudadana y la difusión de obligaciones. De este modo, los contribuyentes comprenden su papel en el financiamiento de servicios públicos y en la preservación de la equidad del sistema tributario.

#### **3.2.2.2. Conocimiento sobre las obligaciones tributarias**

Según Quiroz y Heredia (2023), apuntan que el conocimiento sobre las obligaciones tributarias supone la comprensión de deberes tales como la presentación de declaraciones, el pago de impuestos y la normativa aplicable; dicho conocimiento facilita la responsabilidad tributaria y la observancia de las obligaciones por parte de los contribuyentes.

Por otro lado, Cabrera et al., (2021) sostienen que el conocimiento tributario implica la disponibilidad de información precisa sobre procedimientos y requerimientos para cumplir la normativa. Según estos autores, una población informada reduce los errores formales y mejora la capacidad de respuesta ante requerimientos de la administración tributaria.

Además, Cárdenas (2021), define el conocimiento de las obligaciones tributarias como el entendimiento ciudadano respecto de la legislación, los procesos de declaración y las consecuencias del incumplimiento. Este entendimiento permite a los contribuyentes planificar sus obligaciones y adoptar conductas que aseguren la regularidad tributaria.

#### ***3.2.2.2.1. Conocimiento sobre procedimientos***

Según Chávez (2024), explica que el conocimiento sobre procedimientos tributarios comprende la comprensión de técnicas administrativas y el manejo adecuado de herramientas informáticas que facilitan la interacción con la administración tributaria. Este saber operativo reduce la probabilidad de errores y acelera la resolución de trámites tributarios.

De acuerdo con Callohuanca y Flores (2020), sostienen que la capacidad para comprender y aplicar normas y procedimientos tributarios habilita a los contribuyentes para gestionar sus obligaciones con mayor eficacia. En su enfoque, dicho conocimiento contribuye a la prevención de infracciones y a la mejora de la relación entre contribuyente y autoridad tributaria.

#### ***3.2.2.2.2. Obligaciones y derechos***

Además, Ezeta (2021) plantea que las obligaciones tributarias constituyen los deberes de pago y de presentación de declaraciones, mientras que los derechos tributarios

comprenden garantías para ser tratados de forma equitativa y transparente por parte de la administración. Este equilibrio procura la legitimidad del sistema y la protección del contribuyente.

Según Palma et al., (2022), describen el concepto como la articulación de responsabilidades de los ciudadanos en materia de tributos y de los derechos que les asisten frente a la administración tributaria, tales como el acceso a la información y la posibilidad de defensa ante acciones administrativas que podrían afectar sus intereses.

Por otro lado, Noa (2023) sostiene que las obligaciones tributarias en Perú representan requisitos legales para ciudadanos y empresas con el fin de garantizar la recaudación. Asimismo, indica que los derechos tributarios incluyen la facultad de recibir información clara sobre obligaciones y de presentar recursos frente a la aplicación de la normativa.

De acuerdo con Limaco y Pareja (2025), advierten que las obligaciones tributarias obligan a los contribuyentes a cumplir en tiempo y forma, mientras que los derechos tributarios protegen a los contribuyentes mediante acceso a información y asistencia en los procesos de cumplimiento, lo que fortalece la equidad administrativa y la transparencia del sistema.

#### ***3.2.2.2.3. Capacitación o información sobre las obligaciones tributarias***

Según García y Lopez (2022), sostiene que la capacitación dirigida a contribuyentes busca dotarlos de herramientas y conocimientos para comprender y cumplir obligaciones tributarias, incluyendo información sobre tipos de tributos, plazos y procedimientos de declaración y pago, lo que facilita la regularidad tributaria.

Por otro lado, Macias y Parrales (2024) describió la capacitación como procesos de instrucción y sensibilización que permiten a los contribuyentes entender la normativa tributaria peruana y sus responsabilidades, mediante formación práctica que incluye la correcta presentación de declaraciones y el cumplimiento de plazos establecidos por la administración.

De acuerdo con Luque y Luque (2024), definen la capacitación como acciones formativas destinadas a proporcionar a los contribuyentes los conocimientos necesarios para gestionar sus obligaciones tributarias. Estos procesos contribuyen a la reducción de errores administrativos y a la mejora de la relación entre contribuyentes y administración tributaria.

Según Huarcaya et al., (2024), explican que la capacitación consiste en mecanismos mediante los cuales los contribuyentes adquirieron conocimientos sobre procedimientos y deberes tributarios, de modo que se facilita el cumplimiento normativo y la adaptación a cambios en la legislación tributaria, mejorando la gobernanza tributaria.

### **3.2.2.3. Regularidad en la declaración de impuestos**

Según Cruz et al., (2024), definen la regularidad en la declaración de impuestos como la práctica consistente mediante la cual los contribuyentes registran y pagan los tributos dentro de los plazos señalados por la normativa. En este enfoque, la periodicidad en las declaraciones constituye un indicador del cumplimiento y permite a la administración tributaria planificar la verificación y el control de las obligaciones.

Además, Chávez et al., (2025) entienden la regularidad en la declaración como el acatamiento sistemático de las obligaciones tributarias, caracterizado por la realización ordenada y eficiente de las declaraciones y pagos exigidos por la legislación peruana. Según estos autores, la sistematicidad reduce la exposición a sanciones administrativas y facilita la conciliación entre registros contables y obligaciones tributarias.

Por otro lado, Pozo et al., (2021) señalan que la regularidad en la declaración en Perú implica un conjunto de acciones organizadas orientadas a asegurar la presentación oportuna de formularios y el cumplimiento de requisitos formales. Esta concepción subraya la relación entre prácticas administrativas internas de los contribuyentes y la capacidad del sistema tributario para garantizar una adecuada recaudación tributaria.

#### **3.2.2.3.1. Declaraciones realizadas**

Además, García y Lopez (2022) consideran las declaraciones realizadas como los documentos que los contribuyentes presentan ante la autoridad tributaria para informar ingresos, deducciones y el impuesto determinado. En su análisis, la precisión en la información y el respeto de los plazos de presentación son condiciones que permiten calcular correctamente las obligaciones y sostener la rendición de cuentas frente al fisco.

Según Cárdenas (2021), describe las declaraciones realizadas como los informes formales que habilitan el cálculo y la liquidación de los impuestos a carga de los contribuyentes. Desde esta óptica, la presentación adecuada y coherente de dichos informes facilita la labor de la administración tributaria y contribuye a la transparencia en el proceso de recaudación.

Por otro lado, Cedeño y Mendoza (2023) definen las declaraciones realizadas como la práctica formal mediante la cual los contribuyentes suministran a la administración tributaria los datos necesarios para determinar los tributos. Estos autores enfatizan que la correcta elaboración y entrega de declaraciones constituye un componente esencial para la validez del sistema impositivo y para la prestación de servicios públicos.

#### **3.2.2.3.2. Puntualidad en las declaraciones**

Según Rivadeneira y Ponce (2024), plantean que la puntualidad en las declaraciones exige la presentación de las obligaciones tributarias en el tiempo establecido por la normativa, de manera que el cumplimiento temporal contribuye a la estabilidad del proceso recaudatorio. Asimismo, identifican la puntualidad como elemento que mejora la predictibilidad del flujo de recursos hacia el Estado.

Por otro lado, García y Lopez (2022) explican que la puntualidad en las declaraciones supone la capacidad operativa del contribuyente para remitir la información requerida dentro de los plazos legales. Según estos autores, la adecuada gestión del calendario tributario y la implementación de controles internos permiten reducir incumplimientos y los costos asociados a correcciones posteriores.

#### **3.2.2.4. Cumplimiento en tiempo y forma**

Según Villanueva (2021), define el cumplimiento en tiempo y forma como la obligación de presentar declaraciones y efectuar pagos dentro de los términos fijados por la normativa tributaria. En este planteamiento, la observancia tanto del plazo como de las formalidades administrativas garantiza el correcto funcionamiento del sistema impositivo y limita la aplicación de sanciones por parte de la autoridad.

Además, Gómez et al., (2024) sostienen que el cumplimiento en tiempo y forma exige a los contribuyentes no solo realizar los pagos y las declaraciones en los plazos previstos, sino también respetar los requisitos formales exigidos por la administración. Este enfoque combina aspectos cuantitativos y cualitativos del cumplimiento y relaciona la conducta del contribuyente con la gobernanza tributaria.

Por otro lado, Cárdenas (2021) indica que el cumplimiento en tiempo y forma íntegra la presentación oportuna de declaraciones y el pago de tributos en las fechas establecidas, lo que favorece la regularidad administrativa y contribuye a la confianza en el sistema tributario por parte de ciudadanos e instituciones.

#### **3.2.2.4.1. Pagos de impuesto**

Según Coronel et al., (2021), describen los pagos de impuestos como las obligaciones monetarias que los contribuyentes satisfacen al Estado en función de sus ingresos y actividades económicas. Este pago constituye la manifestación concreta del deber tributario y permite financiar el gasto público destinado a servicios e inversiones colectivas.

Por otro lado, Alarcon et al., (2023) precisan que los pagos de impuestos representan las contribuciones económicas exigidas por la ley para cubrir responsabilidades tributarias. En su análisis, la correcta determinación y cumplimiento de estos pagos garantiza la sostenibilidad financiera del Estado y la equidad en la distribución de cargas tributarias entre distintos sujetos.

Además, Carranza et al., (2024) consideran que los pagos de impuestos comprenden obligaciones periódicas, como el impuesto a la renta y el impuesto al valor agregado, así como tributos específicos que deben satisfacer empresas y personas. Desde esta perspectiva, la puntualidad y la exactitud en los pagos facilitan la planificación tributaria y reducen las contingencias administrativas.

#### **3.2.2.4.2. Cumplimiento puntual con los pagos**

Según Gómez et al., (2024), definen el cumplimiento puntual con los pagos como la responsabilidad de efectuar las contribuciones en las fechas y mediante los procedimientos establecidos por la normativa, acción que preserva la estabilidad del sistema tributario.

Además, relacionan la puntualidad con la capacidad del contribuyente para organizar su liquidez y obligaciones financieras.

De acuerdo con Carranza et al., (2024), sostienen que el cumplimiento puntual implica que los contribuyentes realizan los pagos en los términos legales, contribuyendo con ello al financiamiento del Estado y al sostenimiento de servicios públicos. En su propuesta, el cumplimiento oportuno reducirá la necesidad de medidas coercitivas y mejorará la relación entre contribuyentes y administración.

Además, Ucho y Zapata (2025) explican que el cumplimiento puntual con los pagos abarca tanto la presentación oportuna de las declaraciones como la cancelación de los tributos en las fechas correspondientes, lo que favorece la seguridad jurídica y la previsibilidad en la recaudación tributaria.

#### **3.2.2.4.3. *Impuestos pagados correctamente y a tiempo***

De acuerdo con Cañazaca y Urrutia (2024), el pago correcto y oportuno de los impuestos implica que las empresas calculen adecuadamente sus tributos, efectúen los pagos en las fechas definidas y mantengan registros contables que respalden cada transacción.

Además, Coronel et al., (2021), señalan que estas prácticas reflejan la capacidad de las empresas para cumplir con sus responsabilidades tributarias de manera ordenada, garantizando la exactitud de las bases gravables, la correcta liquidación de los impuestos y la disponibilidad de documentación de soporte que valida cada operación.

Según Holguín et al., (2025), sostienen que el cumplimiento tributario exacto constituye un indicador de formalidad administrativa, lo cual evidencia la adhesión de la empresa a los procedimientos legales y su integración al sistema tributario.

### **3.2.2.5. Determinación de la obligación tributaria**

Por el acto de la determinación de la obligación tributaria:

- a. El deudor tributario verifica la realización del hecho generador de la obligación tributaria, señala la base imponible y la cuantía del tributo” (SUNAT, 2007).
- b. La Administración Tributaria verifica la realización del hecho generador de la obligación tributaria, identifica al deudor tributario, señala la base imponible y la cuantía del tributo” (SUNAT, 2007).

#### ***3.2.2.5.1. Inicio de la determinación de la obligación tributaria***

La determinación de la obligación tributaria se inicia:

- a. Por acto o declaración del deudor tributario.
- b. Por la Administración Tributaria; por propia iniciativa o denuncia de terceros.

Para tal efecto, cualquier persona puede denunciar a la Administración Tributaria la realización de un hecho generador de obligaciones tributarias.” (SUNAT, 2007).

#### ***3.2.2.5.2. Formas de determinación de la obligación tributaria***

##### **a. Sobre base cierta**

“Es aquella donde se consideran todos los elementos que existen para conocer en forma directa el hecho que genera la obligación tributaria” (SUNAT).

## **b. Sobre base presunta**

“Es aquella que se aplica en base a los hechos y circunstancias comparativas con situaciones normales, debido a la falta de elementos como son: la omisión o la falta de veracidad de los libros y/o documentación contable del fiscalizado” (SUNAT).

### **3.3. Definición de términos**

- 3.3.1. Acceso a las billeteras digitales:** Se refiere al acceso a servicios financieros digitales que permite realizar transacciones sin efectivo mediante dispositivos móviles, empleando protocolos de autenticación de identidad para garantizar la seguridad y validez de cada operación ejecutada (gob.pe).
- 3.3.2. Administración tributaria:** Engloba entidades responsables de la recaudación y fiscalización tributaria. En Perú, la SUNAT ejerce esta función estableciendo normativas y procesos administrativos para asegurar el estricto cumplimiento tributario nacional (Valverde et al. 2024).
- 3.3.3. Conocimiento sobre las obligaciones tributarias:** Interviene al nivel de comprensión y formación que poseen los contribuyentes respecto de sus deberes tributarios, incluidos los procedimientos de declaración, pago y conservación de documentación respaldatoria (Gómez et al., 2024).
- 3.3.4. Cumplimiento de las obligaciones tributarias:** Se define como la actuación de los contribuyentes en conformidad con la normativa vigente, que abarca la presentación de declaraciones, la determinación adecuada de la base imponible y el pago puntual de tributos (Gómez et al., 2024).
- 3.3.5. Cumplimiento en tiempo y forma:** Se refiere a la obligación de presentar declaraciones y efectuar pagos dentro de los plazos y conforme a las formalidades establecidas por la normativa tributaria (Valverde et al. 2024).

- 3.3.6. Facilidad de uso de las billeteras digitales:** La facilidad de uso se refiere a la percepción del usuario sobre la simplicidad, la claridad y la navegabilidad de la interfaz, así como sobre la eficiencia de los flujos transaccionales (Cruz, 2024).
- 3.3.7. Frecuencia de uso de billeteras digitales:** Se entiende como la regularidad con la que los usuarios emplean estas plataformas para efectuar transacciones económicas, lo cual refleja la incorporación de la herramienta en la rutina financiera (Romero et al., 2025).
- 3.3.8. Incentivos tributarios:** Son los beneficios otorgados por el Estado, expresados mediante reducciones impositivas, exoneraciones temporales de tributos, que buscan estimular el cumplimiento de obligaciones y la formalización de actividades económicas (Vega et al., 2024).
- 3.3.9. Integración de las billeteras digitales con las plataformas tributarias oficiales (SUNAT):** Describe el proceso de interconexión entre aplicativos de pago y los sistemas de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, de modo que se facilita la declaración y el pago de obligaciones tributarias mediante flujos automatizados, registros interoperables y conciliación de datos entre plataformas (Cruz, 2024).
- 3.3.10. Percepción de seguridad en el uso de billeteras digitales:** La percepción de seguridad es la evaluación que realizan los usuarios sobre la protección de sus datos personales y la mitigación del riesgo de fraude al efectuar operaciones en línea (Cruz, 2024).
- 3.3.11. Regularidad en la declaración de impuestos:** Implica la constancia con la que los contribuyentes presentan sus obligaciones dentro de los plazos

establecidos, manifestando un patrón de cumplimiento sistemático (Valverde et al. 2024).

**3.3.12. Sanciones tributarias:** Comprenden las medidas administrativas y legales aplicadas a quienes incumben obligaciones tributarias, incluyendo multas, intereses y procedimientos de cobro coercitivo (Gómez et al., 2024).

**3.3.13. Uso de billeteras digitales:** Se define como la utilización de herramientas tecnológicas que permiten realizar transacciones financieras mediante dispositivos móviles y plataformas digitales, sin necesidad de efectivo (Vega et al., 2025).

## **IV. Metodología**

### **4.1. Tipo y nivel de investigación**

#### **4.1.1. *Tipo de investigación***

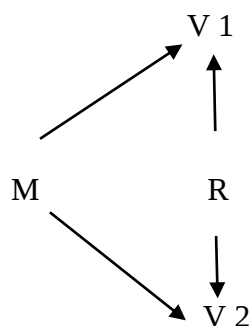
Según Arias y Covinos (2021), la investigación de tipo básica es aquella que “no resuelve un problema inmediato, más bien, sirve de base teórica para otros tipos de investigación. Se pueden plantear tesis con alcances exploratorios, descriptivos o incluso correlacionales” (p. 68). Por ello, la investigación se clasificó como básica, ya que su propósito fue comprender y explorar la relación entre el uso de billeteras digitales y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco, sin buscar resolver un problema práctico de inmediato.

#### **4.1.2. *Nivel de investigación***

Según Hernández y Mendoza (2018), el nivel correlacional tiene como finalidad “conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p. 109). Por ello, el nivel de investigación adoptado en este estudio fue correlacional, dado que el objetivo principal fue determinar si existe una correlación significativa entre el uso de billeteras digitales y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco, en el año 2025.

#### 4.1.3. Diseño de investigación

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), el diseño no experimental de tipo transversal se caracteriza por estudiar los fenómenos sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se presentan en su contexto natural y recolectando los datos en un único momento del tiempo. En este sentido, la presente investigación adoptó un diseño no experimental, debido a que no fue posible intervenir directamente en el uso de billeteras digitales y en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco, limitándose a su observación y medición en la realidad. Asimismo, se empleó un diseño transversal, ya que la recolección de datos se realizó en un solo periodo, permitiendo obtener una representación específica de la situación durante el año 2025 y analizar las variables en función de las condiciones existentes en dicho momento.



**Donde:**

**M:** Muestra

**V 1:** Uso de billeteras digitales

**V 2:** cumplimiento de las obligaciones tributarias

**R:** Relación

## **4.2. Ámbito temporal y espacial**

### **4.2.1. *Ámbito temporal***

La investigación se desarrolló durante el año 2025, periodo seleccionado debido al creciente uso de billeteras digitales en el sector turístico. Este marco temporal resultó adecuado para observar cómo se relaciona el uso de billeteras digitales en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco.

### **4.2.2. *Ámbito espacial***

La presente investigación se desarrolló en las agencias de viajes localizadas en el Centro Histórico del Cusco, área que concentra una parte considerable de las actividades turísticas de la ciudad. Este espacio ha sido elegido debido a la alta concentración de agencias de viajes. El Centro Histórico de Cusco resultó pertinente para este análisis, dado que es un punto clave de interacción entre los turistas y los sistemas de pago digitales. En esta situación, se analizó la relación del uso de billeteras digitales en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, un aspecto relevante para la economía.

## **4.3. Población y muestra**

### **4.3.1. *Población***

Cabezas et al. (2018), “El conjunto de datos donde se utiliza procedimientos para desarrollar el estudio detallado de un conglomerado de personas se le ha denominado población” (pág. 88). La presente investigación consideró como población o universo a la totalidad de las 180 agencias de viajes, como unidad de análisis a los aportantes del IR de 3ra categoría de las agencias de viajes, contribuyentes que pertenecen al centro histórico de Cusco (Av. Pachacutec, Calle Huáscar, Calle Manco Inca, Centro Artesanal de Cusco, Av. Sol, Av. Tullumayo, Plaza de Armas, Calle Suecia, Calle Teqsicocha, Calle plateros, Cuesta

Santa Ana, Calle Educandas, Calle Granada, Calle Garcilaso, Calle Tigre, Calle 7 Cuartones, Calle Meloq, Av. Arco Pata, Tambo de Mortero, Calle Espaderos, Calle del Medio, Portal de Belén, Calle Suntur Wasi, Calle Hatun Rumiyoq, Calle Mezón de la Estrella), según observación de los investigadores y considerando los datos proporcionados por la GERCETUR.

A su vez se consideró como población a los reportes del impuesto a la renta de 3ra categoría publicados en la plataforma de la SUNAT sobre la recaudación del IR de 3ra categoría por regímenes tributario, provincias y actividad económica – CIU – del periodo 2025.

**Tabla 2**

*Población de las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco*

| Nº | Avenida o Calle del Centro Histórico del Cusco | Cantidad |
|----|------------------------------------------------|----------|
| 1  | Av. Pachacutec                                 | 6        |
| 2  | Calle Huáscar                                  | 6        |
| 3  | Calle Manco Inca                               | 4        |
| 4  | Centro Artesanal de Cusco                      | 4        |
| 5  | Av. Sol                                        | 30       |
| 6  | Av. Tullumayo                                  | 8        |
| 7  | Plaza de Armas                                 | 24       |
| 8  | Calle Suecia                                   | 7        |
| 9  | Calle Teqsicocha                               | 6        |
| 10 | Calle plateros                                 | 14       |
| 11 | Cuesta Santa Ana                               | 6        |
| 12 | Calle Educandas                                | 4        |
| 13 | Calle Granada                                  | 5        |
| 14 | Calle Garcilaso                                | 10       |
| 15 | Calle Tigre                                    | 4        |
| 16 | Calle 7 Cuartones                              | 6        |

|              |                            |            |
|--------------|----------------------------|------------|
| 17           | Calle Meloq                | 3          |
| 18           | Av. Arco Pata              | 3          |
| 19           | Tambo de Montero           | 4          |
| 20           | Calle Espaderos            | 4          |
| 21           | Calle del Medio            | 4          |
| 22           | Portal de Belén            | 5          |
| 23           | Calle Suntur Wasi          | 3          |
| 24           | Calle choquechaca          | 7          |
| 25           | Calle Mezón de la Estrella | 3          |
| <b>Total</b> |                            | <b>180</b> |

*Nota.* La tabla presenta la población de las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco, datos proporcionados por la GERCETUR.

<https://consultaslinea.mincetur.gob.pe/directoriodeserviciosturisticos/DirPrestadores/DirBusquedaPrincipal/AgenciaViajes?IdGrupo=2>

#### **4.3.2. Muestra**

En el presente estudio se determinó la muestra, mediante la muestra por conveniencia, para Chenet (2018) una vez obtenida la población es decir el número total, la persona encargada de realizar el proyecto de investigación decide quienes formarán parte de la muestra considerando algunos criterios, dichos criterios permiten la inclusión o la exclusión, el criterio de inclusión de la población consistió en seleccionar las calles y avenidas donde se concentra la mayor cantidad de agencias de viajes, de acuerdo con la información contenida en el directorio público facilitado por GERCETUR

La muestra para el presente estudio fue representada por 60 agencias de viajes, considerando que Av. Pachacutec, Av. Sol y Plaza de Armas son las zonas más concurridas por los turistas internacionales, nacionales y locales. No se pudo realizar las encuestas a las 180 agencias de viajes por que no se encontraban abiertas, otras no quisieron colaborar con

la investigación y muchas mostraban desconfianza para participar con la encuesta. por ende, nuestra muestra es no probalístico por conveniencia por ello se tomó 60 agencias de viajes

También, Con el fin de garantizar la veracidad y actualidad de la información, el directorio fue contrastado mediante verificación directa en campo, realizando visitas presenciales a las calles seleccionadas para identificar, validar y contabilizar las agencias de viajes que se encontraban efectivamente en funcionamiento durante el periodo de recolección de datos el año 2025.

**Tabla 3**

*Muestra de las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco*

| <b>N°</b>    | <b>Avenida o Calle del Centro Histórico del Cusco</b> | <b>Cantidad</b> |
|--------------|-------------------------------------------------------|-----------------|
| 1            | Av. Pachacutec                                        | 6               |
| 2            | Av. Sol                                               | 30              |
| 3            | Plaza de Armas                                        | 24              |
| <b>Total</b> |                                                       | <b>60</b>       |

*Nota.* La tabla presenta la muestra de las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco, datos proporcionados por la GERCETUR.

#### **4.3.3. Muestreo**

Según Chenet (2018), “No existe el criterio de que todos los sujetos tengan la misma posibilidad de ser elegidos para formar parte de la muestra” (pág. 103). Por ello, para determinar la muestra se usó la muestra por conveniencia con la técnica del muestreo no probabilístico, a partir de la población finita y considerando que las variables del presente estudio son cuantitativas.

#### **4.4. Instrumentos**

##### **4.4.1. Técnicas de recolección de datos**

La técnica principal para la recolección de datos fue la encuesta, que se empleó debido a su capacidad para obtener información de manera estructurada. Esta técnica fue adecuada para el enfoque cuantitativo de la investigación, ya que permitió obtener datos numéricos que se podrán procesar y analizar de manera estadística. A través de esta técnica, se pudo establecer una relación entre las variables estudiadas, facilitando una interpretación objetiva de los resultados (Hernández y Mendoza, 2018).

##### **4.4.2. Instrumentos de recolección de datos**

Según Hernández y Mendoza (2018), “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p. 250). El instrumento que se empleó en este estudio fue un cuestionario estructurado, compuesto por preguntas cerradas y una escala de Likert de cinco puntos de nunca, poco, a veces, casi siempre y siempre, diseñado para medir las variables del uso de billeteras digitales y el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Este instrumento permitió recabar información directa y precisa sobre las percepciones de los responsables de las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco (ver Anexo 3).

En ese sentido, se elaboró una escala de baremación con tres categorías de deficiente, regular y eficiente. Esta clasificación permitió evaluar de manera clara y objetiva el nivel de eficiencia percibido en el uso de billeteras digitales en relación con el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

#### 4.4.3. Validación de los instrumentos

Según Hernández y Mendoza (2018), la validación “se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable de un interés de acuerdo con expertos en el tema” (p. 235). La validación del instrumento se llevó a cabo con el propósito de verificar que el cuestionario realmente mide las variables de interés, conforme a los objetivos del estudio. Para ello, se consultó con un grupo de expertos en el ámbito de la investigación, quienes revisaron cada una de las preguntas del cuestionario para confirmar su relevancia, claridad y alineación con las variables a estudiar.

**Tabla 4**

*Expertos de la validación del instrumento*

| <b>Expertos</b> | <b>Grado académico</b> | <b>Opinión del experto</b> |
|-----------------|------------------------|----------------------------|
| Experto 1       | Doctor                 | Aplicable                  |
| Experto 2       | Magister               | Aplicable                  |
| Experto 3       | Magister               | Aplicable                  |

*Nota.* La tabla muestra la validación de expertos

#### 4.4.4. Confiabilidad de los instrumentos

Hernández y Mendoza (2018), definen la confiabilidad como “el grado de consistencia que presenta un instrumento de medición al ser utilizado en diferentes ocasiones. Existen diversos procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición. Todos utilizan procedimientos y fórmulas que producen coeficientes de fiabilidad. La mayoría utiliza el coeficiente de alfa de Cronbach” (p. 239). La confiabilidad del instrumento se evaluó con el fin de garantizar que el cuestionario proporcione resultados consistentes. En este estudio, se calculó el coeficiente de alfa de Cronbach para determinar la consistencia interna del cuestionario. Este coeficiente permitió evaluar si las preguntas

dentro de cada sección del cuestionario están correlacionadas entre sí y miden el mismo constructo de manera coherente.

**Tabla 5**

*Estadística de fiabilidad*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,953             | 30             |

*Nota.* La tabla presenta el Alfa de Cronbach, obtenido por el SPSS 25

**Interpretación:** El valor de  $\alpha = 0.953$  para el alfa de Cronbach, mostrado en la Tabla 6, indica que la escala utilizada para medir las variables asociadas con el uso de billeteras digitales y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco presenta una alta confiabilidad. Este coeficiente supera el umbral mínimo aceptado de 0.70, lo que refleja que las mediciones obtenidas son consistentes. Asimismo, se puede inferir que los ítems del cuestionario son adecuados para medir el constructo en cuestión de forma coherente. Dada esta confiabilidad, los resultados obtenidos son interpretables con un grado razonable de precisión. Además, la inclusión de 30 elementos en la escala contribuye a la estabilidad de los datos, lo que fortalece la capacidad de la investigación para analizar de manera adecuada las relaciones entre las variables estudiadas.

#### **4.5. Procedimientos**

Para llevar a cabo la recolección de datos en esta investigación, se utilizó la base de datos proporcionada por la GERCETUR. Esta base de datos permitió aplicar formalmente los instrumentos de medición a los participantes seleccionados en la muestra. La información obtenida a través de la GERCETUR fue fundamental para garantizar el acceso a las agencias

de viajes del Centro Histórico del Cusco, asegurando que los datos obtenidos fueran representativos y recabados bajo condiciones éticas y formales.

Una vez obtenida la información a través de los cuestionarios aplicados a las agencias de viajes, los datos fueron organizados y estructurados inicialmente en Microsoft Excel. Este proceso facilitó la limpieza y codificación de la información, asegurando la precisión y consistencia de los datos antes de su análisis. Posteriormente, los datos codificados fueron trasladados al software estadístico SPSS, versión 25, herramienta utilizada para realizar los análisis estadísticos correspondientes. En este software, se llevaron a cabo análisis descriptivos e inferenciales, de acuerdo con los objetivos establecidos en el estudio, con el fin de establecer la relación entre el uso de billeteras digitales y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco.

#### **4.6. Análisis de datos**

Una vez obtenidos los datos, se procedió a su análisis e interpretación utilizando el software SPSS, versión 25, el cual facilitó la organización de la información y la aplicación de los procedimientos estadísticos correspondientes, con el propósito de medir las percepciones de los responsables de las agencias de viajes sobre el uso de billeteras digitales y el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Se aplicó estadística descriptiva para proporcionar una visión general de las respuestas de los participantes, a través de la descripción de las frecuencias y porcentajes de las diversas categorías de la escala de Likert. Este análisis permitió identificar patrones de percepción sobre el uso de billeteras digitales y el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Además, se realizaron estadísticas inferenciales para procesar los datos obtenidos, mediante el coeficiente de correlación de Spearman y pruebas de normalidad. Esto permitió

examinar la vinculación entre las variables estudiadas, con el objetivo de determinar si existe una correlación significativa entre el uso de billeteras digitales y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco.

#### **4.7. Consideraciones éticas**

En el desarrollo de esta investigación, se tomaron en cuenta las disposiciones establecidas en la Resolución emitida por la Comisión de la Universidad, la cual fue seguida de manera estricta en todos sus aspectos. Esta resolución establece principios fundamentales de integridad científica y ética en la investigación, los cuales fueron observados durante todo el proceso de recolección, análisis e interpretación de los datos.

Uno de los compromisos fundamentales de este estudio fue garantizar la confidencialidad y el anonimato de los participantes. Los datos obtenidos fueron utilizados exclusivamente con fines académicos, garantizando que la privacidad de los sujetos involucrados fuera respetada en todo momento. Asimismo, se solicitó el consentimiento informado de todos los participantes, asegurando que comprendieran el propósito de la investigación y su derecho a la confidencialidad, así como a la no divulgación de sus respuestas.

Otro aspecto esencial en el desarrollo de esta investigación fue el compromiso con la integridad científica. Se garantizó que todos los resultados obtenidos fueran presentados de manera honesta y transparente, evitando cualquier tipo de manipulación de los datos. Además, se siguieron los principios éticos establecidos para la recopilación y difusión del conocimiento, asegurando la calidad y veracidad de la información utilizada.

## V. Resultados y discusión

### 5.1. Resultados

#### 5.1.1. Resultados descriptivos

##### 5.1.1.1. Resultados descriptivos de las variables y dimensiones

**Tabla 6**

*Rango de la variable 1 uso de billeteras digitales*

| <b>Variables y dimensiones</b>                                                            | <b>Ineficiente</b> | <b>Regular</b> | <b>Eficiente</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------|------------------|
| Frecuencia de uso de billeteras digitales                                                 | 3 - 7              | 8 - 11         | 12 - 15          |
| Facilidad de uso de las billeteras digitales                                              | 4 - 9              | 10 - 15        | 16 - 20          |
| Integración de las billeteras digitales con las plataformas tributarias oficiales (SUNAT) | 4 - 9              | 10 - 15        | 16 - 20          |
| Percepción de seguridad en el uso de billeteras digitales                                 | 3 - 7              | 8 - 11         | 12 - 15          |
| <b>Uso de billeteras digitales</b>                                                        | <b>14 - 33</b>     | <b>34 - 51</b> | <b>52 - 70</b>   |

*Nota.* La tabla representa el rango de la variable 1 y sus dimensiones

**Interpretación:** La tabla 6 corresponde a la baremación de la variable uso de billeteras digitales, en la cual establecen rangos de puntuación que permiten clasificar los resultados en tres niveles: ineficiente, regular y eficiente. En ese sentido, los intervalos asignados a cada dimensión evidencian una distribución progresiva de puntajes, lo que facilita la interpretación de los datos recolectados.

**Tabla 7**

*Rango de la variable 2 cumplimiento de las obligaciones tributarias*

| <b>Variables y dimensiones</b>                      | <b>Ineficiente</b> | <b>Regular</b> | <b>Eficiente</b> |
|-----------------------------------------------------|--------------------|----------------|------------------|
| Conocimiento sobre las obligaciones tributarias     | 6 - 14             | 15 - 22        | 23 - 30          |
| Regularidad en la declaración de impuestos          | 4 - 9              | 10 - 15        | 16 - 20          |
| Cumplimiento en tiempo y forma                      | 6 - 14             | 15 - 22        | 23 - 30          |
| <b>Cumplimiento de las obligaciones tributarias</b> | <b>16 - 37</b>     | <b>38 - 59</b> | <b>60 - 80</b>   |

*Nota.* La tabla representa el rango de la variable 2 y sus dimensiones

**Interpretación:** La tabla 7 presenta la baremación de la variable cumplimiento de las obligaciones tributarias, estableciendo rangos de puntuación que permiten clasificar los resultados en niveles ineficiente, regular y eficiente. En este marco, los intervalos definidos para cada dimensión evidencian una progresión ordinal que facilita la interpretación de los datos obtenidos.

#### 5.1.1.2. Resultados descriptivos de la variable 1

**Tabla 8**

*Resultados descriptivos de la variable 1 uso de billeteras digitales*

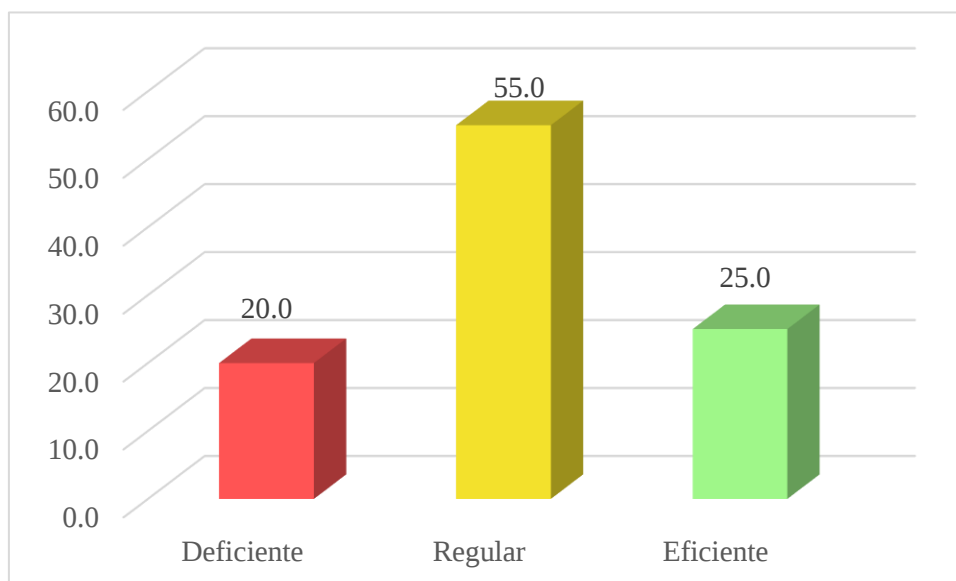
|        | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje válido</b> | <b>Porcentaje acumulado</b> |
|--------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válido | Deficiente        | 12                | 20,0                     | 20,0                        |
|        | Regular           | 33                | 55,0                     | 75,0                        |
|        | Eficiente         | 15                | 25,0                     | 100,0                       |
|        | Total             | 60                | 100,0                    | 100,0                       |

*Nota.* La tabla presenta los resultados descriptivos de la variable 1 uso de billeteras digitales, obtenido

por el SPSS 25

**Figura 1**

*Resultados descriptivos de la variable 1 uso de billeteras digitales*



*Nota.* La figura presenta los resultados descriptivos de la variable 1 uso de billeteras digitales, obtenido por el SPSS 25

**Interpretación:** Los datos presentados en la tabla 8 indican que el 55% de los encuestados considera que el uso de billeteras digitales en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco es regular, lo que representa la tendencia mayoritaria. Un 25% de los encuestados califica el uso como eficiente, mientras que un 20% lo percibe como deficiente. Esta distribución refleja que, aunque un número considerable de las agencias ha comenzado a incorporar las billeteras digitales, su adopción aún presenta limitaciones. Factores como la falta de capacitación y el desconocimiento de sus beneficios potenciales podrían estar afectando estos resultados. En esta situación, una adopción incompleta de las billeteras digitales puede dificultar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, dado que estas plataformas facilitan el registro y la trazabilidad de las transacciones. Por lo tanto, es importante promover programas de capacitación y mejorar el acceso a estas tecnologías para

optimizar su uso, lo cual favorece el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las agencias.

### 5.1.1.3. Resultados descriptivos de la dimensión 1

**Tabla 9**

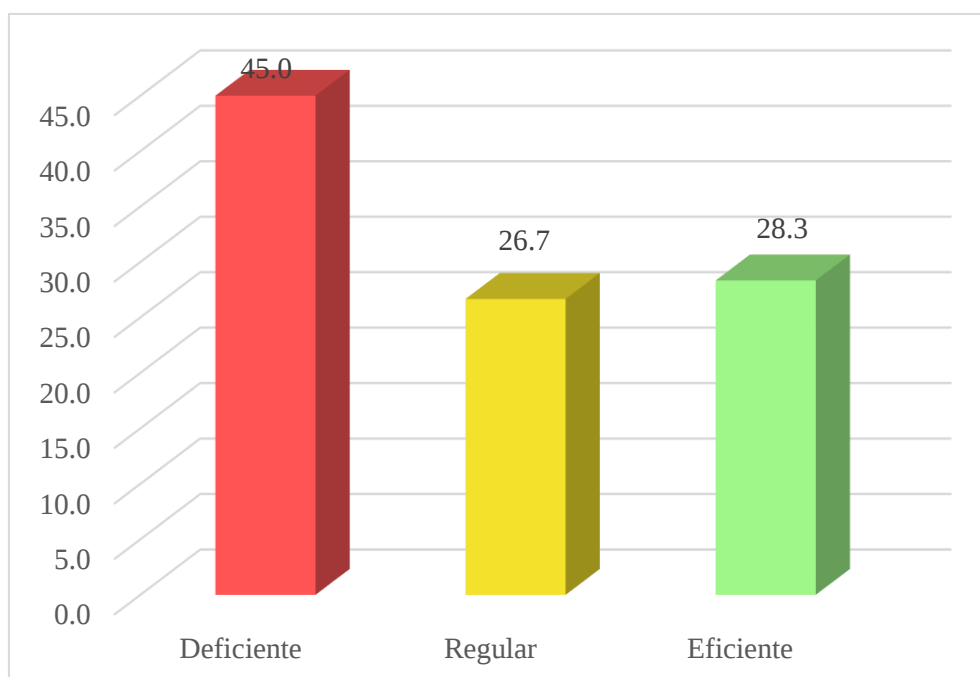
*Resultados descriptivos de la dimensión 1 frecuencia de uso de billeteras digitales*

|        |            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Deficiente | 27         | 45,0       | 45,0                 | 45,0                    |
|        | Regular    | 16         | 26,7       | 26,7                 | 71,7                    |
|        | Eficiente  | 17         | 28,3       | 28,3                 | 100,0                   |
|        | Total      | 60         | 100,0      | 100,0                |                         |

*Nota.* La tabla presenta los resultados descriptivos de la dimensión 1 frecuencia de uso de billeteras digitales, obtenido por el SPSS 25

**Figura 2**

*Resultados descriptivos de la dimensión 1 frecuencia de uso de billeteras digitales*



*Nota.* La figura presenta los resultados descriptivos de la dimensión 1 frecuencia de uso de billeteras digitales, obtenido por el SPSS 25

**Interpretación:** Según los datos de la tabla 9, la frecuencia de uso de billeteras digitales en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco presenta una distribución diversa. El 45% de los encuestados califican su frecuencia como deficiente, un 26,7% lo consideran regular, y un 28,3% lo evalúan como eficiente. Esta distribución refleja que una proporción considerable de las agencias aún enfrenta retos para adoptar adecuadamente estas herramientas, lo que podría estar relacionado con limitaciones en el acceso, conocimiento o la integración con las plataformas tributarias oficiales. Aunque una parte de los encuestados percibe una frecuencia eficiente de las billeteras digitales, la adopción en general sigue siendo moderada. Se espera que, a medida que mejoren las condiciones de acceso y capacitación tecnológica, aumente la adopción de estas herramientas, lo que a su vez podría favorecer el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

#### 5.1.1.4. Resultados descriptivos de la dimensión 2

**Tabla 10**

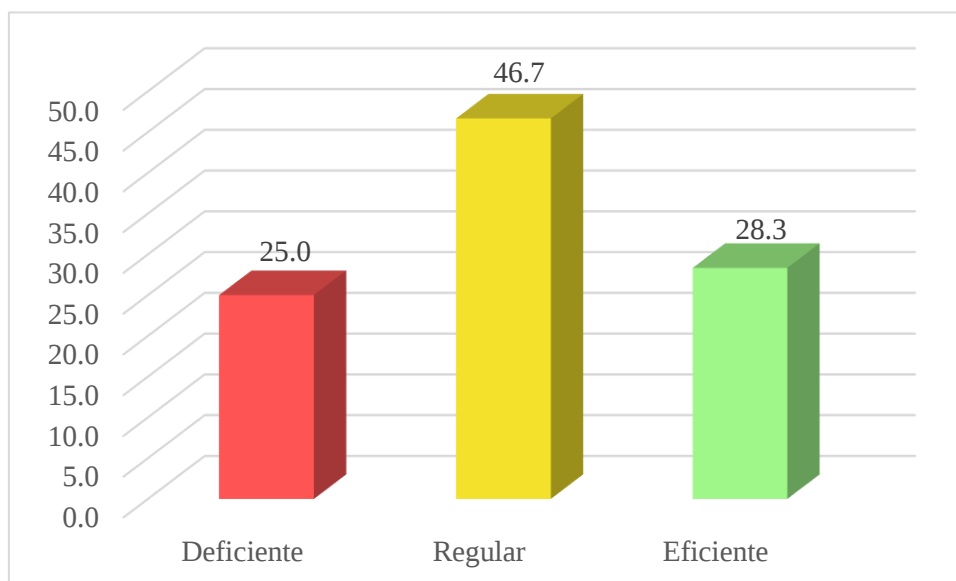
*Resultados descriptivos de la dimensión 2 facilidad del uso de billeteras digitales*

|        |            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Deficiente | 15         | 25,0       | 25,0                 | 25,0                    |
|        | Regular    | 28         | 46,7       | 46,7                 | 71,7                    |
|        | Eficiente  | 17         | 28,3       | 28,3                 | 100,0                   |
|        | Total      | 60         | 100,0      | 100,0                |                         |

*Nota.* La tabla presenta los resultados descriptivos de la dimensión 2 facilidad del uso de billeteras digitales, obtenido por el SPSS 25

**Figura 3**

*Resultados descriptivos de la dimensión 2 facilidad del uso de billeteras digitales*



*Nota.* La figura presenta los resultados descriptivos de la dimensión 2 facilidad del uso de billeteras digitales, obtenido por el SPSS 25

**Interpretación:** De acuerdo con los datos presentados en la tabla 10, el 46,7% de los encuestados considera que la facilidad de uso de las billeteras digitales en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco es regular, lo que constituye la categoría predominante. El 28,3% de los participantes lo califica como eficiente, mientras que el 25% lo percibe como deficiente. Esta distribución indica que, aunque una parte importante de las agencias experimentan cierta satisfacción con el uso de estas plataformas, todavía existen limitaciones en términos de facilidad de uso. Estos problemas podrían estar relacionados con la complejidad de los pasos requeridos para realizar una operación o con errores frecuentes al completar transacciones. Estos obstáculos pueden limitar la adopción generalizada de las billeteras digitales y, en consecuencia, afectar el cumplimiento tributario, dado que la destreza en su manejo facilita un registro mas preciso y seguro de las operaciones financieras.

### 5.1.1.5. Resultados descriptivos de la dimensión 3

**Tabla 11**

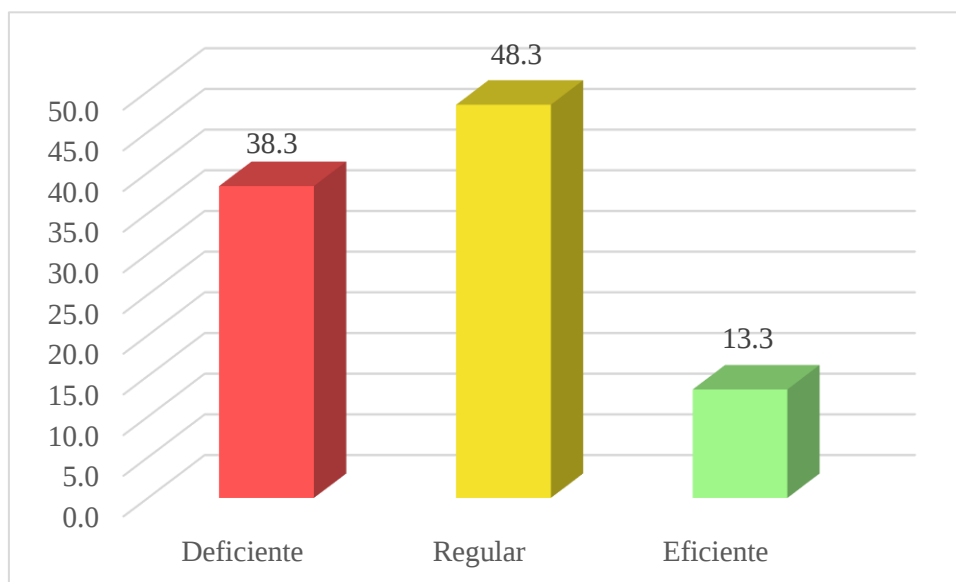
*Resultados descriptivos de la dimensión 3 integración de las billeteras digitales con las plataformas tributarias oficiales (SUNAT)*

|        |            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Deficiente | 23         | 38,3       | 38,3              | 38,3                 |
|        | Regular    | 29         | 48,3       | 48,3              | 86,7                 |
|        | Eficiente  | 8          | 13,3       | 13,3              | 100,0                |
|        | Total      | 60         | 100,0      | 100,0             |                      |

*Nota.* La tabla presenta los resultados descriptivos de la dimensión 3 integración de las billeteras digitales con las plataformas tributarias oficiales (SUNAT), obtenido por el SPSS 25

**Figura 4**

*Resultados descriptivos de la dimensión 3 integración de las billeteras digitales con las plataformas tributarias oficiales (SUNAT)*



*Nota.* La figura presenta los resultados descriptivos de la dimensión 3 integración de las billeteras digitales con las plataformas tributarias oficiales (SUNAT), obtenido por el SPSS 25

**Interpretación:** De acuerdo con los datos presentados en la tabla 11, la integración de las billeteras digitales con las plataformas tributarias oficiales (SUNAT) en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco muestra una distribución variada. Un 38,3% de los encuestados califican esta integración como deficiente, un 48,3% como regular y un 13,3% como eficiente. Estos resultados indican que, aunque una parte considerable de las agencias interactúa con las plataformas tributarias mediante billeteras digitales, muchos enfrentan dificultades para aprovechar totalmente esta integración. Entre los factores que podrían relacionarse con estos resultados se encuentran la falta de capacitación adecuada, las posibles dificultades de interoperabilidad entre las plataformas y la resistencia al cambio tecnológico. Estas barreras limitan el uso eficiente de las herramientas disponibles, afectando el cumplimiento de las obligaciones tributarias y reduciendo la efectividad de la integración de las billeteras digitales.

#### 5.1.1.6. Resultados descriptivos de la dimensión 4

**Tabla 12**

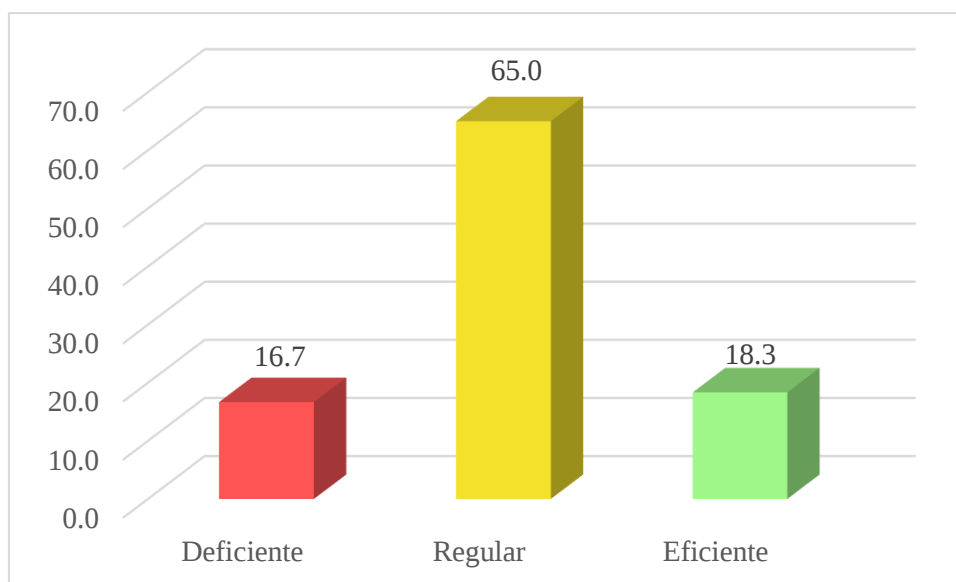
*Resultados descriptivos de la dimensión 4 percepción de seguridad en el uso de billeteras digitales*

|        |            | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje<br/>válido</b> | <b>Porcentaje<br/>acumulado</b> |
|--------|------------|-------------------|-------------------|------------------------------|---------------------------------|
| Válido | Deficiente | 10                | 16,7              | 16,7                         | 16,7                            |
|        | Regular    | 39                | 65,0              | 65,0                         | 81,7                            |
|        | Eficiente  | 11                | 18,3              | 18,3                         | 100,0                           |
|        | Total      | 60                | 100,0             | 100,0                        |                                 |

*Nota.* La tabla presenta los resultados descriptivos de la dimensión 4 percepción de seguridad en el uso de billeteras digitales, obtenido por el SPSS 25

**Figura 5**

*Resultados descriptivos de la dimensión 4 percepción de seguridad en el uso de billeteras digitales*



*Nota.* La figura presenta los resultados descriptivos de la dimensión 4 percepción de seguridad en el uso de billeteras digitales, obtenido por el SPSS 25

**Interpretación:** Según los datos presentados en la tabla 12, la percepción de seguridad en el uso de billeteras digitales en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco se distribuye principalmente hacia una evaluación regular, con un 65% de los encuestados en esta categoría. Un 16,7% de las agencias consideran que la seguridad es deficiente, mientras que un 18,3% la califican como eficiente. Estos resultados indican que, si bien una mayoría de agencias percibe un nivel aceptable de seguridad, aún existen preocupaciones relacionadas con la protección de datos personales y financieros, así como la posible vulnerabilidad ante fraudes. Esta incertidumbre sobre la seguridad podría limitar la adopción generalizada de las billeteras digitales, lo que afectaría en el cumplimiento de las obligaciones tributarias y en el progreso hacia una mayor digitalización dentro del sector.

### 5.1.1.7. Resultados descriptivos de la variable 2

**Tabla 13**

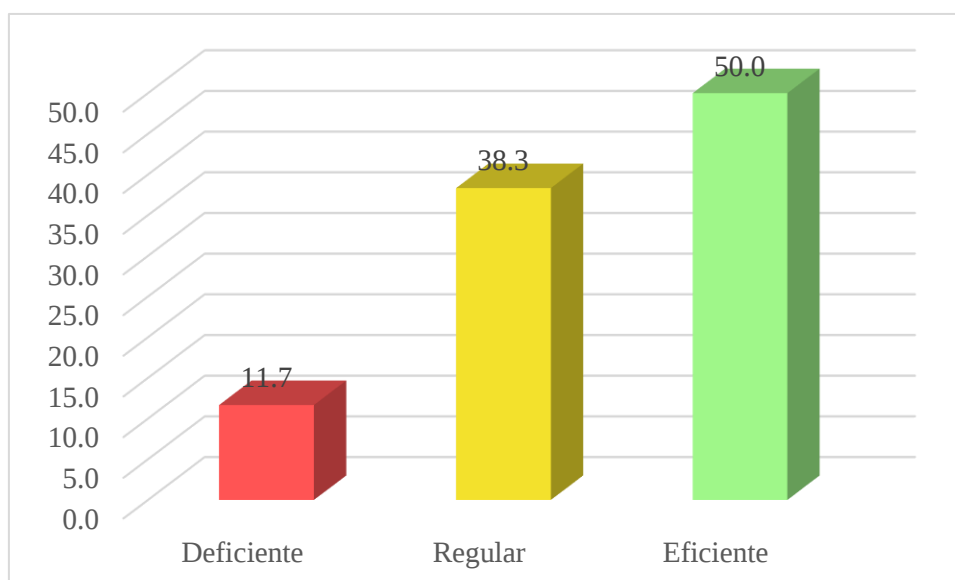
*Resultados descriptivos de la variable 2 cumplimiento de las obligaciones tributarias*

|        |            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Deficiente | 7          | 11,7       | 11,7                 | 11,7                    |
|        | Regular    | 23         | 38,3       | 38,3                 | 50,0                    |
|        | Eficiente  | 30         | 50,0       | 50,0                 | 100,0                   |
|        | Total      | 60         | 100,0      | 100,0                |                         |

*Nota.* La tabla presenta los resultados descriptivos de la variable 2 cumplimiento de las obligaciones tributarias, obtenido por el SPSS 25

**Figura 6**

*Resultados descriptivos de la variable 2 cumplimiento de las obligaciones tributarias*



*Nota.* La figura presenta los resultados descriptivos de la variable 2 cumplimiento de las obligaciones tributarias, obtenido por el SPSS 25

**Interpretación:** Según los datos presentados en la tabla 13, la distribución del cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco muestra que el 50% de los encuestados consideran que el cumplimiento es eficiente, mientras que un 38,3% lo califican como regular y un 11,7% lo perciben como deficiente. Estos resultados reflejan que, aunque la mayoría de las agencias cumplen adecuadamente con sus obligaciones tributarias, una parte importante enfrenta dificultades para cumplir de manera constante o eficiente. Estos problemas podrían estar relacionados con la falta de conocimientos sobre la normativa vigente, una capacitación insuficiente en procedimientos y plazos, o limitaciones en la tecnología necesaria para gestionar estos procesos de forma adecuada.

#### 5.1.1.8. Resultados descriptivos de la dimensión 1

**Tabla 14**

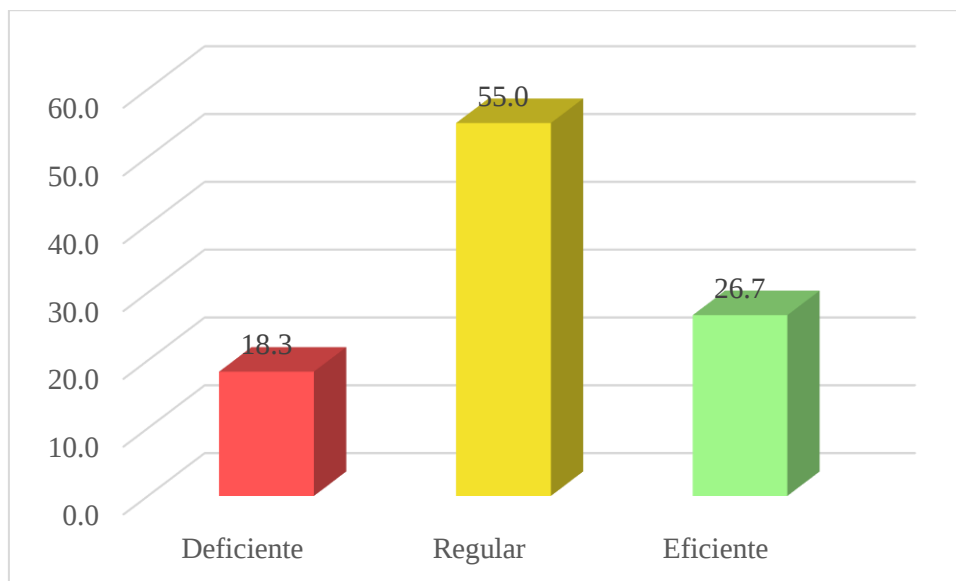
*Resultados descriptivos de la dimensión 1 conocimiento sobre las obligaciones tributarias*

|        |            | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje<br/>válido</b> | <b>Porcentaje<br/>acumulado</b> |
|--------|------------|-------------------|-------------------|------------------------------|---------------------------------|
| Válido | Deficiente | 11                | 18,3              | 18,3                         | 18,3                            |
|        | Regular    | 33                | 55,0              | 55,0                         | 73,3                            |
|        | Eficiente  | 16                | 26,7              | 26,7                         | 100,0                           |
|        | Total      | 60                | 100,0             | 100,0                        |                                 |

*Nota.* La tabla presenta los resultados descriptivos de la dimensión 1 conocimiento sobre las obligaciones tributarias, obtenido por el SPSS 25

**Figura 7**

*Resultados descriptivos de la dimensión 1 conocimiento sobre las obligaciones tributarias*



*Nota.* La figura presenta los resultados descriptivos de la dimensión 1 conocimiento sobre las obligaciones tributarias, obtenido por el SPSS 25

**Interpretación:** Según los datos presentados en la tabla 14, el conocimiento sobre las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco se distribuye de la siguiente manera: el 55% de los encuestados lo consideran regular, el 26,7% lo califican como eficiente y el 18,3% lo perciben como deficiente. Estos resultados reflejan que una mayoría de las agencias tiene un conocimiento moderado sobre las obligaciones tributarias, mientras que una parte importante enfrenta carencias en este aspecto. Esta falta de conocimiento adecuado podría estar relacionada con la escasez de programas de capacitación o con el acceso limitado a información actualizada sobre los procedimientos y derechos tributarios.

### 5.1.1.9. Resultados descriptivos de la dimensión 2

**Tabla 15**

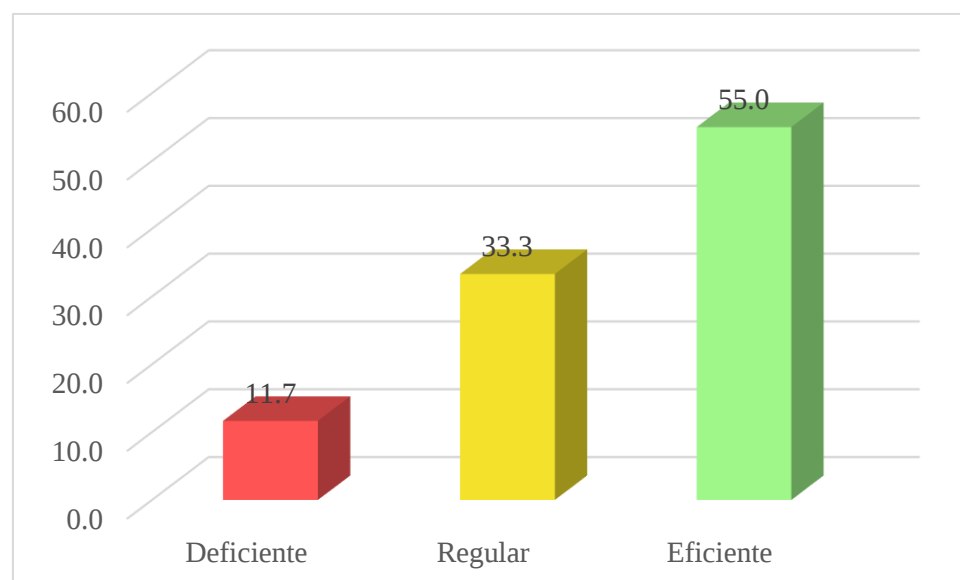
*Resultados descriptivos de la dimensión 2 regularidad en la declaración de impuestos*

|        |            | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje válido</b> | <b>Porcentaje acumulado</b> |
|--------|------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válido | Deficiente | 7                 | 11,7              | 11,7                     | 11,7                        |
|        | Regular    | 20                | 33,3              | 33,3                     | 45,0                        |
|        | Eficiente  | 33                | 55,0              | 55,0                     | 100,0                       |
|        | Total      | 60                | 100,0             | 100,0                    |                             |

*Nota.* La tabla presenta los resultados descriptivos de la dimensión 2 regularidad en la declaración de impuestos, obtenido por el SPSS 25

**Figura 8**

*Resultados descriptivos de la dimensión 2 regularidad en la declaración de impuestos*



*Nota.* La figura presenta los resultados descriptivos de la dimensión 2 regularidad en la declaración de impuestos, obtenido por el SPSS 25

**Interpretación:** Según los datos presentados en la tabla 15, la regularidad en la declaración de impuestos en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco se distribuye de la siguiente forma: el 55% de los encuestados califican el cumplimiento como eficiente, un 33,3% lo consideran regular y un 11,7% lo perciben como deficiente. Estos resultados indican que la mayoría de las agencias cumplen adecuadamente con sus obligaciones tributarias, pero una parte importante presenta dificultades en cuanto a la puntualidad y la calidad en la declaración de impuestos. Este comportamiento podría estar vinculado a factores como la falta de seguimiento continuo de las obligaciones tributarias, la carencia de personal capacitado en el área tributaria o la ausencia de sistemas de gestión adecuados. Estos hallazgos reflejan una oportunidad para mejorar la capacitación y el uso de tecnologías que optimicen el proceso, favoreciendo el cumplimiento de las obligaciones tributarias dentro del sector.

#### 5.1.1.10. Resultados descriptivos de la dimensión 3

**Tabla 16**

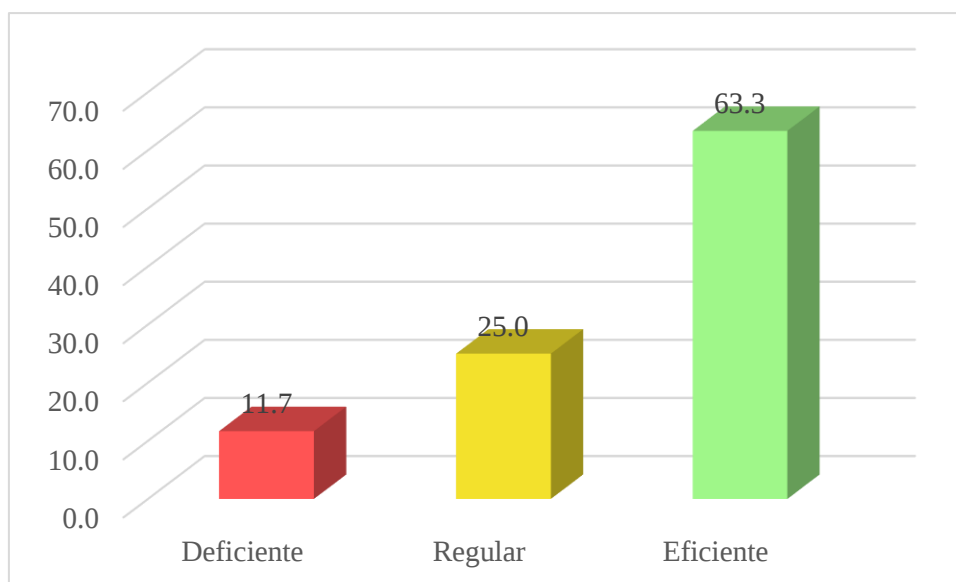
*Resultados descriptivos de la dimensión 3 cumplimiento de los pagos de impuestos en tiempo y forma*

|        |            | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje<br/>válido</b> | <b>Porcentaje<br/>acumulado</b> |
|--------|------------|-------------------|-------------------|------------------------------|---------------------------------|
| Válido | Deficiente | 7                 | 11,7              | 11,7                         | 11,7                            |
|        | Regular    | 15                | 25,0              | 25,0                         | 36,7                            |
|        | Eficiente  | 38                | 63,3              | 63,3                         | 100,0                           |
|        | Total      | 60                | 100,0             | 100,0                        |                                 |

*Nota.* La tabla presenta los resultados descriptivos de la dimensión 3 cumplimiento de los pagos de impuestos en tiempo y forma, obtenido por el SPSS 25

**Figura 9**

*Resultados descriptivos de la dimensión 3 cumplimiento de los pagos de impuestos en tiempo y forma*



*Nota.* La figura presenta los resultados descriptivos de la dimensión 3 cumplimiento de los pagos de impuestos en tiempo y forma, obtenido por el SPSS 25

**Interpretación:** Según los datos presentados en la tabla 16, el cumplimiento de los pagos de impuestos en tiempo y forma en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco se distribuye de la siguiente manera: un 63,3% de los encuestados lo califican como eficiente, un 25% lo consideran regular y un 11,7% lo perciben como deficiente. Estos resultados indican que una mayoría de las agencias realiza sus pagos tributarios de manera adecuada y puntual. No obstante, una proporción reducida presenta dificultades en cumplir con los plazos establecidos o en realizar los pagos correctamente. Este comportamiento podría estar relacionado con factores como la falta de una adecuada planificación financiera, dificultades en la gestión de los plazos de pago o la falta de información precisa sobre los requisitos tributarios. Los resultados reflejan la necesidad de mejorar la gestión interna de

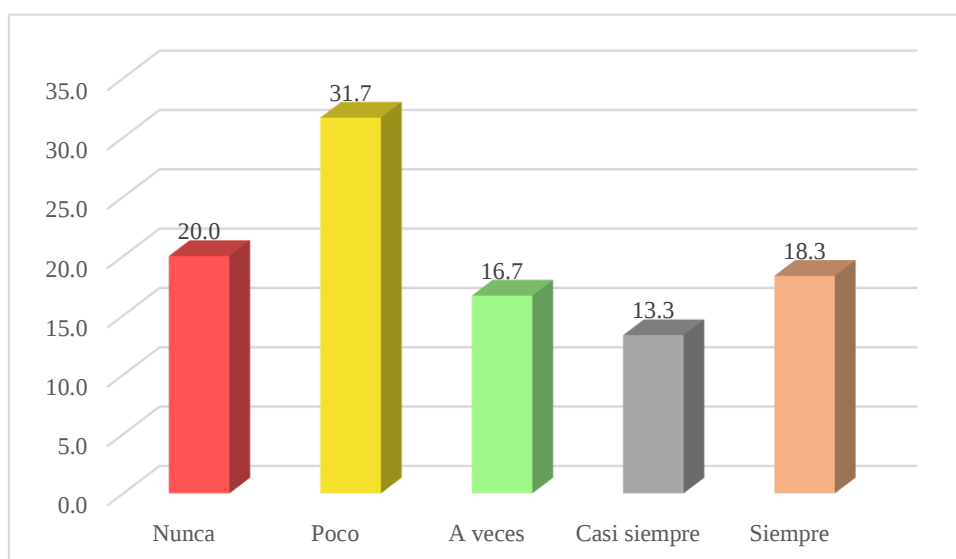
las agencias, lo que podría facilitar el cumplimiento puntual y correcto de los pagos de impuestos, contribuyendo al cumplimiento de las obligaciones tributarias.

#### 5.1.1.11. Figuras de frecuencia

**Pregunta 1:** ¿Está familiarizado con el funcionamiento de las billeteras digitales que utiliza en su agencia de viajes?

**Figura 10**

*Familiaridad con billeteras digitales*



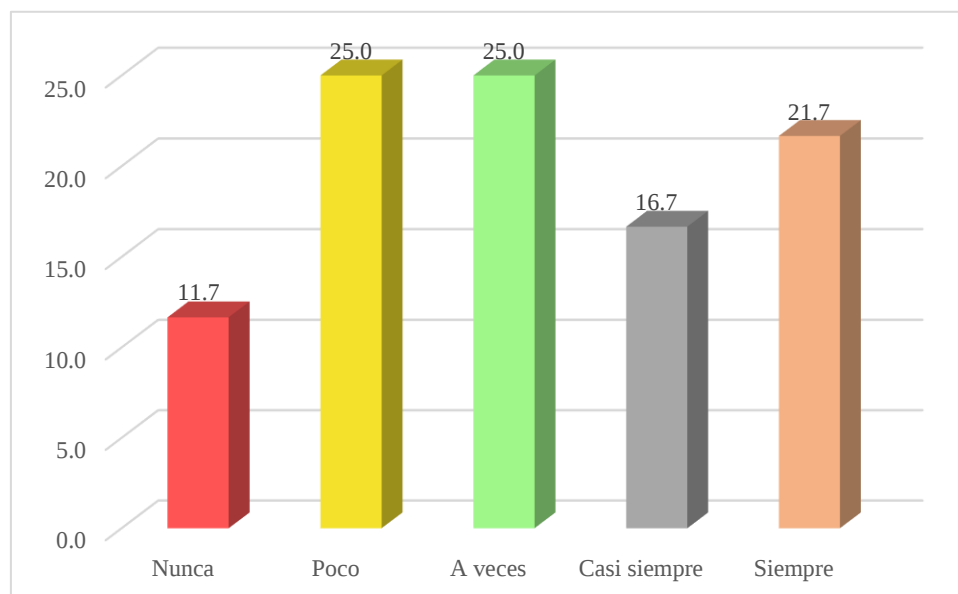
*Nota.* La figura presenta la familiaridad con billeteras digitales, obtenidos por el SPSS 25

**Interpretación:** Según los datos presentados en la figura 10, respecto a la familiaridad de los encuestados con el funcionamiento de las billeteras digitales que utilizan, el 20% indicó nunca, el 31,7% poco, el 16,7% a veces, el 13,3% casi siempre y el 18,3% siempre. Esta distribución refleja que una proporción considerable de las agencias de viajes aun presentan limitaciones en el conocimiento y manejo de las billeteras digitales, lo que podría estar relacionado con factores como la falta de capacitación, la complejidad de las plataformas o la experiencia limitada en transacciones digitales.

**Pregunta 2:** ¿Con qué frecuencia accede a una billetera digital para realizar transacciones?

**Figura 11**

*Acceso a billeteras digitales*



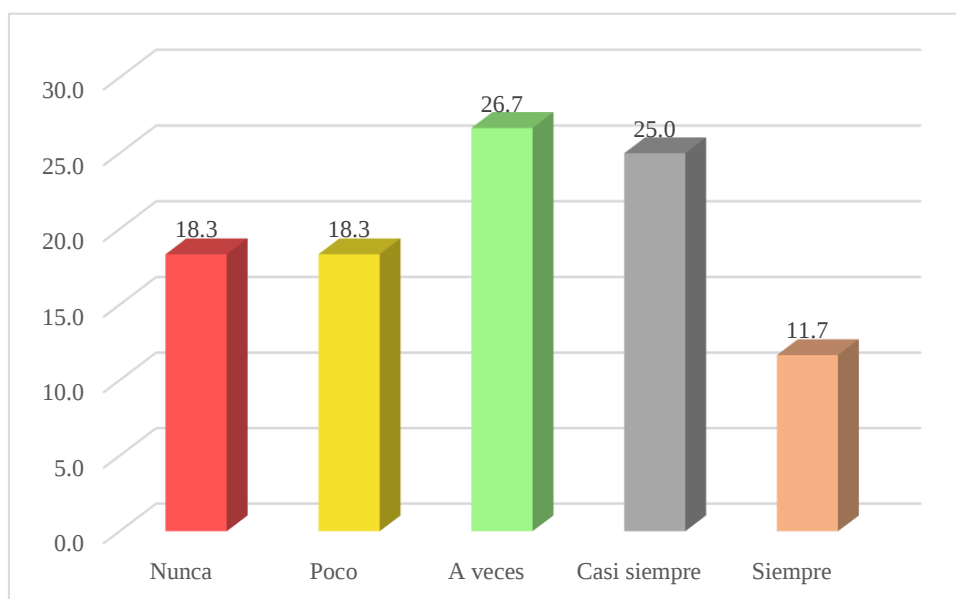
*Nota.* La figura presenta el acceso a billeteras digitales, obtenidos por el SPSS 25

**Interpretación:** Según la figura 11, sobre la frecuencia de acceso a una billetera digital para realizar transacciones, el 11,7% de los encuestados responde nunca, el 25% indica poco, otro 25% señala a veces, el 16,7% manifiesta casi siempre y el 21,7% afirma siempre. La mayor concentración se ubica en las categorías poco y a veces, lo que muestra un acceso intermedio y aún limitado dentro de la gestión diaria de las agencias de viajes. Esta situación puede vincularse con problemas de conectividad, limitada capacitación digital, preferencia por pagos tradicionales o baja articulación operativa. En relación con el problema de investigación, el acceso discontinuo a estas herramientas reduce la trazabilidad de las operaciones y dificulta el cumplimiento ordenado de las obligaciones tributarias.

**Pregunta 3:** ¿Con qué frecuencia utiliza una billetera digital para hacer pagos o transacciones en su agencia de viajes?

**Figura 12**

*Uso transaccional de billeteras digitales*



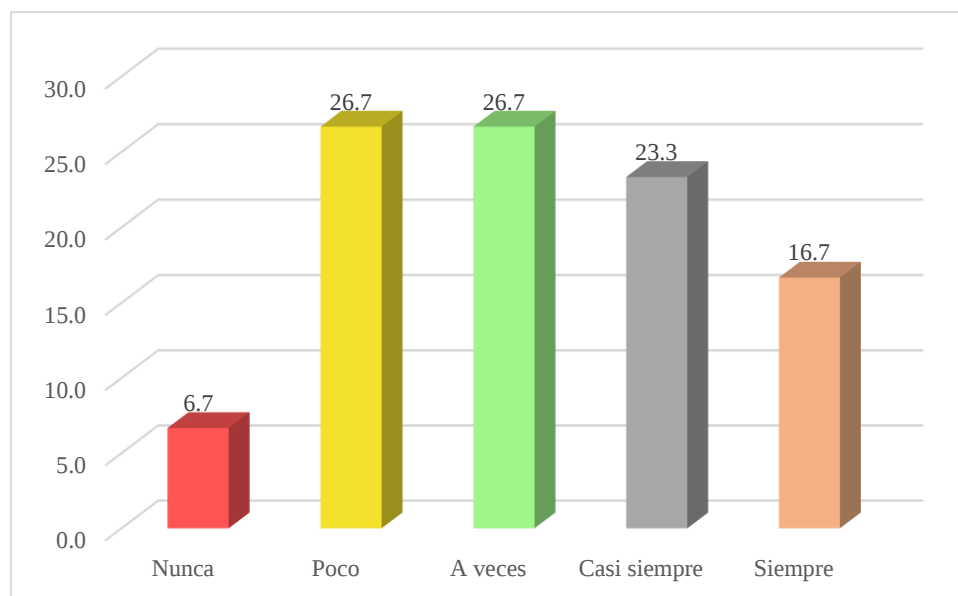
*Nota.* La figura presenta el uso transaccional de billeteras digitales, obtenidos por el SPSS 25

**Interpretación:** Según la figura 12, la frecuencia de uso de billeteras digitales para efectuar pagos o transacciones en las agencias de viajes presenta una distribución variada. El 18,3% de los encuestados responde nunca, el mismo porcentaje indica poco, el 26,7% a veces, el 25% manifiesta casi siempre y el 11,7% afirma siempre. La mayor proporción se concentra en las categorías a veces y casi siempre, lo que evidencia una utilización intermedia de estas herramientas dentro de las operaciones diarias. Esta tendencia puede asociarse con el grado de confianza en los pagos digitales, la experiencia previa de los usuarios, la capacitación recibida y la permanencia de medios tradicionales de pago en la gestión comercial de las agencias.

**Pregunta 4:** ¿Está satisfecho con la experiencia general de uso de su billetera digital?

**Figura 13**

*Satisfacción de uso*



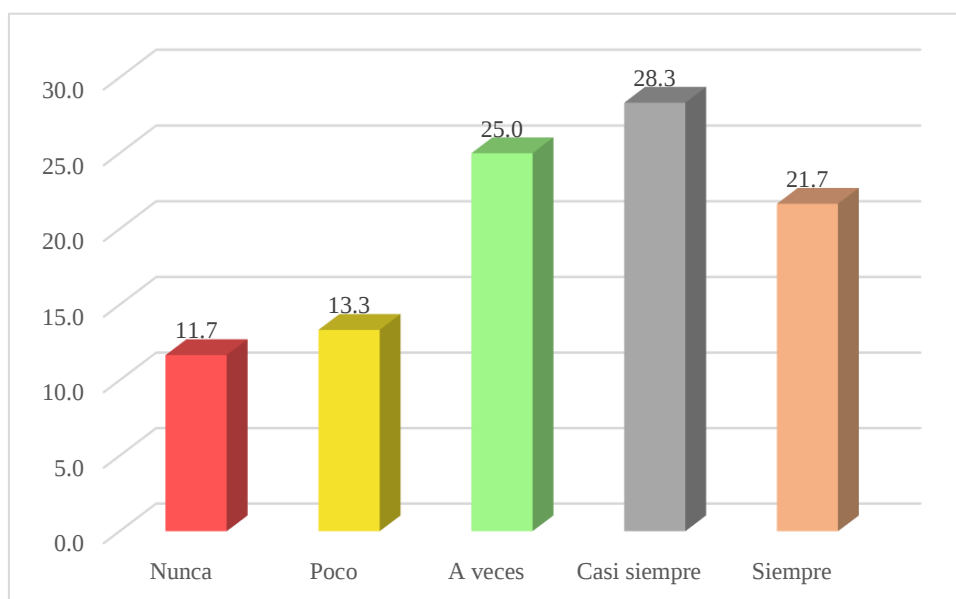
*Nota.* La figura presenta la satisfacción de uso, obtenidos por el SPSS 25

**Interpretación:** Según la figura 13, respecto a la satisfacción con la experiencia general de uso de la billetera digital presenta una distribución mayoritariamente moderada. El 6,7% responde nunca, el 26,7% indica poco, el mismo porcentaje señala a veces, el 23,3% manifiesta casi siempre y el 16,7% afirma siempre. La mayor proporción se ubica en las categorías poco y a veces, lo que refleja una valoración moderada de estas herramientas en las agencias de viajes. Este comportamiento puede asociarse con dificultades de navegación, errores en el proceso de transacción, limitada asistencia técnica o experiencias previas que reducen la confianza del usuario en el uso continuo de las billeteras digitales.

**Pregunta 5:** ¿Cree que el uso de billeteras digitales facilita las operaciones comerciales en su agencia de viajes?

**Figura 14**

*Facilitación de operaciones comerciales*



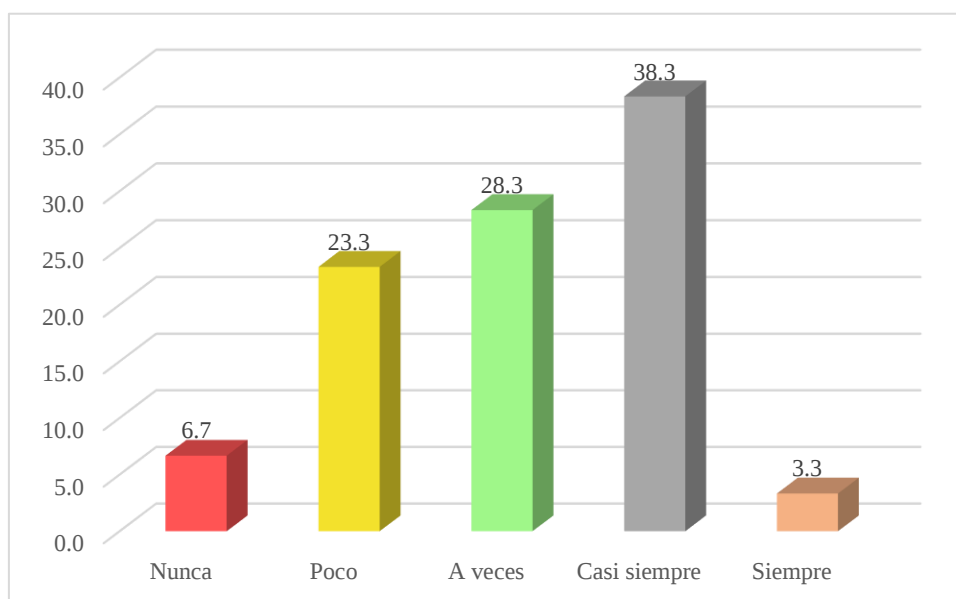
*Nota.* La figura presenta la facilitación de operaciones comerciales, obtenidos por el SPSS 25

**Interpretación:** Según la figura 14, la percepción sobre la contribución de las billeteras digitales en la facilitación de las operaciones comerciales de las agencias de viajes muestra una valoración favorable en una parte relevante de los encuestados. El 11,7% responde nunca, el 13,3% indica poco, el 25% señala a veces, el 28,3% manifiesta casi siempre y el 21,7% afirma siempre. La mayor concentración se ubica en la categoría casi siempre, seguida de a veces, lo que evidencia que estas herramientas son percibidas como apoyo operativo, aunque su aceptación no es igual. Esta tendencia puede asociarse con la agilización de pagos, la disminución del manejo de efectivo y la simplificación de las transacciones comerciales.

**Pregunta 6:** ¿Considera que los pasos necesarios para completar una operación son fáciles de seguir?

**Figura 15**

*Simplicidad del proceso operativo*



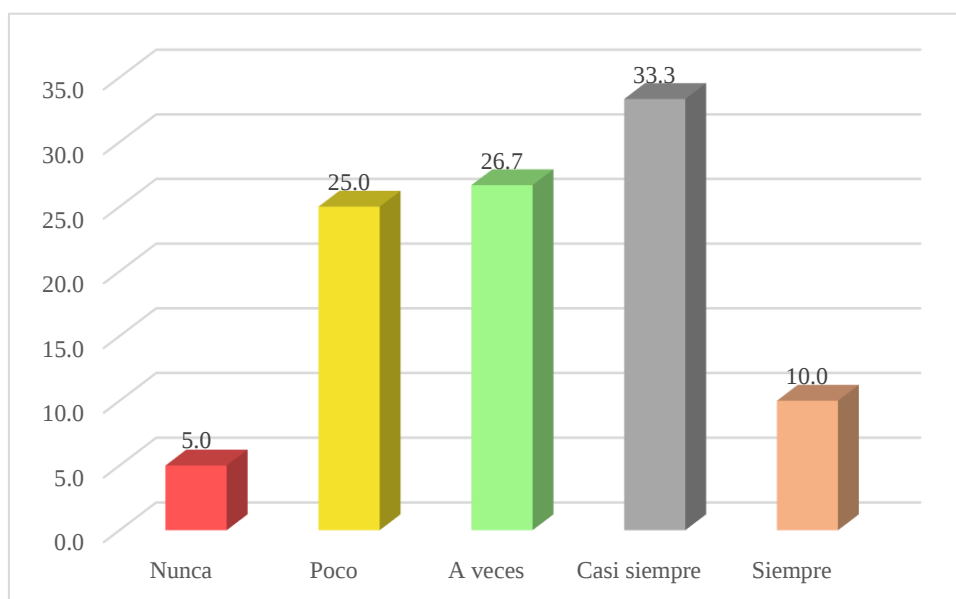
*Nota.* La figura presenta la simplicidad del proceso operativo, obtenidos por el SPSS 25

**Interpretación:** Según la figura 15, la percepción sobre la facilidad de los pasos necesarios para completar una operación con billeteras digitales presenta una valoración mayormente favorable. El 6,7% de los encuestados responde nunca, el 23,3% indica poco, el 28,3% señala a veces, el 38,3% manifiesta casi siempre y el 3,3% afirma siempre. La categoría con mayor frecuencia es casi siempre, lo que indica que una parte importante de las agencias considera comprensible el procedimiento operativo. No obstante, la reducida proporción ubicada en siempre evidencia que persisten dificultades en el uso pleno de estas plataformas. Esta situación puede asociarse con la experiencia digital del usuario, la claridad de la interfaz, la conectividad disponible y el soporte técnico, factores que afectan en la continuidad del uso y en el registro ordenado de las operaciones tributarias.

**Pregunta 7:** ¿En su experiencia, es fácil completar transacciones sin errores usando billeteras digitales?

**Figura 16**

*Transacciones sin errores*



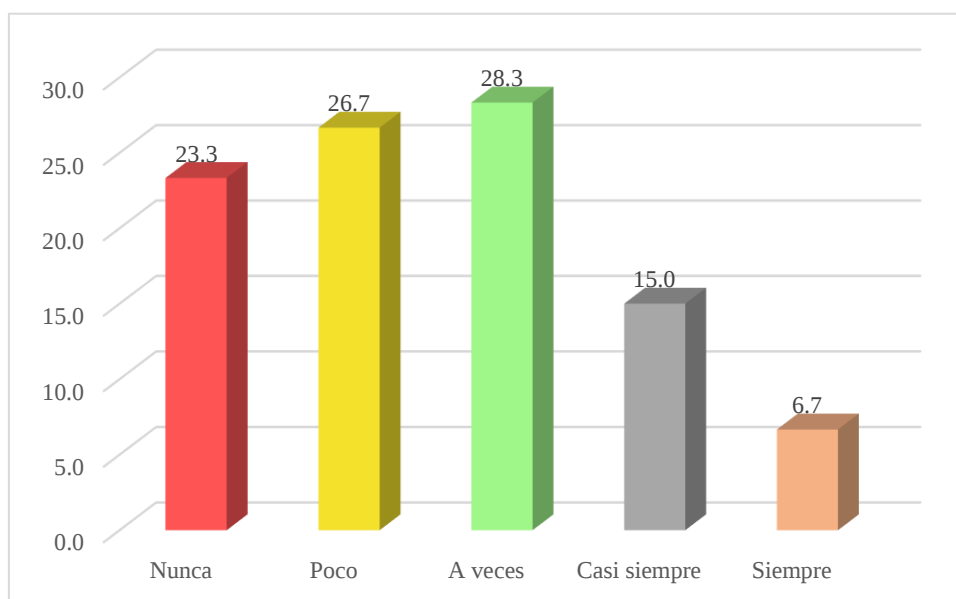
*Nota.* La figura presenta las transacciones sin errores, obtenidos por el SPSS 25

**Interpretación:** Según la figura 16, la facilidad para completar transacciones sin errores mediante billeteras digitales presenta una valoración favorable por parte de los encuestados. El 5% responde nunca, el 25% indica poco, el 26,7% señala a veces, el 33,3% manifiesta casi siempre y el 10% afirma siempre. La mayor concentración se ubica en la categoría casi siempre, seguida de a veces, lo que refleja una experiencia operativa aceptable, aunque con limitaciones en determinados casos. Esta distribución puede asociarse con el nivel de manejo digital, la claridad de la plataforma, la estabilidad de la conexión y la asistencia técnica disponible.

**Pregunta 8:** ¿Ha utilizado alguna vez su billetera digital para realizar pagos de tributos o impuestos?

**Figura 17**

*Uso para pagos tributarios*



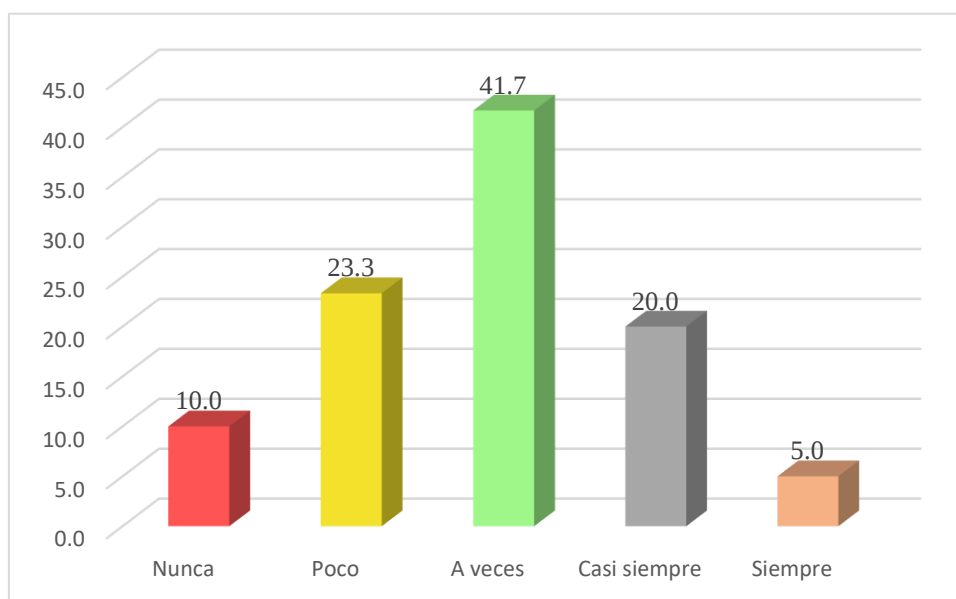
*Nota.* La figura presenta el uso para pagos tributarios, obtenidos por el SPSS 25

**Interpretación:** Según la figura 17, el uso de billeteras digitales para efectuar pagos de tributos o impuestos muestra una incorporación reducida en las agencias de viajes analizadas. El 23,3% de los encuestados responde nunca, el 26,7% indica poco, el 28,3% señala a veces, el 15% manifiesta casi siempre y el 6,7% afirma siempre. La mayor proporción se concentra en las categorías poco y a veces, lo que refleja una vinculación limitada entre estas herramientas digitales y los procedimientos tributarios. Este comportamiento puede relacionarse con el desconocimiento del proceso de pago, la escasa articulación con las plataformas tributarias, la preferencia por canales convencionales o la desconfianza hacia las operaciones digitales.

**Pregunta 9:** ¿Con qué frecuencia realiza transacciones tributarias a través de una billetera digital?

**Figura 18**

*Frecuencia de operaciones tributarias*



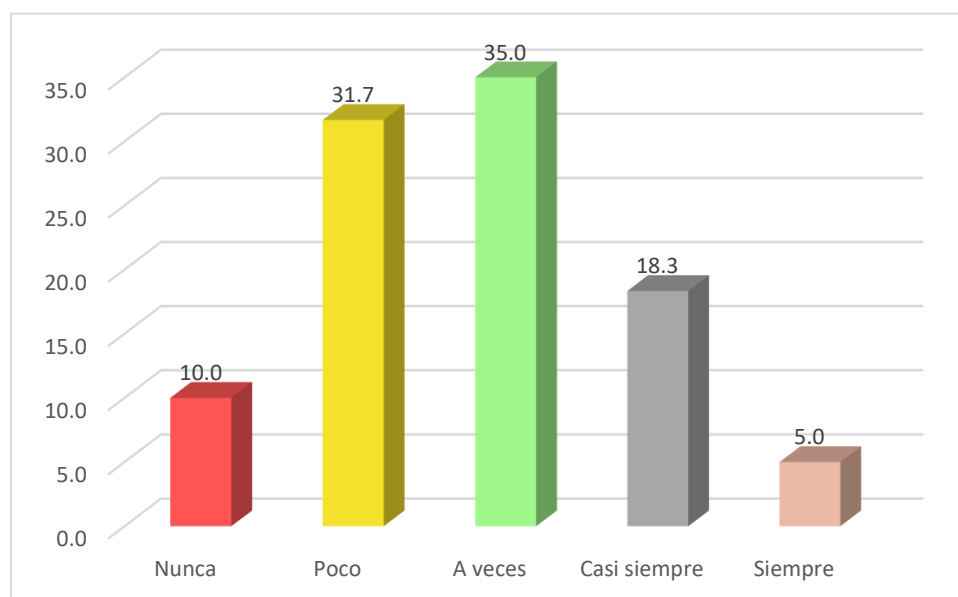
*Nota.* La figura presenta la frecuencia de operaciones tributarias, obtenidos por el SPSS 25

**Interpretación:** Según la figura 18, la frecuencia con que los encuestados realizan transacciones tributarias mediante una billetera digital se concentra en un uso ocasional. El 10% responde nunca, el 23,3% indica poco, el 41,7% señala a veces, el 20% manifiesta casi siempre y el 5% afirma siempre. La categoría con mayor frecuencia es a veces, lo que muestra que estas herramientas aún no se incorporan de manera permanente en los procedimientos tributarios de las agencias de viajes. Esta distribución puede asociarse con el desconocimiento del proceso, la limitada articulación con las plataformas tributarias, la preferencia por canales convencionales y la falta de capacitación en el uso de medios digitales para fines tributarios.

**Pregunta 10:** ¿Utiliza su billetera digital para interactuar con plataformas tributarias como la SUNAT?

**Figura 19**

*Interacción con SUNAT*



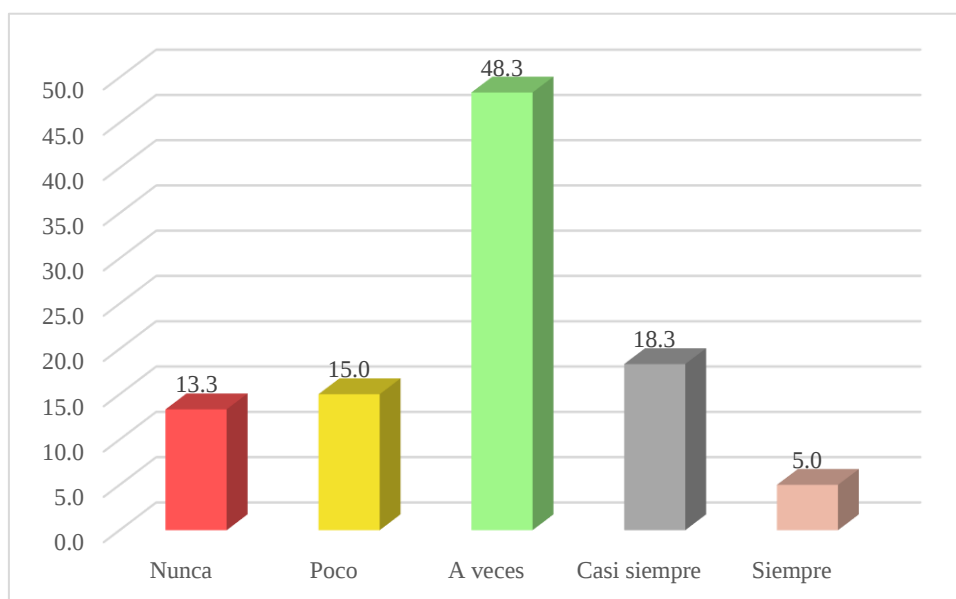
*Nota.* La figura presenta la interacción con SUNAT, obtenidos por el SPSS 25

**Interpretación:** Según la figura 19, el uso de billeteras digitales para interactuar con plataformas tributarias como la SUNAT muestra una participación limitada entre las agencias de viajes encuestadas. El 10% responde nunca, el 31,7% indica poco, el 35% señala a veces, el 18,3% manifiesta casi siempre y el 5% afirma siempre. La mayor frecuencia se ubica en la categoría a veces, seguida de poco, lo que evidencia que estas herramientas aún no se emplean de forma continua en los procedimientos tributarios. Esta situación puede vincularse con el desconocimiento del proceso, la limitada capacitación, la baja articulación tecnológica con los sistemas tributarios y la preferencia por canales convencionales. En relación con el problema de investigación, este comportamiento restringe la trazabilidad y la regularidad del cumplimiento tributario.

**Pregunta 11:** ¿Ha experimentado alguna vez dificultades al intentar usar su billetera digital con las plataformas tributarias oficiales?

**Figura 20**

*Dificultades de integración tributaria*



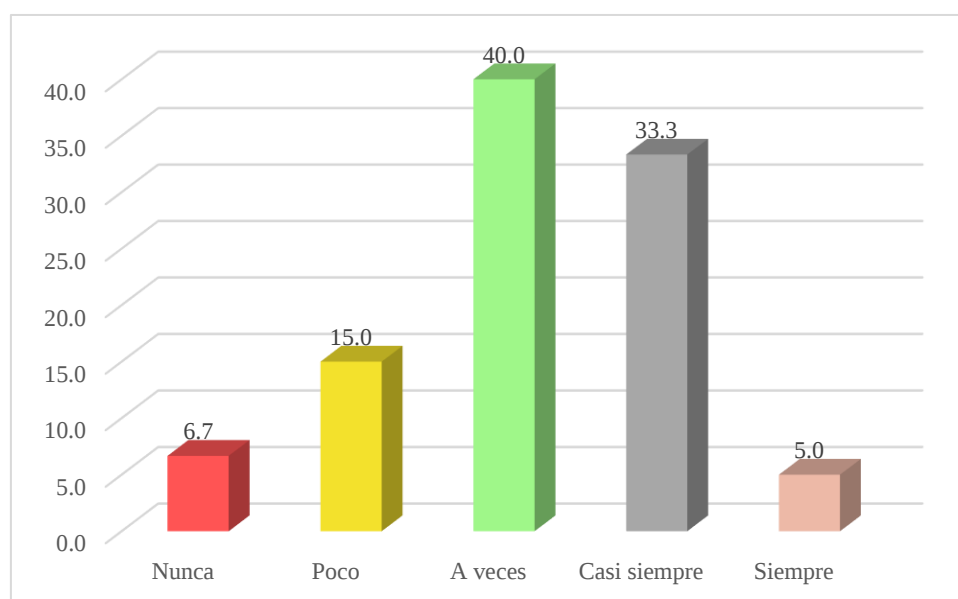
*Nota.* La figura presenta las dificultades de integración tributaria, obtenidos por el SPSS 25

**Interpretación:** Según la figura 20, las dificultades para utilizar billeteras digitales con plataformas tributarias oficiales muestran que el 13,3% de los encuestados responde nunca, el 15% indica poco, el 48,3% señala a veces, el 18,3% manifiesta casi siempre y el 5% afirma siempre. La categoría con mayor concentración es a veces, lo que muestra que una parte considerable de las agencias de viajes enfrenta inconvenientes durante la interacción con estos sistemas. Esta situación puede relacionarse con problemas de conectividad, desconocimiento del procedimiento, errores de validación, poca conexión práctica con la SUNAT o falta de orientación técnica.

**Pregunta 12:** ¿Considera que las billeteras digitales tienen medidas de seguridad adecuadas para proteger sus transacciones?

**Figura 21**

*Medidas de seguridad percibidas*



*Nota.* La figura presenta las medidas de seguridad percibidas, obtenidos por el SPSS 25

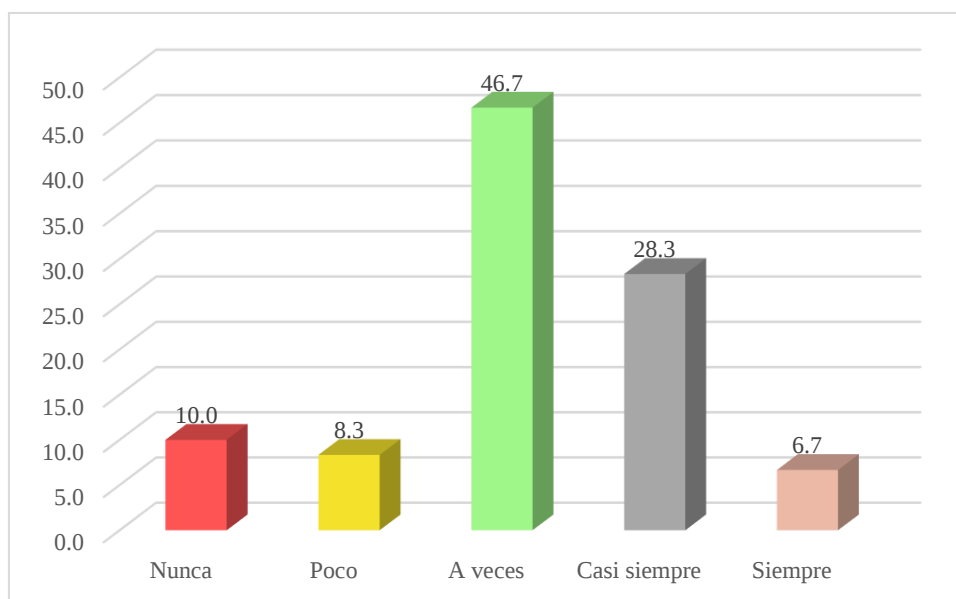
**Interpretación:** Según la figura 21, la percepción de los encuestados sobre las medidas de seguridad de las billeteras digitales para proteger sus transacciones se ubica principalmente en niveles medios. El 6,7% responde nunca, el 15% indica poco, el 40% señala a veces, el 33,3% manifiesta casi siempre y el 5% afirma siempre. La categoría con mayor presencia es a veces, seguida de casi siempre, lo que permite observar que varias agencias reconocen cierto nivel de protección en estas herramientas, aunque todavía tienen dudas sobre su seguridad. Esta percepción puede relacionarse con experiencias previas de

uso, temor a fraudes, desconocimiento de los mecanismos de protección y falta de orientación técnica para emplearlas con mayor confianza.

**Pregunta 13:** ¿Se siente seguro al realizar transacciones financieras utilizando billeteras digitales?

**Figura 22**

*Seguridad en transacciones financieras*



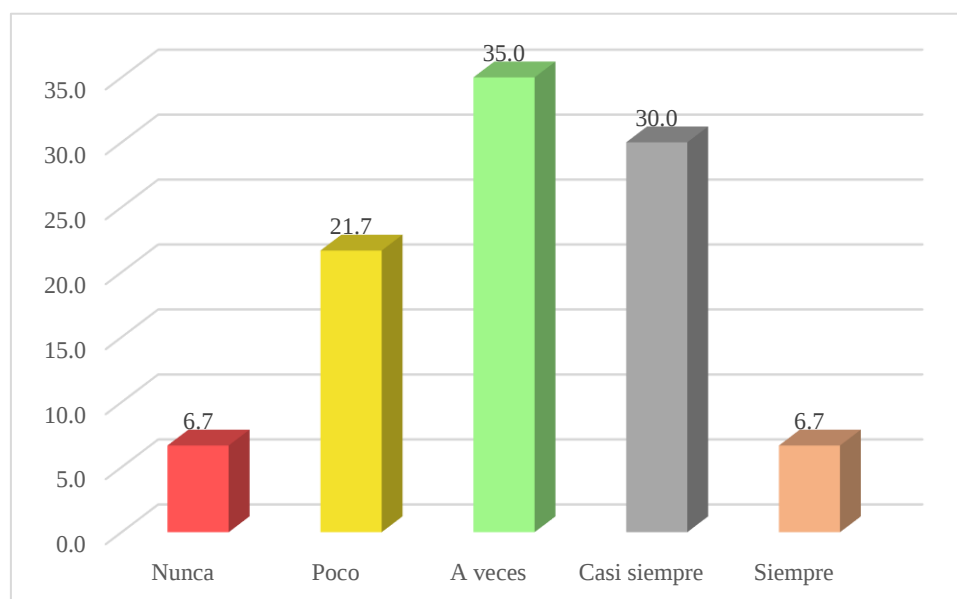
*Nota.* La figura presenta la seguridad en transacciones financieras, obtenidos por el SPSS 25

**Interpretación:** Según la figura 22, la seguridad percibida al realizar transacciones financieras mediante billeteras digitales se concentra principalmente en la categoría a veces. El 10% de los encuestados responde nunca, el 8,3% indica poco, el 46,7% señala a veces, el 28,3% manifiesta casi siempre y el 6,7% afirma siempre. Estos resultados muestran que la confianza de las agencias de viajes en estas herramientas no se presenta de manera permanente, sino bajo determinadas condiciones de uso. Esta percepción puede vincularse con experiencias previas, temor a fraudes, desconocimiento de los mecanismos de protección o falta de orientación técnica.

**Pregunta 14:** ¿Considera que las billeteras digitales cumplen con las normativas de protección de datos personales y financieros?

**Figura 23**

*Protección de datos personales y financieros*



*Nota.* La figura presenta la protección de datos personales y financieros, obtenidos por el SPSS 25

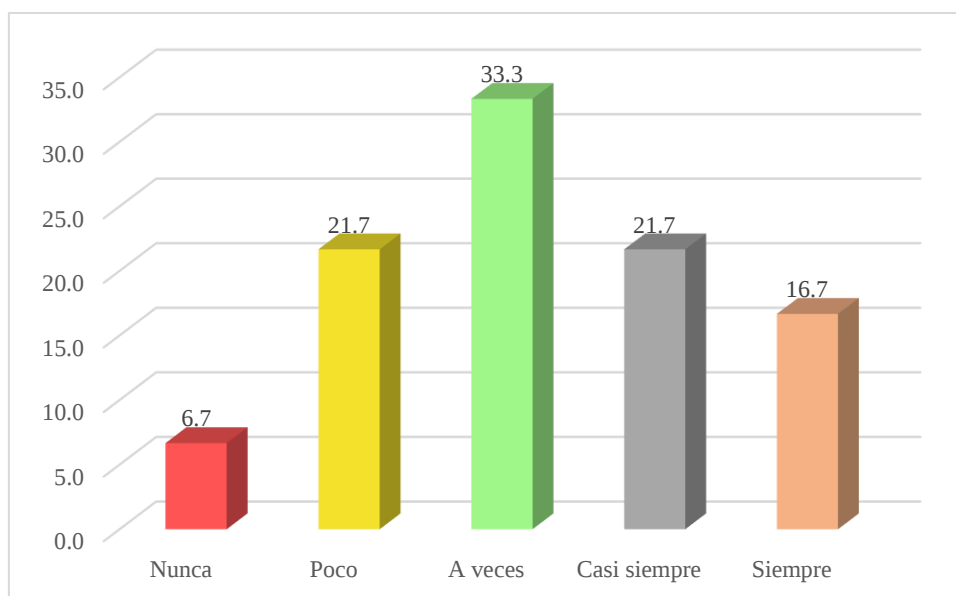
**Interpretación:** Según la figura 23, la percepción sobre el cumplimiento de las normas de protección de datos personales y financieros en el uso de billeteras digitales se concentra en la categoría a veces. El 6,7% de los encuestados responde nunca, el 21,7% indica poco, el 35% señala a veces, el 30% manifiesta casi siempre y el 6,7% afirma siempre. Esta distribución muestra que varias agencias reconocen cierto nivel de resguardo de la información en estas plataformas; sin embargo, aún persisten dudas sobre su protección. Esta situación puede estar asociada con el desconocimiento de las políticas de seguridad, la limitada información sobre el tratamiento de datos personales y experiencias previas relacionadas con riesgos digitales. En relación con el problema de investigación, esta

percepción puede condicionar el uso de billeteras digitales y afectar la regularidad de las operaciones tributarias.

**Pregunta 15:** ¿Está familiarizado con los procedimientos tributarios de su agencia de viajes?

**Figura 24**

*Conocimiento de procedimientos tributarios*



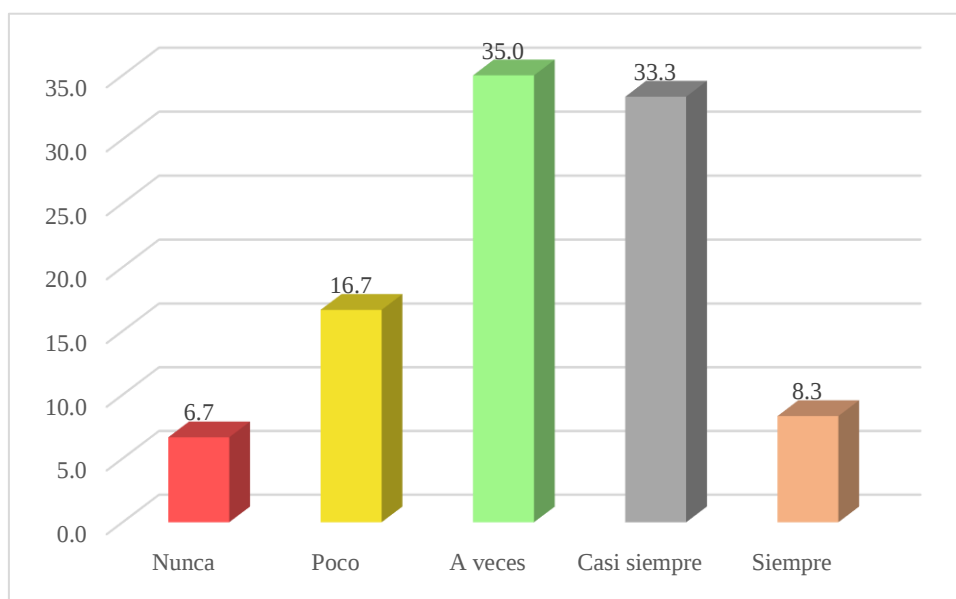
*Nota.* La figura presenta el conocimiento de procedimientos tributarios, obtenidos por el SPSS 25

**Interpretación:** Según la figura 24, la familiaridad de los encuestados con los procedimientos tributarios de su agencia de viajes se concentra en la categoría a veces. El 6,7% responde nunca, el 21,7% indica poco, el 33,3% señala a veces, el 21,7% manifiesta casi siempre y el 16,7% afirma siempre. Estos datos permiten observar que las agencias cuentan con cierto conocimiento sobre sus procesos tributarios; sin embargo, este no se mantiene de forma uniforme en todos los casos. Esta situación puede vincularse con la falta de capacitación continua, los cambios en la normativa tributaria, y la escasa revisión interna de los procedimientos administrativos.

**Pregunta 16:** ¿Sabe qué documentos y trámites son necesarios para cumplir con las obligaciones tributarias?

**Figura 25**

*Conocimiento de documentos tributarios*



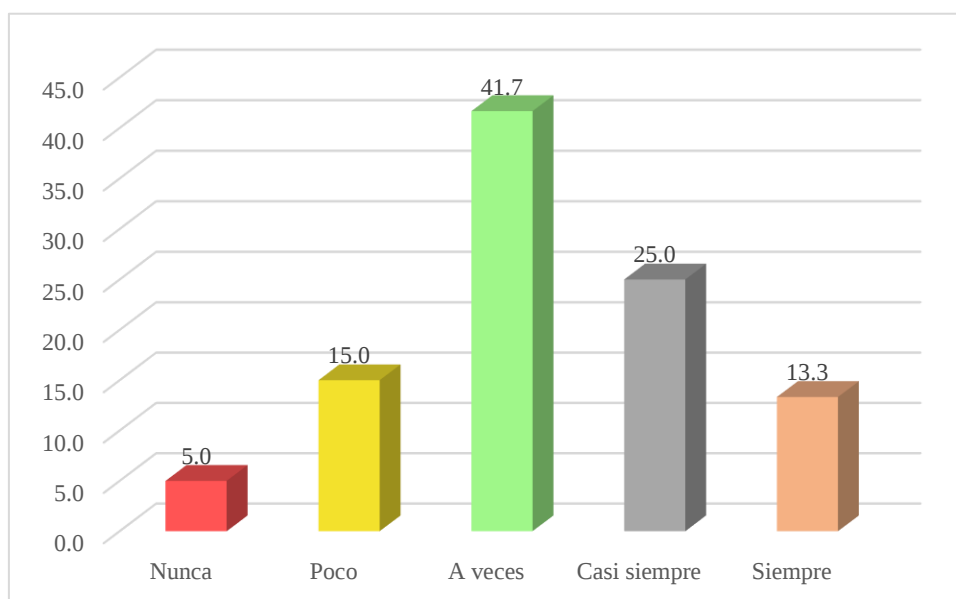
*Nota.* La figura presenta el conocimiento de documentos tributarios, obtenidos por el SPSS 25

**Interpretación:** Según la figura 25, el conocimiento de los encuestados sobre los documentos y trámites requeridos para cumplir con las obligaciones tributarias se concentra en las categorías a veces y casi siempre. El 6,7% responde nunca, el 16,7% indica poco, el 35% señala a veces, el 33,3% manifiesta casi siempre y el 8,3% afirma siempre. Estos resultados evidencian que las agencias de viajes cuentan con nociones sobre los procedimientos tributarios; sin embargo, dicho conocimiento no se presenta de manera uniforme en todos los casos. Esta situación puede estar relacionada con los cambios en la normativa tributaria y la limitada capacitación interna sobre documentación y trámites tributarios.

**Pregunta 17:** ¿Conoce sus obligaciones y derechos tributarios como propietario o representante de la agencia de viajes?

**Figura 26**

*Conocimiento de derechos y obligaciones*



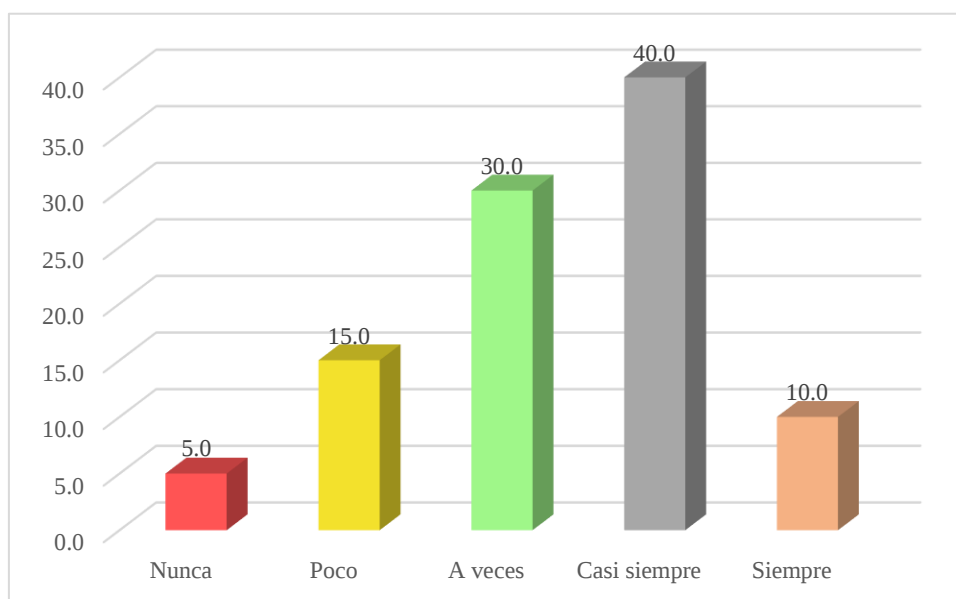
*Nota.* La figura presenta el conocimiento de derechos y obligaciones, obtenidos por el SPSS 25

**Interpretación:** Según la figura 26, el conocimiento de los encuestados sobre sus obligaciones y derechos tributarios, en calidad de propietarios o representantes de agencias de viajes, se concentra en la categoría a veces. El 5% responde nunca, el 15% indica poco, el 41,7% señala a veces, el 25% manifiesta casi siempre y el 13,3% afirma siempre. Estos resultados muestran que las agencias poseen una comprensión parcial de sus deberes y derechos tributarios, pero este conocimiento no se mantiene de forma constante en todos los casos. Esta situación puede estar asociada con la falta de capacitación continua y la limitada revisión de la normativa tributaria vigente.

**Pregunta 18:** ¿Recibe información periódica sobre las obligaciones tributarias para su agencia?

**Figura 27**

*Información tributaria periódica*



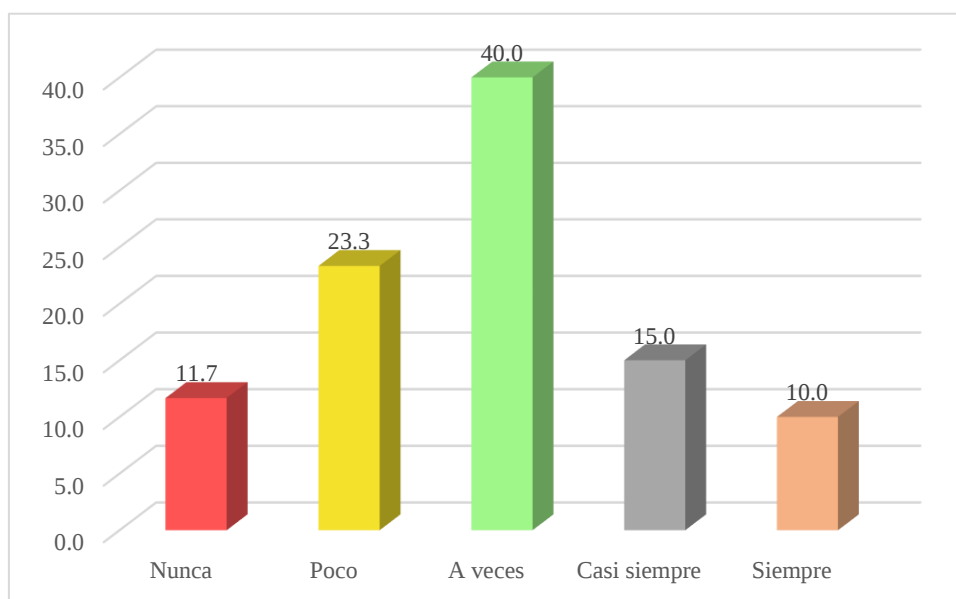
*Nota.* La figura presenta la información tributaria periódica, obtenidos por el SPSS 25

**Interpretación:** Según la figura 27, la recepción de información periódica sobre las obligaciones tributarias en las agencias de viajes muestra una valoración mayormente favorable. El 5% de los encuestados responde nunca, el 15% indica poco, el 30% señala a veces, el 40% manifiesta casi siempre y el 10% afirma siempre. La mayor concentración se ubica en la categoría casi siempre, lo que indica que una parte relevante de las agencias recibe información tributaria con cierta continuidad. No obstante, las respuestas ubicadas en a veces y poco muestran que este acceso no se presenta de la misma manera en todos los casos. Esta situación puede estar vinculada con la disponibilidad de espacios de capacitación y los cambios frecuentes en la normativa tributaria.

**Pregunta 19:** ¿Recibe capacitación o información sobre sus obligaciones tributarias relacionadas con el funcionamiento de su agencia de viajes?

**Figura 28**

*Capacitación tributaria recibida*



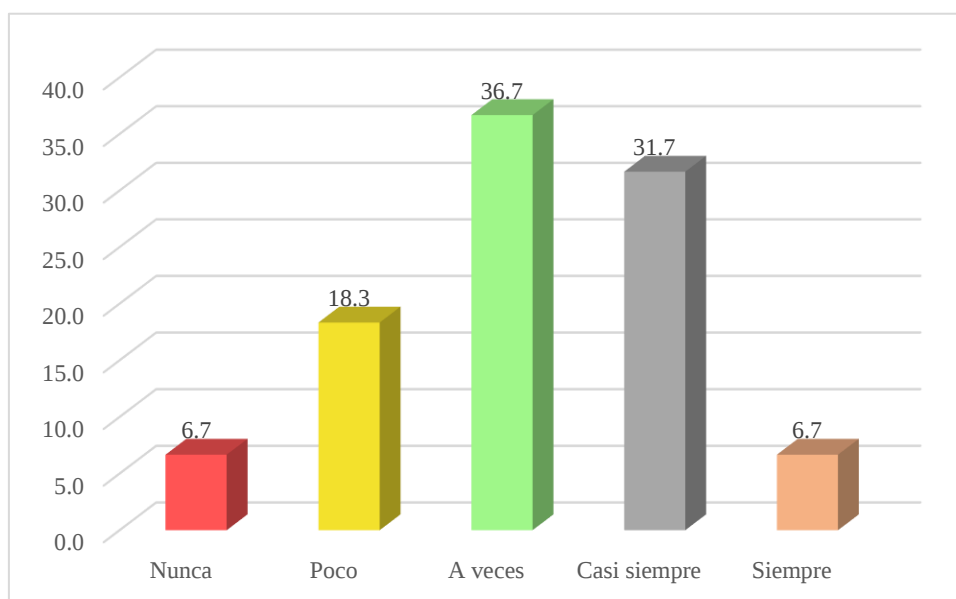
*Nota.* La figura presenta la capacitación tributaria recibida, obtenidos por el SPSS 25

**Interpretación:** Según la figura 28, la capacitación o información que reciben los encuestados sobre sus obligaciones tributarias, vinculadas al funcionamiento de las agencias de viajes, se concentra en la categoría a veces. El 11,7% responde nunca, el 23,3% indica poco, el 40% señala a veces, el 15% manifiesta casi siempre y el 10% afirma siempre. Estos datos muestran que la orientación tributaria no llega de forma continua a todas las agencias, lo que puede generar diferencias en el nivel de conocimiento y aplicación de los procedimientos tributarios. Esta situación puede relacionarse con la limitada disponibilidad de capacitaciones y la falta de actualización interna sobre las obligaciones tributarias del sector.

**Pregunta 20:** ¿Considera que la capacitación que ha recibido sobre las obligaciones tributarias es suficiente y clara?

**Figura 29**

*Claridad de la capacitación tributaria*



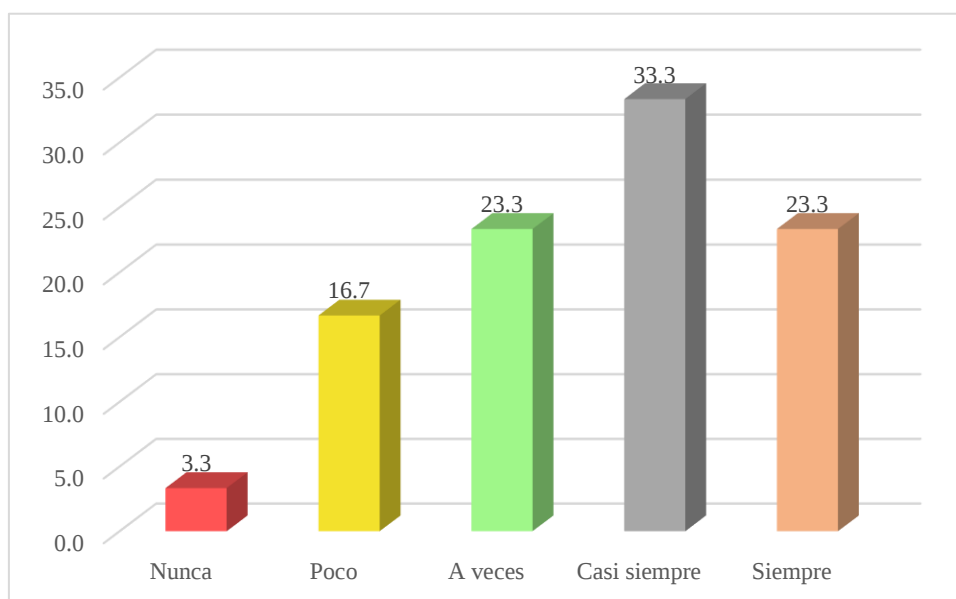
*Nota.* La figura presenta la claridad de la capacitación tributaria, obtenidos por el SPSS 25

**Interpretación:** Según la figura 29, la valoración sobre la claridad y suficiencia de la capacitación recibida en materia de obligaciones tributarias se concentra en las categorías a veces y casi siempre. El 6,7% de los encuestados responde nunca, el 18,3% indica poco, el 36,7% señala a veces, el 31,7% manifiesta casi siempre y el 6,7% afirma siempre. Estos resultados permiten observar que varias agencias acceden a información útil para el cumplimiento tributario; sin embargo, esta no siempre se recibe con la frecuencia ni profundidad requerida. Esta situación puede estar asociada con contenidos desactualizados y a la orientación limitada.

**Pregunta 21:** ¿Con qué regularidad realiza las declaraciones tributarias de su agencia de viajes?

**Figura 30**

*Regularidad en declaraciones tributarias*



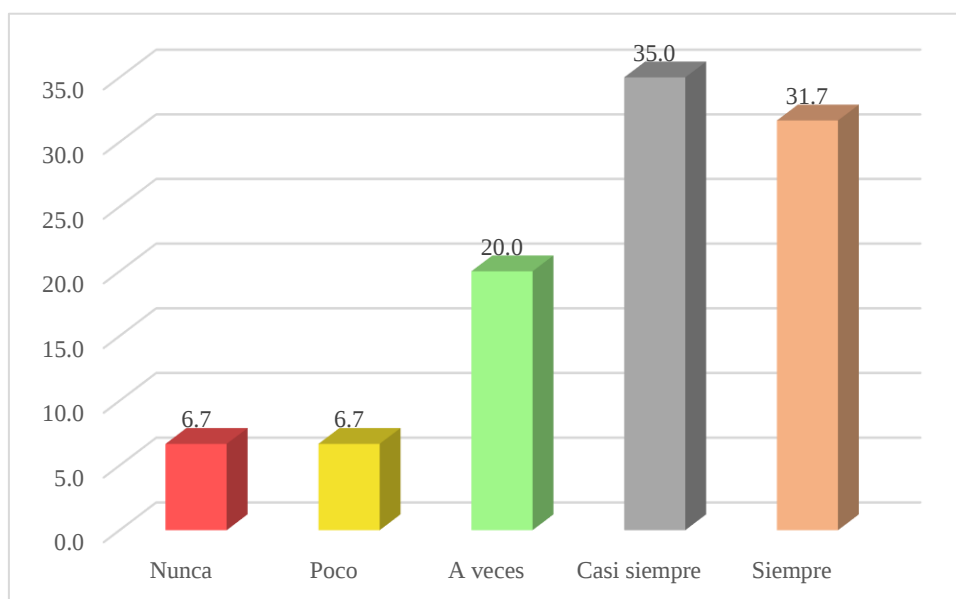
*Nota.* La figura presenta la regularidad en declaraciones tributarias, obtenidos por el SPSS 25

**Interpretación:** Según la figura 30, la regularidad con que las agencias de viajes presentan sus declaraciones tributarias muestra una valoración favorable. El 3,3% de los encuestados responde nunca, el 16,7% indica poco, el 23,3% señala a veces, el 33,3% manifiesta casi siempre y el 23,3% afirma siempre. La mayor concentración se encuentra en la categoría casi siempre, seguida de a veces y siempre, lo que permite observar que una parte importante de las agencias cumple con esta obligación de forma recurrente. Este comportamiento puede estar relacionado con el conocimiento de los plazos establecidos por la administración tributaria y la organización interna de los procesos administrativos.

**Pregunta 22:** ¿Cumple con la obligación de declarar impuestos de acuerdo con los plazos establecidos por la SUNAT?

**Figura 31**

*Declaración según plazos SUNAT*



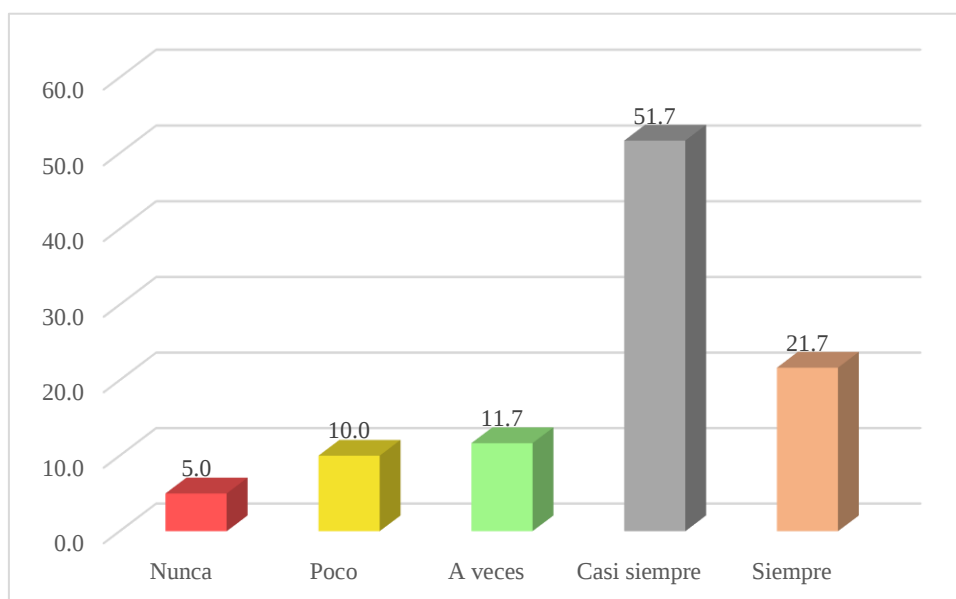
*Nota.* La figura presenta la declaración según plazos SUNAT, obtenidos por el SPSS 25

**Interpretación:** Según la figura 31, el cumplimiento de la declaración de impuestos dentro de los plazos establecidos por la SUNAT presenta una valoración favorable en las agencias de viajes encuestadas. El 6,7% responde nunca, el mismo porcentaje indica poco, el 20% señala a veces, el 35% manifiesta casi siempre y el 31,7% afirma siempre. La mayor concentración se ubica en las categorías casi siempre y siempre, lo que permite observar que una parte importante de las agencias realiza sus declaraciones dentro de los plazos correspondientes. Este comportamiento puede estar relacionado con la organización de los procesos administrativos y el conocimiento de los vencimientos tributarios.

**Pregunta 23:** ¿Presenta sus declaraciones tributarias siempre dentro del plazo establecido por las autoridades?

**Figura 32**

*Presentación oportuna de declaraciones*



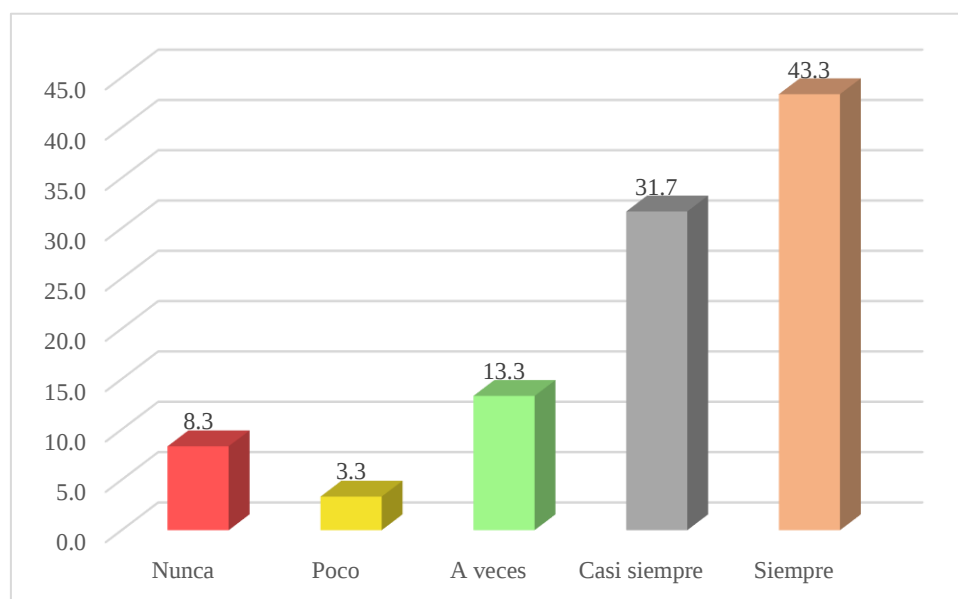
*Nota.* La figura presenta la presentación oportuna de declaraciones, obtenidos por el SPSS 25

**Interpretación:** Según la figura 32, la puntualidad en la presentación de declaraciones tributarias dentro de los plazos establecidos por las autoridades muestra una valoración favorable en las agencias de viajes encuestadas. El 5% responde nunca, el 10% indica poco, el 11,7% señala a veces, el 51,7% manifiesta casi siempre y el 21,7% afirma siempre. La mayor proporción se concentra en la categoría casi siempre, lo que evidencia que una parte considerable de las agencias cumple con presentar sus declaraciones dentro del plazo correspondiente. Este resultado puede estar vinculado con la planificación de las actividades administrativas y el conocimiento de las fechas de vencimiento tributario.

**Pregunta 24:** ¿Cree que la puntualidad en las declaraciones tributarias es importante para evitar sanciones?

**Figura 33**

*Importancia de la puntualidad tributaria*



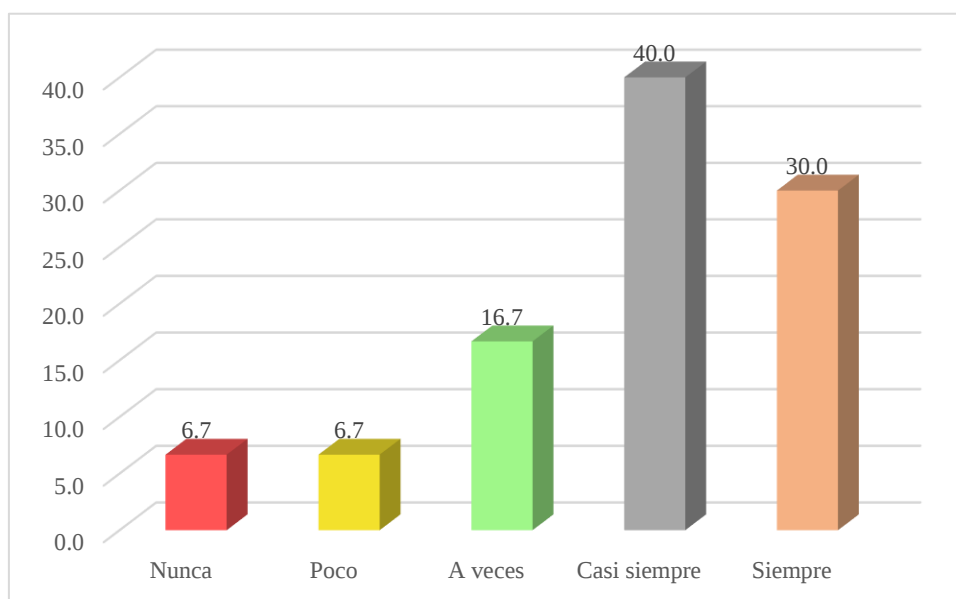
*Nota.* La figura presenta la importancia de la puntualidad tributaria, obtenidos por el SPSS 25

**Interpretación:** Según la figura 33, la percepción sobre la importancia de presentar las declaraciones tributarias dentro de los plazos establecidos para evitar sanciones muestra una valoración favorable en las agencias de viajes encuestadas. El 8,3% responde nunca, el 3,3% indica poco, el 13,3% señala a veces, el 31,7% manifiesta casi siempre y el 43,3% afirma siempre. La mayor proporción se ubica en la categoría siempre, seguida de casi siempre, lo que permite observar que la mayoría de agencias reconoce la necesidad de cumplir oportunamente con sus declaraciones. Este resultado puede estar relacionado con el conocimiento de las sanciones tributarias y la experiencia previa frente a procesos de revisión o fiscalización.

**Pregunta 25:** ¿Realiza los pagos de impuestos dentro del plazo establecido por la SUNAT?

**Figura 34**

*Pago oportuno de impuestos*



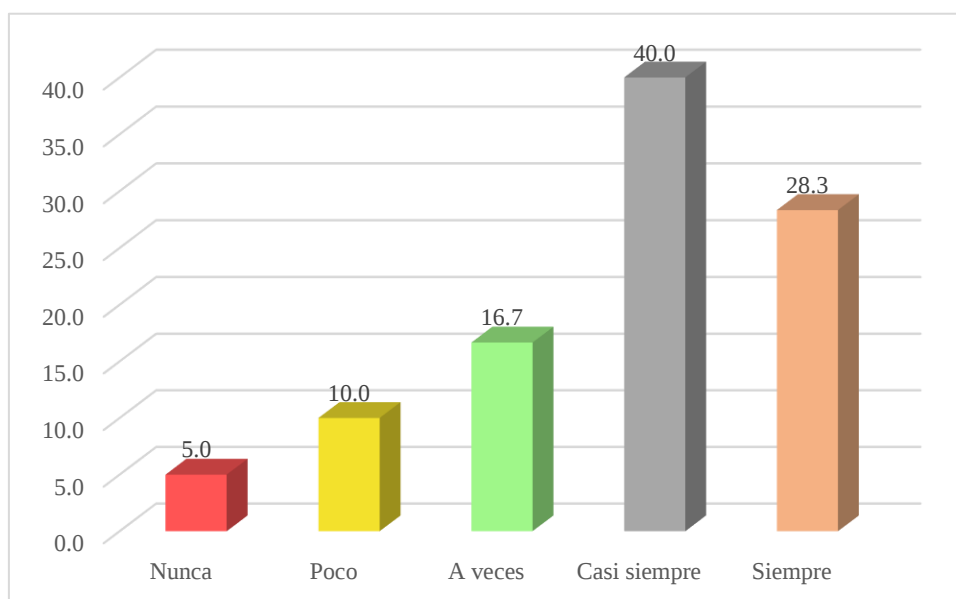
*Nota.* La figura presenta el pago oportuno de impuestos, obtenidos por el SPSS 25

**Interpretación:** Según la figura 34, el pago de impuestos dentro de los plazos establecidos por la SUNAT muestra una valoración favorable en las agencias de viajes encuestadas. El 6,7% responde nunca, el mismo porcentaje indica poco, el 16,7% señala a veces, el 40% manifiesta casi siempre y el 30% afirma siempre. La mayor proporción se concentra en las categorías casi siempre y siempre, lo que permite observar que un grupo amplio de agencias realiza sus pagos tributarios dentro del periodo correspondiente. Este comportamiento puede vincularse con la planificación financiera y el conocimiento de las fechas de vencimiento. Sin embargo, las respuestas ubicadas en a veces, poco y nunca muestran que todavía existen casos con retrasos o dificultades en la gestión tributaria.

**Pregunta 26:** ¿Está conforme con los plazos establecidos para el pago de impuestos en su agencia de viajes?

**Figura 35**

*Conformidad con plazos de pago*



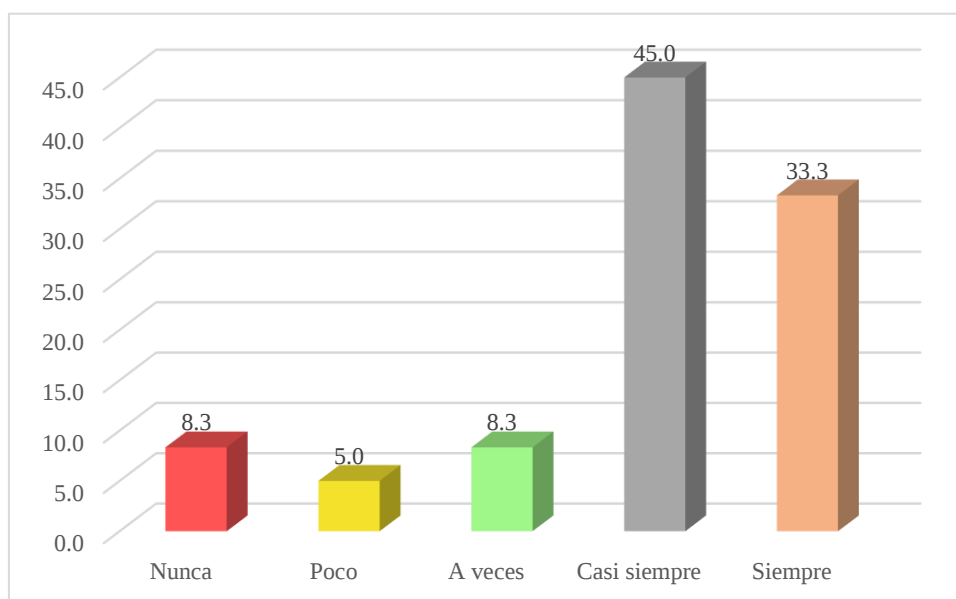
*Nota.* La figura presenta la conformidad con plazos de pago, obtenidos por el SPSS 25

**Interpretación:** Según la figura 35, la conformidad de las agencias de viajes respecto a los plazos establecidos para el pago de impuestos muestra una valoración favorable. El 5% de los encuestados responde nunca, el 10% indica poco, el 16,7% señala a veces, el 40% manifiesta casi siempre y el 28,3% afirma siempre. La mayor proporción se concentra en las categorías casi siempre y siempre, lo que permite observar que una parte importante de las agencias considera adecuados los plazos fijados para el cumplimiento tributario. Este resultado puede estar asociado con la planificación financiera y el conocimiento de las fechas de vencimiento. No obstante, las respuestas ubicadas en a veces, poco y nunca reflejan que algunas agencias aún presentan dificultades para adecuarse a dichos plazos.

**Pregunta 27:** ¿Cumple su agencia con los pagos de impuestos dentro de los plazos establecidos por la SUNAT?

**Figura 36**

*Cumplimiento de pagos tributarios*



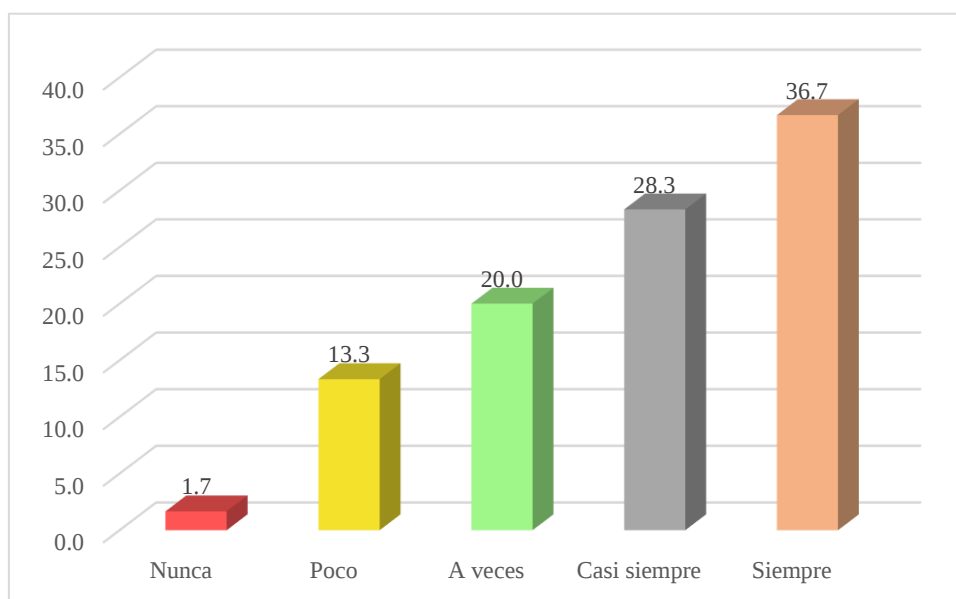
*Nota.* La figura presenta al cumplimiento de pagos tributarios, obtenidos por el SPSS 25

**Interpretación:** Según la figura 36, el cumplimiento de los pagos de impuestos dentro de los plazos establecidos por la SUNAT muestra una valoración favorable en las agencias de viajes encuestadas. El 8,3% responde nunca, el 5% indica poco, el 8,3% señala a veces, el 45% manifiesta casi siempre y el 33,3% afirma siempre. La mayor concentración se ubica en las categorías casi siempre y siempre, lo que permite observar que una parte amplia de las agencias realiza sus pagos tributarios dentro del periodo correspondiente. Este comportamiento puede estar relacionado con la planificación financiera y el conocimiento de las fechas de vencimiento. Sin embargo, algunos casos evidencian dificultades de organización interna o disponibilidad de recursos para cumplir con esta obligación en el plazo previsto.

**Pregunta 28:** ¿Le resulta fácil cumplir con los pagos de impuestos en la fecha establecida?

**Figura 37**

*Facilidad para pagar impuestos*



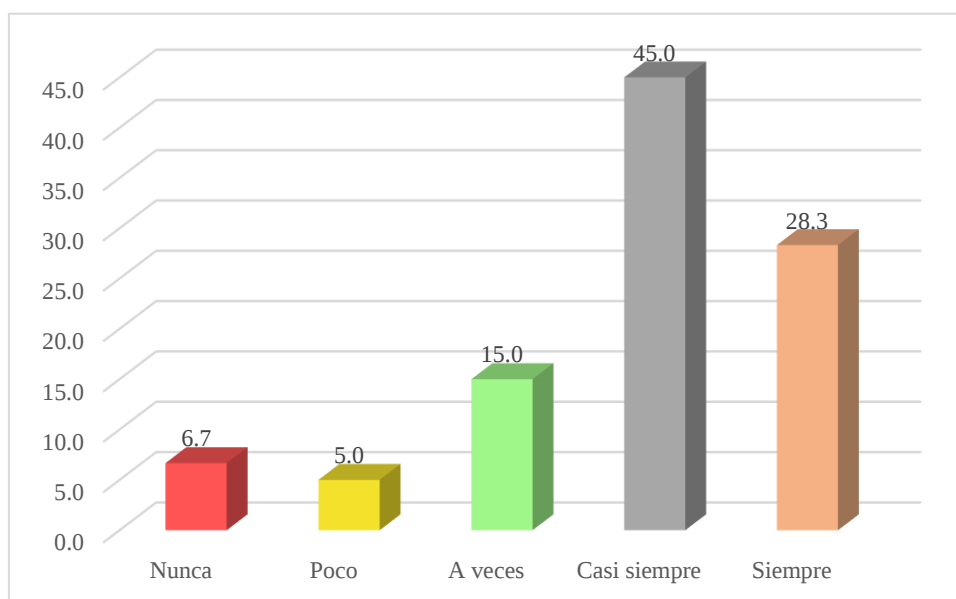
*Nota.* La figura presenta la facilidad para pagar impuestos, obtenidos por el SPSS 25

**Interpretación:** Según la figura 37, la percepción sobre la facilidad para cumplir con los pagos de impuestos en la fecha establecida muestra una valoración positiva entre las agencias de viajes encuestadas. El 1,7% de los encuestados responde nunca, el 13,3% indica poco, el 20% señala a veces, el 28,3% manifiesta casi siempre y el 36,7% afirma siempre. La mayor concentración se ubica en las categorías siempre y casi siempre, lo que indica que la mayoría de agencias considera accesible cumplir con los plazos establecidos. Este resultado puede relacionarse con la planificación financiera y la organización administrativa; no obstante, los porcentajes menores reflejan que algunas agencias aún enfrentan dificultades puntuales para cumplir oportunamente.

**Pregunta 29:** ¿Está seguro de que los impuestos que paga son los correctos y que el pago se realiza dentro del plazo?

**Figura 38**

*Exactitud y oportunidad del pago*



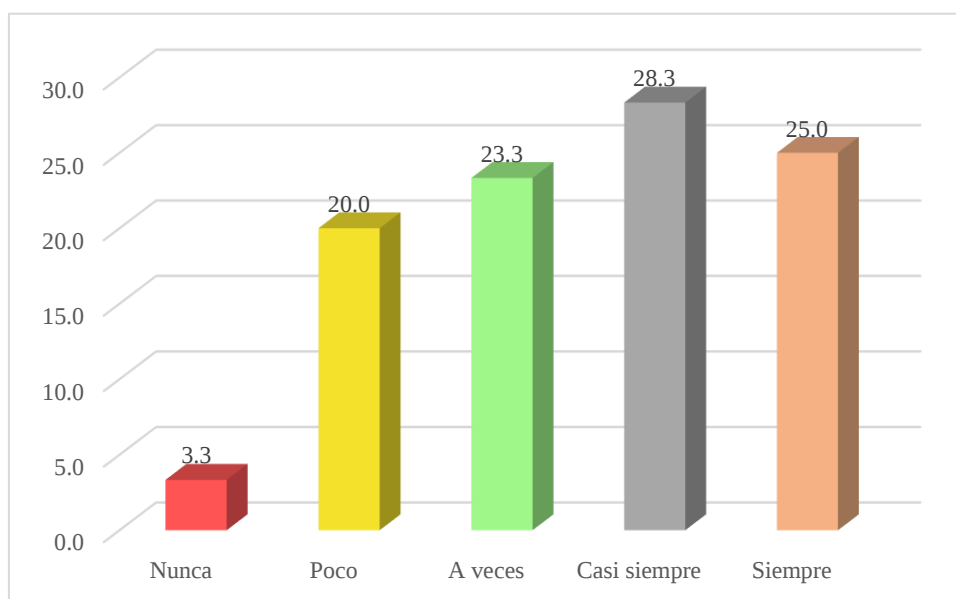
*Nota.* La figura presenta la exactitud y oportunidad del pago, obtenidos por el SPSS 25

**Interpretación:** Según la figura 38, la percepción sobre la certeza de que los impuestos pagados son correctos y se efectúan dentro del plazo establecido refleja una valoración positiva entre las agencias de viajes encuestadas. El 6,7% de los participantes responde nunca, el 5% indica poco, el 15% señala a veces, el 45% manifiesta casi siempre y el 28,3% afirma siempre. La mayor concentración se encuentra en la categoría casi siempre, seguida de siempre, lo que indica que la mayoría de agencias considera que realiza pagos precisos y oportunos. Este comportamiento puede relacionarse con la organización administrativa y la verificación de los vencimientos tributarios, mientras que los porcentajes menores muestran que algunas agencias aún enfrentan dudas o dificultades en la gestión de sus obligaciones tributarias.

**Pregunta 30:** ¿Ha tenido alguna vez problemas con el pago de impuestos o con la exactitud de los montos pagados?

**Figura 39**

*Problemas en pagos tributarios*



*Nota.* La figura presenta los problemas en pagos tributarios, obtenidos por el SPSS 25

**Interpretación:** Según la figura 39, la ocurrencia de problemas con el pago de impuestos o con la exactitud de los montos pagados muestra una tendencia moderada en las agencias de viajes encuestadas. El 3,3% de los encuestados responde nunca, el 20% indica poco, el 23,3% señala a veces, el 28,3% manifiesta casi siempre y el 25% afirma siempre. La mayor concentración se encuentra en las categorías casi siempre y siempre, lo que indica que un número considerable de agencias enfrenta dificultades recurrentes o puntuales relacionadas con la precisión y el cumplimiento de los pagos tributarios. Este patrón puede deberse a errores en la planificación financiera, falta de revisión de los montos o desconocimiento de los procedimientos tributarios, lo que podría afectar la regularidad y confiabilidad en la gestión tributaria.

### 5.1.2. Resultados inferenciales

#### 5.1.2.1. Prueba de normalidad

**Tabla 17**

*Prueba de normalidad*

|                                                 | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |    |       | Shapiro-Wilk |    |      |
|-------------------------------------------------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|------|
|                                                 | Estadístico                     | gl | Sig.  | Estadístico  | gl | Sig. |
| V1 Uso de billeteras digitales                  | ,099                            | 60 | ,200* | ,977         | 60 | ,310 |
| V2 Cumplimiento de las obligaciones tributarias | ,197                            | 60 | ,000  | ,873         | 60 | ,000 |

*Nota.* La tabla presenta la prueba de normalidad, obtenido por el SPSS 25

**Interpretación:** De acuerdo con los resultados presentados en la tabla 17, se emplea la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov debido a que la muestra de 60 agencias de viajes supera el umbral de 50, lo que hace de este test la opción más adecuada para muestras grandes. En el caso de la variable "Uso de billeteras digitales", el valor de Sig. es 0,200, lo que indica que los datos siguen una distribución normal. Esto permite aplicar la correlación de Pearson, que es apropiada solo cuando ambas variables de datos cumplen con la condición de normalidad. Por otro lado, para la variable "Cumplimiento de las obligaciones tributarias", el valor de Sig. es 0,000, lo que indica que los datos no siguen una distribución normal. Dado que los datos no presentan normalidad, se recomienda utilizar la correlación de Spearman en lugar de Pearson, ya que este test es adecuado para datos no distribuidos normalmente.

#### 5.1.2.2. Resultados inferenciales según hipótesis general

**Hipótesis alterna:** Existe relación significativa entre el uso de billeteras digitales y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco, año 2025.

**Hipótesis nula:** No existe relación significativa entre el uso de billeteras digitales y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco, año 2025.

**Tabla 18**

*Resultados inferenciales según hipótesis general*

|                 |                                                 |                             | V1 Uso de billeteras digitales | V2 Cumplimiento de las obligaciones tributarias |
|-----------------|-------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------|
| Rho de Spearman | V1 Uso de billeteras digitales                  | Coefficiente de correlación | 1,000                          | ,561                                            |
|                 |                                                 | Sig. (bilateral)            | .                              | ,000                                            |
|                 |                                                 | N                           | 60                             | 60                                              |
|                 | V2 Cumplimiento de las obligaciones tributarias | Coefficiente de correlación | ,561                           | 1,000                                           |
|                 |                                                 | Sig. (bilateral)            | ,000                           | .                                               |
|                 |                                                 | N                           | 60                             | 60                                              |

*Nota.* La tabla presenta los resultados inferenciales según hipótesis general, obtenido por el SPSS 25

**Interpretación:** Los resultados presentados en la tabla 18 muestran un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,561, con un nivel de significancia de 0,000. Este resultado indica una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre el uso de billeteras digitales y el cumplimiento de las obligaciones tributarias, lo que permite rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, confirmando que existe una relación significativa entre ambas variables en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco, año 2025. Esto indica que un mayor uso de billeteras digitales está asociado con un mejor cumplimiento de las obligaciones tributarias.

#### 5.1.2.3. Resultados inferenciales según hipótesis específica 1

**Hipótesis alterna:** Existe relación significativa entre la frecuencia de uso de billeteras digitales y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco, año 2025.

**Hipótesis nula:** No existe relación significativa entre la frecuencia de uso de billeteras digitales y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco, año 2025.

**Tabla 19**

*Resultados inferenciales según hipótesis específica 1*

|                    |                                                             |                                | <b>D1<br/>Frecuencia<br/>de uso de<br/>billeteras<br/>digitales</b> | <b>V2<br/>Cumplimiento<br/>de las<br/>obligaciones<br/>tributarias</b> |
|--------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Rho de<br>Spearman | D1 Frecuencia<br>de uso de<br>billeteras<br>digitales       | Coefficiente<br>de correlación | 1,000                                                               | ,492                                                                   |
|                    |                                                             | Sig.<br>(bilateral)            | .                                                                   | ,000                                                                   |
|                    |                                                             | N                              | 60                                                                  | 60                                                                     |
|                    | V2<br>Cumplimiento<br>de las<br>obligaciones<br>tributarias | Coefficiente<br>de correlación | ,492                                                                | 1,000                                                                  |
|                    |                                                             | Sig.<br>(bilateral)            | ,000                                                                | .                                                                      |
|                    |                                                             | N                              | 60                                                                  | 60                                                                     |

*Nota.* La tabla presenta los resultados inferenciales según hipótesis específica 1, obtenido por el SPSS

25

**Interpretación:** Según los datos presentados en la tabla 19, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,492, con un nivel de significancia de 0,000. Este resultado indica una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre ambas variables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, que plantea que no existe una relación significativa entre las variables. En cambio, se acepta la hipótesis alterna, que afirma la existencia de una relación significativa entre la frecuencia de uso de billeteras digitales y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco, en el año 2025. Esto refleja que una mayor frecuencia de uso de billeteras digitales tiende a estar vinculada con un mejor cumplimiento de las obligaciones tributarias.

#### 5.1.2.4. Resultados inferenciales según hipótesis específica 2

**Hipótesis alterna:** Existe relación significativa entre la facilidad de uso de las billeteras digitales y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco, año 2025.

**Hipótesis nula:** No existe relación significativa entre la facilidad de uso de las billeteras digitales y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco, año 2025.

**Tabla 20**

*Resultados inferenciales según hipótesis específica 2*

|                    |                                                             | D2 Facilidad<br>del uso de<br>billeteras<br>digitales | V2<br>Cumplimiento<br>de las<br>obligaciones<br>tributarias |
|--------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Rho de<br>Spearman | D2 Facilidad<br>del uso de<br>billeteras<br>digitales       | Coefficiente de<br>correlación                        | 1,000                                                       |
|                    |                                                             | Sig. (bilateral)                                      | ,546**                                                      |
|                    |                                                             | N                                                     | ,000                                                        |
|                    | V2<br>Cumplimiento<br>de las<br>obligaciones<br>tributarias | 60                                                    | 60                                                          |
|                    |                                                             | Coefficiente de<br>correlación                        | ,546**                                                      |
|                    |                                                             | Sig. (bilateral)                                      | 1,000                                                       |
|                    |                                                             | N                                                     | ,000                                                        |
|                    |                                                             | 60                                                    | 60                                                          |

*Nota.* La tabla presenta los resultados inferenciales según hipótesis específica 2, obtenido por el SPSS

**Interpretación:** De acuerdo con los datos presentados en la tabla 20, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,546, con un nivel de significancia de 0,000. Este resultado indica una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula, que establece la inexistencia de una relación entre las variables, y se acepta la hipótesis alterna, que plantea una relación significativa entre la facilidad de uso de las billeteras digitales y el cumplimiento de las obligaciones tributarias

en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco, en el año 2025. Estos hallazgos indican que una mayor facilidad de uso de las billeteras digitales está asociada con un mejor cumplimiento de las obligaciones tributarias.

#### 5.1.2.5. Resultados inferenciales según hipótesis específica 3

**Hipótesis alterna:** Existe relación significativa entre la integración de las billeteras digitales con las plataformas tributarias oficiales (SUNAT) y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco, año 2025.

**Hipótesis nula:** No existe relación significativa entre la integración de las billeteras digitales con las plataformas tributarias oficiales (SUNAT) y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco, año 2025.

**Tabla 21**

*Resultados inferenciales según hipótesis específica 3*

|                 |                                                                                              | D3 Integración de las billeteras digitales con las plataformas tributarias oficiales (SUNAT) | V2 Cumplimiento de las obligaciones tributarias |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Rho de Spearman | D3 Integración de las billeteras digitales con las plataformas tributarias oficiales (SUNAT) | Coefficiente de correlación                                                                  |                                                 |
|                 |                                                                                              | Sig. (bilateral)                                                                             |                                                 |
|                 |                                                                                              | N                                                                                            |                                                 |
|                 | V2 Cumplimiento de las obligaciones tributarias                                              | Coefficiente de correlación                                                                  |                                                 |
|                 |                                                                                              | Sig. (bilateral)                                                                             |                                                 |
|                 |                                                                                              | N                                                                                            |                                                 |
|                 |                                                                                              | 1,000                                                                                        | ,372                                            |
|                 |                                                                                              | .                                                                                            | ,003                                            |
|                 |                                                                                              | 60                                                                                           | 60                                              |
|                 |                                                                                              | ,372                                                                                         | 1,000                                           |
|                 |                                                                                              | ,003                                                                                         | .                                               |
|                 |                                                                                              | 60                                                                                           | 60                                              |

*Nota.* La tabla presenta los resultados inferenciales según hipótesis específica 3, obtenido por el SPSS

**Interpretación:** Según los resultados presentados en la tabla 21, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,372, con un nivel de significancia de 0,003. Este resultado refleja una correlación positiva baja y estadísticamente significativa. Por ello, se rechaza la hipótesis nula, que plantea la inexistencia de una relación entre las variables, y se acepta la hipótesis alterna, que establece la existencia de una relación significativa entre la integración de las billeteras digitales con las plataformas tributarias oficiales (SUNAT) y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco, año 2025. Estos hallazgos indican que una mayor integración de las billeteras digitales con las plataformas tributarias oficiales (SUNAT) tiende a estar vinculada con un mejor cumplimiento de las obligaciones tributarias.

#### **5.1.2.6. Resultados inferenciales según hipótesis específica 4**

**Hipótesis alterna:** Existe relación significativa entre la percepción de seguridad en el uso de billeteras digitales y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco, año 2025.

**Hipótesis nula:** No existe relación significativa entre la percepción de seguridad en el uso de billeteras digitales y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco, año 2025.

**Tabla 22***Resultados inferenciales según hipótesis específica 4*

|                    |                                                                    |                                | <b>D4<br/>Percepción<br/>de seguridad<br/>en uso de<br/>billeteras<br/>digitales</b> | <b>V2<br/>Cumplimien<br/>to de las<br/>obligaciones<br/>tributarias</b> |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Rho de<br>Spearman | D4 Percepción de<br>seguridad en uso<br>de billeteras<br>digitales | Coefficiente<br>de correlación | 1,000                                                                                | ,348                                                                    |
|                    |                                                                    | Sig.<br>(bilateral)            | .                                                                                    | ,006                                                                    |
|                    |                                                                    | N                              | 60                                                                                   | 60                                                                      |
|                    | V2<br>Cumplimiento de<br>las obligaciones<br>tributarias           | Coefficiente<br>de correlación | ,348                                                                                 | 1,000                                                                   |
|                    |                                                                    | Sig.<br>(bilateral)            | ,006                                                                                 | .                                                                       |
|                    |                                                                    | N                              | 60                                                                                   | 60                                                                      |

*Nota.* La tabla presenta los resultados inferenciales según hipótesis específica 4, obtenido por el SPSS

25

**Interpretación:** Según los datos presentados en la tabla 22, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,348, con un nivel de significancia de 0,006. Este resultado refleja una correlación positiva baja y estadísticamente significativa entre ambas variables, En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula, que planteaba la ausencia de relación entre las variables, y se acepta la hipótesis alterna, que establece que existe una relación entre la percepción de seguridad en el uso de billeteras digitales y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco, año 2025. Estos resultados indican que una mayor percepción de seguridad se asocia con un mejor cumplimiento de las obligaciones tributarias.

## 5.2. Discusión

En cuanto al objetivo general es determinar cómo se relaciona el uso de billeteras digitales con el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del

Centro Histórico del Cusco, año 2025. Los resultados confirman que existe una relación positiva moderada y significativa entre el uso de billeteras digitales y el cumplimiento de las obligaciones tributarias, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,561 y un nivel de significancia de 0,000, lo cual permite aceptar la hipótesis alterna. Además, los resultados descriptivos muestran que el 55% de los encuestados considera que el uso de billeteras digitales es regular, el 25% lo califican como eficiente, mientras que el 20% lo percibe como deficiente. Respecto al cumplimiento de las obligaciones tributarias, el 50% lo consideran como eficiente, el 38,3% lo califican como regular y el 11,7% lo perciben como deficiente. En relación con investigaciones previas, como las realizadas por Quispe y Salinas (2025), se encontró una relación positiva moderada y significativa, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,599 y un p valor de 0,000 entre las billeteras digitales y su conexión con el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes del centro comercial Polvos Rosados del distrito de Surco. De manera similar Machaca (2024) demostraron que existe un vínculo significativo entre nuevos medios de pago digitales y cumplimiento tributario en pollerías, alcanzado un coeficiente de 0,672 y un p valor de 0,2. Del mismo modo, se encontró coherencia con el estudio de Deza (2025), quien observó una relación estadísticamente positiva entre las billeteras electrónicas y su impacto en las obligaciones tributarias de los comerciantes de gamarra, con un nivel de significancia de 0,000. Con base en el análisis comparativo realizado y el respaldo tanto teórico como empírico proporcionado por los autores mencionados, se puede afirmar que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre el uso de billeteras digitales y el cumplimiento de las obligaciones tributarias. La adopción de estas plataformas como medio de pago facilita la formalización de las transacciones, lo cual favorece el cumplimiento de las obligaciones tributarias en el sector turístico.

En cuanto al objetivo específico 1 es determinar cómo se relaciona la frecuencia de uso de billeteras digitales con el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco, año 2025. Los resultados obtenidos en esta investigación revelan una correlación positiva moderada y significativa entre la frecuencia de uso de billeteras digitales y el cumplimiento de las obligaciones tributarias. El coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho = 0,492$ ,  $p = 0,000$ ) respalda la hipótesis alterna, indicando que un mayor uso de billeteras digitales está vinculado con un mejor cumplimiento tributario. Los datos descriptivos muestran que un 45% de los encuestados perciben la frecuencia de uso de estas plataformas como deficiente, un 26,7% la consideran regular, y un 28,3% la califican como eficiente. En cuanto al cumplimiento de las obligaciones tributarias, el 50% lo califican como eficiente, el 38,3% como regular, y el 11,7% lo consideran deficiente. Al comparar estos resultados con los estudios previos, se observa una tendencia similar. Viguera y Villantoy (2023) hallaron una correlación moderada ( $Rho = 0,551$ ) entre el uso de billeteras digitales y la satisfacción de los comerciantes en Gamarra, Lima, indicando que el uso de estas plataformas mejora el entorno comercial. Por otro lado, Pacheco y Martínez (2023) destacaron que el uso de billeteras digitales en Cúcuta facilitó la gestión financiera y la seguridad en las transacciones, lo que también podría mejorar el cumplimiento tributario en el Cusco. Estos resultados reflejan que, si bien la relación entre el uso de billeteras digitales y el cumplimiento tributario es consistente, las diferencias en los contextos locales, como la accesibilidad y la capacitación, afectan la adopción de estas herramientas y su relación con el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

En cuanto al objetivo específico 2 es determinar cómo se relaciona la facilidad de uso de las billeteras digitales con el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco, año 2025. Los resultados de esta

investigación muestran una correlación positiva moderada y significativa entre la facilidad de uso de las billeteras digitales y el cumplimiento de las obligaciones tributarias. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,546, con un nivel de significancia de 0,000, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. En cuanto a los resultados descriptivos, el 46,7% de los encuestados califican la facilidad de uso de las billeteras digitales como regular, el 28,3% como eficiente, y el 25% como deficiente. Estos resultados reflejan que, aunque algunas agencias muestran un grado de satisfacción con el uso de estas plataformas, aún persisten barreras relacionadas con la accesibilidad y la usabilidad de las mismas, lo que puede afectar la adopción generalizada de billeteras digitales y, por lo tanto, el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Estos datos coinciden con lo expuesto por Izarra y Moreno (2021), quienes encontraron una correlación moderada y significativa de 0,429 y un p valor de 0,000 entre el uso de billeteras digitales y el comportamiento del consumidor. Por otro lado, Narvaez y Proaño (2025) destacaron que las plataformas digitales como la banca móvil, han facilitado la transparencia tributaria. Además, son fundamentales para fortalecer el cumplimiento tributario y mejorar la transparencia en los negocios, contribuyendo al desarrollo económico local. Sin embargo, en el sector de agencias de viajes del Cusco, factores como la falta de capacitación y el acceso limitado a la tecnología explican las variaciones en la adopción de estas herramientas y su relación con el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

En cuanto al objetivo específico 3 es determinar cómo se relaciona la integración de las billeteras digitales con las plataformas tributarias oficiales (SUNAT) en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco, año 2025. Los resultados obtenidos en esta investigación muestran una correlación positiva baja y significativa ( $Rho = 0,372$ ,  $p = 0,003$ ) entre la integración de las billeteras digitales con las

plataformas tributarias oficiales (SUNAT) y el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Este hallazgo permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Sin embargo, los datos descriptivos muestran que el 38,3% de los encuestados califican la integración como deficiente, el 48,3% como regular, y solo el 13,3% la consideran eficiente. Estos resultados reflejan que, aunque una parte considerable de las agencias de viajes interactúa con las plataformas tributarias mediante billeteras digitales, persisten barreras importantes para aprovechar completamente esta integración, tales como la falta de capacitación adecuada y posibles dificultades de interoperabilidad entre las plataformas. Al comparar estos hallazgos con los de Quillahuaman (2024), quien señaló que la adopción de billeteras digitales entre las Mypes de Cusco depende de factores como la capacitación y la infraestructura tecnológica, se observa que las limitaciones en estos aspectos también podrían estar relacionados con la adopción y efectividad de la integración con SUNAT. De forma similar, Huaman et al. (2023) demostraron que el uso de dinero electrónico favorece la inclusión financiera de las Mypes, sugiriendo que la integración de plataformas digitales podría mejorar el cumplimiento si se abordan adecuadamente los obstáculos tecnológicos y formativos. Por otro lado, en el estudio de Rivera y Suarez (2021), el análisis de correlación de Spearman arrojó un coeficiente de 0,255, lo que indica una baja correlación entre la percepción positiva sobre los TPV y su adopción real. Además, los autores destacaron la baja adopción de sistemas de pago electrónico en empresas de Santa Elena, a pesar de una disposición generalizada a implementarlos, lo que refleja una tendencia común en sectores con limitaciones tecnológicas.

En cuanto al objetivo específico 4 es determinar cómo se relaciona la percepción de seguridad en el uso de billeteras digitales con el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco, año 2025. Los resultados de esta

investigación muestran una correlación positiva baja ( $Rho = 0,348$ ,  $p = 0,006$ ) entre la percepción de seguridad en el uso de billeteras digitales y el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Este resultado permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, indicando que una mayor percepción de seguridad está vinculada con un mejor cumplimiento tributario. Los datos descriptivos indican que el 65% de los encuestados califican la seguridad en el uso de billeteras digitales como regular, el 16,7% como deficiente y el 18,3% como eficiente. Estos resultados reflejan que, aunque la mayoría de las agencias perciben un nivel aceptable de seguridad, persisten inquietudes sobre la protección de datos personales y la vulnerabilidad frente a fraudes. Estas preocupaciones podrían limitar la adopción de las billeteras digitales y, en consecuencia, afectar negativamente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Al comparar estos hallazgos con investigaciones previas, Vigueras y Villantoy (2023) encontraron una relación directa y significativa entre el uso de billeteras digitales y la satisfacción de los comerciantes en Lima. Por otro lado, Lundh y Velasco (2024) señalaron que la desconfianza hacia la seguridad representa una barrera para la adopción de billeteras electrónicas, especialmente en generaciones mayores. En una línea similar, Escalada et al. (2020) concluyeron que el uso de dinero electrónico mejora la seguridad en las transacciones y fomenta la competitividad empresarial, lo que subraya la importancia de abordar las preocupaciones relacionadas con la seguridad en el contexto de las agencias de viajes del Cusco.

## VI. Conclusiones

**Primera:** Se concluye que existe una relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre el uso de billeteras digitales y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco. Esta relación está respaldada por un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,561 y un valor de significancia de 0,000, lo que permite validar la hipótesis general. Además, estos hallazgos reflejan que la adopción de billeteras digitales contribuye a la formalización de las transacciones y facilita el cumplimiento de las obligaciones tributarias en el sector turístico.

**Segunda:** Se concluye que existe una relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la frecuencia de uso de billeteras digitales y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco. Esta relación está confirmada por un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,492 y un valor de significancia de 0,000, lo cual permite validar la hipótesis específica 1. Sin embargo, factores como el acceso y la capacitación siguen siendo obstáculos para su adopción plena.

**Tercera:** Se concluye que existe una relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la facilidad de uso de las billeteras digitales y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco. Esta relación está respaldada por un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,546 y un p valor 0,000, lo cual permite validar la hipótesis específica 2. A pesar de los reportes positivos, los obstáculos en usabilidad y acceso frenan la adopción de estas plataformas y afectan el cumplimiento tributario. Esto demuestra que la capacitación y el acceso a la tecnología siguen siendo desafíos fundamentales para la plena integración de estas herramientas.

**Cuarta:** Se concluye que existe una relación positiva baja y estadísticamente significativa entre la integración de las billeteras digitales con las plataformas tributarias oficiales (SUNAT) y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco. Esta relación está respaldada por un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,372 y un valor de significancia de 0,003, lo que lleva a confirmar la hipótesis específica 3. Estos hallazgos confirman que la integración con las plataformas tributarias favorece el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Si embargo, su efectividad se ve condicionada por barreras como la limitada capacitación y los problemas de interoperabilidad.

**Quinta:** Se concluye que existe una relación positiva baja y estadísticamente significativa entre la percepción de seguridad en el uso de billeteras digitales y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las agencias de viajes del Centro Histórico del Cusco. Esta relación está respaldada por un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,348 y un valor de significancia de 0,006, lo que permite validar la hipótesis específica 4. Estos hallazgos demuestran que una mayor percepción de seguridad se asocia con un mejor cumplimiento de las obligaciones tributarias. Sin embargo, existen preocupaciones respecto a la protección de datos personales y la vulnerabilidad ante fraudes.

## VII. Recomendaciones

**Primera:** Se recomienda a la administración y/o gerencia general de las agencias de viajes la implementación de un programa de capacitación constante para los empleados de las agencias de viajes, que esté enfocado en el uso eficiente de billeteras digitales en relación con el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Esta capacitación debe ser proporcionada por expertos en tecnología financiera y autoridades tributarias, con el objetivo de mejorar la familiarización de los empleados con las plataformas y optimizar su utilización para cumplir con los requerimientos tributarios.

Se recomienda establecer un sistema operativo de monitoreo de las transacciones realizadas mediante billeteras digitales, coordinado por la gerencia administrativa de cada agencia y supervisado por contadores internos. Su finalidad es identificar errores o retrasos en pagos y mejorar la trazabilidad de las operaciones, asegurando un seguimiento efectivo del cumplimiento tributario.

**Segunda:** Se recomienda a la administración y/o gerencia general de las agencias de viajes establecer una estrategia de incentivos que fomente el uso frecuente de billeteras digitales entre las agencias de viajes, como la creación de un sistema de recompensas para aquellos negocios que realicen pagos de impuestos de manera regular a través de estas plataformas. Esta medida debe ser diseñada en conjunto con las agencias y los proveedores de servicios tecnológicos, con el fin de incrementar la frecuencia de uso y, en consecuencia, mejorar el cumplimiento tributario.

Se recomienda implementar reportes mensuales de uso de billeteras digitales generados por las plataformas, revisados por los gerentes de cada agencia. Su objetivo es incentivar el uso continuo mediante seguimiento, retroalimentación y detección de áreas que requieran apoyo adicional para fortalecer la regularidad en el cumplimiento tributario.

**Tercera:** Es necesario mejorar la interfaz de las billeteras digitales, garantizando su accesibilidad y facilidad de uso para los empleados de las agencias de viajes, quienes pueden no estar familiarizados con tecnologías complejas. Se recomienda que los proveedores de billeteras digitales colaboren con consultores en usabilidad para crear plataformas intuitivas y de fácil navegación, lo que facilitaría su adopción y uso en el proceso de cumplimiento tributario. También, se recomienda crear manuales operativos y tutoriales interactivos adaptados a cada agencia, elaborados por el área de capacitación y proveedores tecnológicos. Su finalidad es que los empleados comprendan claramente cada función de la billetera digital, reduciendo la resistencia al cambio y optimizando el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

**Cuarta:** Se recomienda mejorar la integración entre las billeteras digitales y las plataformas de SUNAT, para asegurar que las transacciones realizadas por las agencias de viajes, mediante estas plataformas se registren automáticamente en el sistema tributario oficial. Las autoridades tributarias deben trabajar en conjunto con los proveedores de billeteras digitales para resolver los problemas de interoperabilidad, con el fin de optimizar la eficiencia del cumplimiento tributario. También, Se recomienda implementar alertas automáticas de transacciones pendientes de registro en SUNAT, coordinadas entre proveedores de billeteras digitales y la autoridad tributaria. Esto permitirá que los pagos se registren correctamente y a tiempo, minimizando errores y retrasos que afecten el cumplimiento tributario.

**Quinta:** Se recomienda desarrollar campañas educativas centradas en la seguridad del uso de billeteras digitales, destacando las medidas de protección de datos personales y las buenas prácticas para evitar fraudes. Estas campañas deberían ser impulsadas por las autoridades tributarias y los proveedores de servicios de billeteras digitales, con el objetivo

de aumentar la confianza de los usuarios y promover su adopción. Así mismo, Se recomienda implementar un protocolo estandarizado de seguridad que incluya autenticación de usuarios, cifrado de datos y seguimiento de transacciones, supervisado por proveedores tecnológicos. La finalidad es reducir vulnerabilidades y aumentar la confianza en las plataformas digitales, promoviendo un cumplimiento tributario seguro y confiable.

### VIII. Referencias

- Adarve Henao, J. O., Betancur, H. D., y Vargas González, C. (2024). Impacto de la cultura tributaria en el desarrollo socioeconómico desde la Teoría del Cumplimiento Fiscal. *Facultad de ciencias económicas y sociales. Universidad del Zulia*, 29(12), 52. <https://zenodo.org/records/14552143>
- Alarcon, C., Mamani, M., Cahuapaza, E., y Lupaca, Y. (2023). Cultura y evasión tributaria en productores mineros en proceso de formalización de una comunidad campesina en el altiplano peruano. *Gestionar: Revista De Empresa Y Gobierno*, 3(2), 108-119. <https://doi.org/10.35622/j.rg.2023.02.009>
- Álvarez, A. M., Fernández, T., Acuña, D., González, M. C., Mamani, M. L., Martínez, Y. A., y Rojel Neil, F. P. (2025). Jóvenes y billeteras virtuales en Patagonia Austral: Estudio de hábitos, preferencias y desafíos en Río Gallegos. *Informes Científicos Técnicos - UNPA*, 17(3), 141–166. <https://doi.org/10.22305/ict-unpa.v17.n3.1212>
- Antika, A., Annisah, A., y Handayani, W. (2022). Beneficios de las aplicaciones de billetera electrónica para transacciones de estudiantes. *Jurnal Akuntansi, Keuangan dan Teknologi Informasi Akuntansi*, 3(1), 471-478. <https://doi.org/10.36085/jakta.v3i1.3544>
- Arias Gonzáles, J. L., y Covinos, G. M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Arequipa: Enfoques consulting EIRL.
- Becerra Peña, D. L., Rosales Soto, A., y Gutiérrez Moreno, P. (2023). Desafíos tributarios de la digitalización de la economía: una reflexión en torno al Proyecto BEPS. *The Anáhuac Journal*, 23(1), 12-39. <https://doi.org/10.36105/theanahuacjour.2023v23n1.01>

- Cabezas, E. D., Andrade , D., y Torres , J. (2018). *Introduccion a la metodologia de la investigacion*. sangolqui: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Cabrera Sánchez, M. A., Sánchez Chero, M. J., Cachay Sánchez, L. d., y Rosas Prado, C. E. (2021). Cultura tributaria y su relación con la evasión fiscal en Perú. *Revista De Ciencias Sociales*, 27, 204-218. <https://doi.org/10.31876/racs.v27i.36503>
- Calle Cordova, M. J. (2025). Impacto de la Digitalización en la Recaudación Tributaria: Desafíos y Oportunidades en el Sistema Fiscal Ecuatoriano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(2), 2832-2846.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v9i2.17098](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i2.17098)
- Callohuanca Avalos, E. D., y Flores Quispe, L. R. (2020). La auditoría tributaria preventiva como herramienta para evitar riesgos tributarios. *Semestre Económico*, 9(2), 20-30. <https://doi.org/10.26867/se.2020.v09i2.103>
- Cañazaca Poma, G., y Urrutia Flores, M. (2024). La Cultura Tributaria y la Evasión Tributaria de los comerciantes del Mercado Túpac Amaru del Distrito de Juliaca Periodo 2023. *Revista Contacto*, 4(1), 28-47.  
<https://doi.org/10.48204/contacto.v4n1.5195>
- Cárdenas Rojas, G. R. (2021). La educación tributaria en el Perú: una alternativa para mejorar el cumplimiento de las obligaciones tributarias. *In Crescendo*, 11(2), 241. doi:[https://www.researchgate.net/publication/351394068\\_LA\\_EDUCACION\\_TRIBUTARIA\\_EN\\_EL\\_PERU\\_UNA\\_ALTERNATIVA\\_PARA\\_MEJORAR\\_EL\\_CUMPLIMIENTO\\_DE\\_LAS\\_OBLIGACIONES\\_TRIBUTARIAS](https://www.researchgate.net/publication/351394068_LA_EDUCACION_TRIBUTARIA_EN_EL_PERU_UNA_ALTERNATIVA_PARA_MEJORAR_EL_CUMPLIMIENTO_DE_LAS_OBLIGACIONES_TRIBUTARIAS)
- Carranza Quimi, W. D., Sandoval Cují, M. M., Mosquera Arévalo, A. P., y Pozo Calero, N. E. (2024). Cultura contable y tributaria en los agremiados que conforman la cámara

de comercio del Cantón Quevedo. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 5(4), 3704 – 3718.

<https://doi.org/10.56712/latam.v5i4.2522>

Carrión Ramos, R. V. (2021). Frecuencia de uso de las TIC y evaluación del perfil de competencias digitales en estudiantes de educación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 4120-4142.

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i4.609](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.609)

Castillo Tapuy, A. Y., y Montenegro Ramírez, A. F. (2022). Evolución del uso de plataformas digitales para la adquisición de bienes y servicios Postcovid19. 593 *Digital Publisher CEIT*, 7(4-1), 567-578.

<https://doi.org/10.33386/593dp.2022.4-1.1280>

Cedeño Mendoza, A. B., y Mendoza Fernández, V. (2023). La cultura tributaria y su impacto en el cumplimiento de obligaciones tributarias del sector pesquero en el cantón Manta, Manabí, Ecuador, 2020. 593 *Digital Publisher CEIT*, 8(3-1), 528-540.

<https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3-1.1831>

Chávez Díaz, J. M. (2024). Evolución de las Computer Assisted Audit Techniques en el proceso de Fiscalización Tributaria, 2024. *Cátedra Villarreal Posgrado*, 3(1), 21-30.

[https://www.researchgate.net/publication/382012625\\_Evolucion\\_de\\_las\\_Computer\\_Assisted\\_Audit\\_Techniques\\_en\\_el\\_proceso\\_de\\_Fiscalizacion\\_Tributaria\\_2024](https://www.researchgate.net/publication/382012625_Evolucion_de_las_Computer_Assisted_Audit_Techniques_en_el_proceso_de_Fiscalizacion_Tributaria_2024)

Chávez Inga, R. A., Cruz Rojas, Y. Y., Jiménez Rivera, W. O., Cordova Buiza, F., y Vega, C. R. (2025). Cultura tributaria y desarrollo local: Análisis de su impacto en la formalización de comerciantes informales en el Perú. *Gestión de inversiones e innovaciones financieras*(1), 32. [http://dx.doi.org/10.21511/imfi.22\(1\).2025.32](http://dx.doi.org/10.21511/imfi.22(1).2025.32)

- Chenet, M. (2018). *Metodología de Investigación Científica Universitaria*. Huanacayo: soluciones gráficas S.A.C.
- Chenet, M. E. (2018). *Metodologia de la investigacion Cientifica Universitaria*. Peru: Soluciones graficas SAC.
- Condori Curoa, J., Huancaya Cardenas, E. L., Churampi Cangalaya, R. L., Visurraga Camargo, L. A., García Huamaní, R., Carlos Cruces, H. W., . . . Apardo Quispe, M. (2025). Usability of digital wallets and e-commerce growth: Evidence from poultry shops in Huancayo, Peru. *International Journal of Data and Network Science*, 9, 823-832. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2025.8.002>
- Coronel Facundo, L. M., Lozada Chamaya, L., y Oblitas Otero, R. C. (2021). Cultura tributaria y el cumplimiento del pago del IUS de los microempresarios de la Urb. Mirasol II, Jaén – 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 10514-10533. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1094](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1094)
- Coronel Quezada, D. O., Medellín de Dios, E. M., y Casanova Rivera, J. A. (2025). La tecnología y su papel en el cumplimiento fiscal. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 6(1), 3098-3111. <https://doi.org/10.56712/latam.v6i1.3560>
- Cruz Hermoza, A. (2024). Adopción de billeteras digitales como determinante de la inclusión financiera en comerciantes ambulantes en Cusco. *Quipukamayoc*, 32(67), 69-81. <https://doi.org/10.15381/quipu.v32i67.27956>
- Cruz Romero, B., Pacco Payihuanca, K., y Vilca Sumi, F. Y. (2024). Factores socioeconómicos y su incidencia en la recaudación de tributos en un mercado

- altoandino al sur de Perú. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 20(2), 359. <https://doi.org/10.18004/riics.2024.diciembre.359>
- Deza Aranibar, L. M. (2025). *Las billeteras electrónicas y su impacto en las obligaciones tributarias de los comerciantes de Gamarra, 2024*. [Tesis de grado, Universidad de Lima]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/23384>
- Díaz-Choco, K. M., Ocampo Jiménez, N. C., y Pacheco-Molina, A. M. (2025). Análisis del uso de pagos móviles y su influencia en el comportamiento del consumidor. 593 *Digital Publisher CEIT*, 10(4), 109-124.  
<https://doi.org/10.33386/593dp.2025.4.3283>
- Encalada Encarnación, V. R., Ruíz Quesada, S. C., y Encarnación Merchán, O. M. (2020). Billetera electrónica móvil: una alternativa de pago del sistema financiero ecuatoriano. 15(30), 24-42. <https://doi.org/10.18800/contabilidad.202002.002>
- Estrada Cruz, E. A., y Cutipa Limache, A. M. (2025). Factores de intención de uso de billeteras digitales en el contexto global: Una Revisión Sistemática. *Comuni@cción: Revista De Investigación En Comunicación Y Desarrollo*, 16(1), 5-18.  
<https://doi.org/10.33595/2226-1478.16.1.1261>
- Ezeta Carpio, S. (2021). El procedimiento contencioso tributario en el Perú Bicentenario del siglo XXI. Algunos comentarios y el uso de nuevas tecnologías. *Derecho & Sociedad*(56), 1-21. <https://doi.org/10.18800/dys.202101.002>
- Firsty Ramadán, I., Zulkarnain, Z., y Ananda, F. (2023). El efecto de la satisfacción del consumidor en la intención de reutilización de servicios de billetera digital (e-wallet) en Indonesia. *Revista Internacional de Ciencias y Tecnologías Progresista*, 38(2), 262-266. <https://doi.org/10.52155/ijpsat.v38.2.5323>

García Molina, A. M., y Lopez Chire, M. C. (2022). Nivel de cumplimiento de las obligaciones tributarias, en los contribuyentes de un centro comercial, Arequipa, Perú, 2022. *Revista Hechos Contables*, 2(2), 189–209.

<https://doi.org/10.52936/rhc.v2i2.182>

gob.pe. (s.f.). *¿Qué es una billetera digital?* <https://www.gob.pe/14930-que-es-una-billetera-digital>

Gómez Jacinto, L. G., Elías Quinde, F. A., y Vásquez de la Cruz, M. A. (2024). Cultura tributaria y cumplimiento tributario en personas generadoras de rentas de cuarta categoría en Perú. *Cuadernos De Contabilidad*, 25, 1-22.  
<https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc25.ctct>

Gómez Jacinto, L. G., Elías Quinde, F. A., y Vásquez de la Cruz, M. A. (2024). Cultura tributaria y cumplimiento tributario en personas generadoras de rentas de cuarta categoría en Perú. *Cuadernos De Contabilidad*, 25, 1-22.  
<https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc25.ctct>

Guachamín Gutiérrez, G., Erazo, C., y Toasa, R. (2025). Comparación de los métodos de seguridad implementados en ecommerce para garantizar la seguridad de los datos. *Revista Ingeniería E Innovación Del Futuro*, 4(1), 6–27.  
<https://doi.org/10.62465/riif.v4n1.2025.98>

Hernández Sampieri, R., y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGRAW-HILL Interamericana Editores, S.A. de C. V.

Holguín Irrasabal, N. N., Silva Gorozabel, J. J., y Baque Sánchez, E. R. (2025). Sistema de recomendaciones para optimizar la gestión administrativa y cumplir con las

- obligaciones tributarias en la Empresa de Taxis Machalilla. *Visionario Digital*, 9(1), 142-159. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v9i1.3358>
- Huaman Conza, M., Huaman Gaspar, R., y Huillca Huallparimachi, F. W. (2023). Dinero electrónico como mecanismo de inclusión financiera de las MYPES de la provincia del Cusco. 1(1), 101–116. <https://doi.org/10.51343/revtrascender.v1i1.1185>
- Huarcaya Taype, R., Lozano Núñez, P. D., Ramos Serrano, R. F., Lozano Núñez, C., y Yupanqui Villanueva, W. F. (2024). Correlación entre contingencias fiscales y obligaciones tributarias de las empresas multiservicios del Distrito de Huancavelica-Perú. *Impulso, Revista De Administración*, 7(4), 21-32. <https://doi.org/10.59659/impulso.v.4i7.31>
- Huillca Huallparimachi, F. W., y Bejar Perez, J. R. (2023). Capacidad de innovación empresarial y crecimiento de las agencias de viajes y turismo (MYPEs) de la provincia del Cusco. *TRASCENDER*, 1(2), 68–87. <https://doi.org/10.51343/revtrascender.v1i2.1236>
- INEI. (2025). *Sector servicios prestados a empresas*. Plataforma Digital Única del Estado Peruano: <https://www.gob.pe/institucion/inei/noticias/1212973-servicios-prestados-a-empresas-crecio-3-19-en-mayo-de-2025>
- Izarra Montes, S. M., y Moreno Montoya, A. C. (2021). *El uso de las billeteras digitales y el comportamiento del consumidor de los mercados del distrito Ate 2021*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/117239>

- Limaco García, A. K., y Pareja De La Cruz, Y. (2025). Cultura tributaria y cumplimiento de obligaciones tributarias en un mercado de San Juan de Lurigancho, 2024. *Economía & Negocios*, 7(1), 24-30. <https://doi.org/10.33326/27086062.2025.1.2151>
- Lundh Castro, E. G., y Velasco Sánchez, H. E. (2024). *Análisis del uso de las billeteras electrónicas en Guayaquil: Desafíos y oportunidades*. [Tesis de licenciatura, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio institucional.  
<http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/27565>
- Luque Sanchez, D. D., y Luque Sanchez, P. S. (2024). La cultura tributaria y su influencia en el cumplimiento de obligaciones tributarias de los clientes obligados al IRP RSP del estudio contable LL de la Ciudad de Pilar, 2023. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(5), 4923-4933.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i5.13942](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i5.13942)
- Machaca Aguilar, K. E. (2024). *Nuevos medios de pago digitales y cumplimiento tributario en pollerías del distrito de San Martín de Porres, Lima, Perú*. [Tesis de grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12672/23593>
- Macías Loor, F. I., y Parrales Matute, M. J. (2024). Cultura tributaria en la Cámara de Comercio del Cantón Jipijapa. *Revista Científica Ciencia y Desarrollo*, 27(4), 2746.  
<http://dx.doi.org/10.21503/cyd.v27i4.2746>
- Mejía Díaz, C. A., Rojas Uribe, M. J., y Villanueva Flores, R. M. (2023). Cambios en los hábitos financieros ocasionados por las fintech en el Perú. *Revista Ingeniería Industrial*(44), 137-157. <https://doi.org/10.26439/ing.ind2023.n44.6180>

- Melo Bellido, G., y Jiménez Bartolo, E. E. (2023). Billeteras electrónicas: una herramienta para el emprendimiento en la era digital. *Interconectando Saberes*(15), 9-21.  
[https://www.researchgate.net/publication/369439000\\_Billeteras\\_electronicas\\_una\\_herramienta\\_para\\_el\\_emprendimiento\\_en\\_la\\_era\\_digital](https://www.researchgate.net/publication/369439000_Billeteras_electronicas_una_herramienta_para_el_emprendimiento_en_la_era_digital)
- Mendoza Rojas, J. N., Cruz Huamán, R., Canchari Vásquez, U., y Motta Dueñas, J. A. (2025). Uso de las billeteras digitales y la satisfacción de los usuarios de entidades bancarias. *Revista Venezolana De Gerencia*, 30(13), 440-546.  
<https://doi.org/10.38147/invneg.v16i28.162>
- MINCETUR. (2025). *Agencia de viaje y turismo*. Ministerio de Comercio Exteriores y Turismo:  
<https://consultasenlinea.mincetur.gob.pe/directoriodeserviciosturisticos/DirPrestadores/DirBusquedaPrincipal/AgenciaViajes?IdGrupo=2>
- Monsante Moy, I., Novoa Suárez, A., y Quintanilla Gutiérrez, A. (2021). Smart contracts como solución eficiente a los nuevos problemas del consumidor en el e-commerce. *THEMIS Revista De Derecho*(79), 373–392.  
<https://doi.org/10.18800/themis.202101.021>
- Morales Mendoza, C., y Gómez Hernández, A. (2022). La regulación de los datos personales en línea. *Estudios Y Perspectivas Revista Científica Y Académica*, 2(2), 1–22.  
<https://estudiosyperspectivas.org/index.php/EstudiosyPerspectivas/article/view/12>
- Morante Cumpa, J. P., Heredia Llatas, F. D., Gonzales Imán, L. A., Sánchez Chávez, A., y Oyola Cortez, H. M. (2024). Estrategias digitales de recaudación para la gestión tributaria. *La Revista de Climatología*, 24, 743-753.

<https://rclimatol.eu/2024/01/30/estrategias-digitales-de-recaudacion-para-la-gestion-tributaria/>

Morocho Calle, T. M., Beltrán Bowen, N. G., López Cabrera, M. L., López Maldonado, C. E., y Ronny Orlando, W. S. (2024). Importancia de las tiendas en línea a través de aplicaciones móviles. *MQRInvestigar*, 8(2), 152–176.

<https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.2.2024.152-176>

Narvaez Quito, J. A., y Proaño Ponce, W. P. (2025). Rol de las plataformas digitales en el cumplimiento tributario de los emprendedores de Jipijapa. *10*(4).

<https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/9307>

Noa Cayalle, E. B. (2023). Cumplimiento de las obligaciones fiscales y su relación con las infracciones tributarias en la empresa ABC SAC. *Economía & Negocios*, 5(2), 92-107. <https://doi.org/10.33326/27086062.2023.2.1799>

Pacheco Bonilla, J. A., y Martínez Pinto, Á. Y. (2023). *Desarrollo y usabilidad de las billeteras digitales en la ciudad de Cúcuta, Norte de Santander*. [Tesis de especialización, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. Repositorio institucional. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/57935>

Palma, A. M., Plúa, K. A., y Cedeño, J. A. (2022). Cultura tributaria y su incidencia en el cumplimiento de obligaciones fiscales Quevedo, 2022. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 3(2), 1433–1450. <https://doi.org/10.56712/latam.v3i2.193>

Pozo Ceballos, S., Márquez Amores, J. E., y Rodríguez Lescaille, Y. (2021). Auditoría de desempeño en los emprendimientos: siete dimensiones analíticas. *ECA Sinergia*, 12(2), 83-95. [https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v12i2.3574](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v12i2.3574)

- Quillahuaman Quispe, A. (2024). *Uso y adopción de billeteras digitales como medio de pago en las Mypes de la ciudad del Cusco, 2024*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. Repositorio institucional.  
<http://hdl.handle.net/20.500.12918/9888>
- Quiroz Zúñiga, R. R., y Heredia Llatas, F. D. (2023). Factores que limitan la gestión tributaria en las entidades recaudadoras de tributos: Una revisión sistemática. *La Revista de Climatología*, 23, 434-442.  
<https://doi.org/10.59427/rcli/2023/v23cs.434-442>
- Quispe Palomino, D. A., y Salinas Ramos, Y. L. (2025). *Las billeteras digitales y su conexión con el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes del centro comercial Polvos Rosados del distrito de Surco, 2024*. [Tesis de grado, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio institucional.  
<https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/11641>
- Ramos Zaga, F. A. (2022). Los Factores de uso y adopción de las billeteras digitales en el Perú. *Newman Business Review*, 8(1), 83–106.  
<https://doi.org/10.22451/3002.nbr2022.vol8.1.10073>
- Rivadeneira Ponce, C. J., y Ponce Alvarez, C. V. (2024). Planificación tributaria en el cumplimiento de las obligaciones de la empresa Agrosol del Cantón el Carmen. *Ciencia y desarrollo*, 27(1), 2583. <https://doi.org/10.21503/cyd.v27i1.2582>
- Rivera Ramírez, J. G., y Suarez Rodríguez, O. P. (2021). Uso de los medios de pago electrónico en las empresas de la provincia de Santa Elena. 21(29), 3-3.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8591776>

Rojas Nina, J. E., Cuti Saico, D. F., Laura Pumaleque, L. Y., Ayala Cochón, F. F., y Vargas Vizcarra, M. E. (2026). Influencia de factores sociales y tecnológicos en la intención de uso continuo de billeteras digitales: un modelo de ecuaciones estructurales. *European Public & Social Innovation Review*, 11, 1-22.

<https://doi.org/10.31637/epsir-2026-2102>

Romero Carazas, R., Jiménez Huamán, J. C., Montaña Revilla, F. M., y Moreira Choez, J. S. (2025). Uso de las billeteras digitales y la satisfacción de los usuarios de entidades bancarias. *Revista Venezolana De Gerencia*, 30(13), 440-546.

<https://doi.org/10.52080/rvgluz.30.especial13.29>

Ruíz Hidalgo, C., y Siota Álvarez, M. (2021). La colaboración de las Plataformas Digitales en la aplicación y en la recaudación de los tributos. *THEMIS Revista De Derecho*(79), 175–192. <https://doi.org/10.18800/themis.202101.010>

Sánchez Gutiérrez, S. M., Cisneros Luna, W. O., y Herrera Mendoza, A. C. (2021). Análisis de la cultura tributaria y el cumplimiento de las obligaciones tributarias: una revisión sistemática de la literatura. *Revista Hechos Contables*, 1(2), 4-17.

<https://doi.org/10.52936/rhc.v1i2.73>

Sánchez Muñiz, J. J., Delgado Pionce, E. A., y Cobos Villafuerte, A. M. (2023). Análisis de los algoritmos criptográficos modernos y su efectividad en la protección de datos personales. *Journal TechInnovation*, 2(1), 57–61.

<https://doi.org/10.47230/Journal.TechInnovation.v2.n1.2023.57-61>

SUNAT. (15 de Marzo de 2007). *Facultades de la administracion tributaria*.

<https://www.sunat.gob.pe/legislacion/codigo/libro2/titul22.htm>

SUNAT. (s.f.). *Formas de determinación de la obligación tributaria - Personas*.

<https://orientacion.sunat.gob.pe/3125-formas-de-determinacion-de-la-obligacion-tributaria-personas>

Ucho Faican, J. M., y Zapata Sánchez, P. E. (2025). Métodos de verificación y cumplimiento tributario en empresas turísticas, hoteleras y de restaurantes en Cuenca. *Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas*, 5, 206–219.

<https://doi.org/10.62574/rmpi.v5ieconomica.350>

Valverde Mendoza, M. T., Paz Lazaro, A. C., Chávez Chávez, Y. Y., y Jesús Pineda Gara, A. J. (2024). Cultura tributaria y el cumplimiento de obligaciones tributarias en el mercado modelo del distrito de Barranca. *Revista De Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 26(1), 150-162. <https://doi.org/10.36390/telos261.10>

Vega Calvas, P. A., Jimbo Robles, L. E., y Rueda Sarango, M. T. (2024). La cultura tributaria y la efectividad de las medidas anti-evasión: revisión de literatura. *Revista Social Fronteriza*, 4(6), e46525. [https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4\(6\)525](https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4(6)525)

Vigueras Mora, I., y Villantoy Ortiz, D. A. (2023). *El uso de las billeteras digitales y la satisfacción de los comerciantes de una galería de Gamarra, del distrito de La Victoria, en Lima, 2023*. [Tesis de grado, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/9715>

Villanueva Gutiérrez, W. (2021). Conceptos fundamentales del Impuesto General a las Ventas. *Alicia Concytec*, 12(1), 19-34.

[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/index.php/Record/RPUC\\_60928058844af94a58b016c8a59e6dbd](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/index.php/Record/RPUC_60928058844af94a58b016c8a59e6dbd)

Zumaeta Julca, P. (2022). La cultura tributaria y la recaudación fiscal: análisis en las Mypes de Lima Metropolitana, Perú. *Semestre Económico*, 11(1), 18-27.

<https://doi.org/10.26867/se.2022.v11i1.125>

Los anexos, panel fotográfico y otros documentos están resguardados en la oficina de repositorio digital institucional en la Biblioteca Central de la Universidad Tecnológica de los Andes