

**NIVELES DE UTILIZACION DE LOS MONEDEROS DIGITALES EN LOS  
NEGOCIOS DE COMIDAS RÁPIDAS UBICADOS EN EL MUNICIPIO DE VALLEDUPAR**



**ANA LUISA PARRA BARROS**

**MAYERLIS YULIETH RUIZ VACA**

**UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y ECONÓMICAS**

**PROGRAMA DE CONTADURIA PUBLICA**

**VALLEDUPAR – CESAR**

**2023**

**NIVELES DE UTILIZACION DE LOS MONEDEROS DIGITALES EN LOS  
NEGOCIOS DE COMIDAS RÁPIDAS UBICADOS EN EL MUNICIPIO DE VALLEDUPAR**

**ANA LUISA PARRA BARROS**

**MAYERLIS YULIETH RUIZ VACA**

**Monografía de grado presentada como requisito para optar al título de  
Contador Publico**

**ASESOR TEMATICO**

**EDWIN PINTO AMAYA**

**UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y ECONÓMICAS**

**PROGRAMA DE CONTADURIA PUBLICA**

**VALLEDUPAR - CESAR**

**2023**

**CARTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO POR EL  
TUTOR(A) TEMATICO**

**COMITÉ DE INVESTIGACIÓN**  
**PROGRAMA: CONTADURIA PUBLICA**


Respetuoso Saludo:

YO **EDWIN ALBERTO PINTO AMAYA** con cédula de ciudadanía N° **77.030.326**, de Valledupar, docente adscrito al Programa **CONTADURIA PUBLICA** de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Económicas (FACE) de la Universidad Popular del Cesar (UPC), en calidad de **TUTOR (A)TEMATICO** del Trabajo de Grado, titulado: **NIVELES DE UTILIZACION DE LOS MONEDEROS DIGITALES EN LOS NEGOCIOS DE COMIDAS RAPIDAS UBICADOS EN EL MUNICIPIO DE VALLEDUPAR**, presentado por los estudiantes investigadores **(1) ANA LUISA PARRA BARROS , (2) MAYERLIS YULIETH RUIZ VACA**; con documento de identificación **(1)1.003.241.415, (2)1.007.732.086**, respectivamente;

**CERTIFICO** — que he asesorado permanentemente la investigación presentada, la cual

**APRUEBO** por cumplir con el rigor científico requerido para ser sustentado ante el Comité de Investigación de la Facultad.

Cordialmente,



Tutor (a) tematico:

CC. ~~77030.326~~ yw



**CARTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO POR EL  
TUTOR(A) METODOLOGICO**

**COMITÉ DE INVESTIGACIÓN**  
**PROGRAMA: CONTADURIA PUBLICA**

Respetuoso Saludo:

YO **MILTON JESÚS BOLAÑO VALDEZ** con cédula de ciudadanía N° **77.171.815**, de Valledupar, docente adscrito al Programa **CONTADURIA PUBLICA** de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Económicas (FACE) de la Universidad Popular del Cesar (UPC), en calidad de **TUTOR (A) METODOLOGICO** del Trabajo de Grado, titulado: **NIVELES DE UTILIZACION DE LOS MONEDEROS DIGITALES EN LOS NEGOCIOS DE COMIDAS RAPIDAS UBICADOS EN EL MUNICIPIO DE VALLEDUPAR**, presentado por los estudiantes investigadores **(1) ANA LUISA PARRA BARROS** , **(2) MAYERLIS YULIETH RUIZ VACA**; con documento de identificación **(1)1.003.241.415**, **(2)1.007.732.086**, respectivamente;

**CERTIFICO** — que he asesorado permanentemente la investigación presentada, la cual **APRUEBO** por cumplir con el rigor científico requerido para ser sustentado ante el Comité de Investigación de la Facultad.

Cordialmente,



Tutor (a) Metodológico:  
CC. *77.171.815 V/Par*



## **DEDICATORIA**

A Dios primero que todo darle gracias por brindarme la oportunidad de vida, por regalarme el don de entendimiento, sabiduría y la confianza en mí para no perder mi fe ante todos los obstáculos que se pasaron para poder llegar hasta este punto de vida y conocimiento.

A mi esposo por recordarme todos los días de que, si puedo lograr todo lo que me proponga sin importar todas las adversidades, por ser ese apoyo incondicional en todo mi proceso de formación profesional.

A mi hijo Matías José por ser ese motor que me ha inspirado a ser mejor cada día más tanto como a nivel personal como profesional a motivarme a ser un gran ejemplo para él y para brindarme un mejor futuro más adelante.

A mis padres, por siempre decirme que están muy orgullosos de mi por lograr tantas cosas que un día me propuse en primordial mi carrera como contadora publica y por su compañía en todo este proceso de formación.

Ana Luisa Parra Barros

Mi dedicatoria va dirigida a Dios ,que hizo posible la culminación de este proyecto A mis padres, Emiro Ruiz y Diocelina Vaca, por ser mi mayor inspiración y por su incansable apoyo a lo largo de mi vida y educación. Sus sacrificios, amor incondicional y constante aliento han sido la fuerza impulsora detrás de este logro.

A mi familia y amigos, quienes han estado a mi lado, brindándome su apoyo, comprensión y motivación en cada etapa de este camino académico.

A todos mis profesores, por su guía, sabiduría y paciencia en cada momento de esta travesía académica. Sus enseñanzas han dejado una huella imborrable en mi formación.

Este trabajo está dedicado a todos aquellos que han sido parte de mi vida, guiándome, apoyándome y alentándome en este viaje de aprendizaje. Vuestra influencia ha sido fundamental en mi desarrollo personal y académico.

Mayerlis Yulieth Ruiz Vaca

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por el don de la vida, la salud, las oportunidades que me ha brindado, por nunca soltar mi mano en todos los momentos difícil, por verme siempre como la niña de sus ojos y ampararme siempre bajo su manto bendito.

A la universidad popular del cesar la cual abrió sus puertas para ser la principal en mi formación profesional y en especial agradecer a todas esas personas que a través de su rol como docente contribuyeron con su conocimiento y experiencia no solo en el ámbito laboral sino en el ámbito personal para ser mejor persona y profesional.

A toda mi familia en general padres, hermanos, esposo, hijo, y tíos que han contribuido en todo mi proceso académico de una u otra forma en el transcurso de la vida.

A mi tutor de tesis el docente Edwin pinto y a mi cotutor Milton bolaño por toda su orientación a lo largo de este proceso, por brindarme todo su conocimiento, empeño y apoyo constante, para que así se pudiera llevar a cabo este proyecto para seguir ayudando a la sociedad y fomentar más motivación en el área financiera y contable a todo negocio que lo necesite.

Ana Luisa Parra Barros

**GRACIAS.**

Quiero expresar mi agradecimiento a Dios y a todas las personas que contribuyeron de manera significativa a la realización de este trabajo.

En primer lugar, agradezco a mi director(a) de tesis, Edwin Pinto por su orientación y apoyo continuo. Sus consejos y conocimientos fueron fundamentales para el desarrollo de esta investigación.

No puedo ignorar el apoyo brindado por mis compañeros de aula y amigos, quienes me han acompañado en cada paso de esta travesía académica.

A mi familia, agradezco su inquebrantable apoyo durante toda mi formación universitaria. Sus palabras de aliento fueron mi motor para alcanzar esta meta.

Por último, agradezco a todas aquellas personas que, de alguna manera, contribuyeron a este trabajo a través de su tiempo, conocimiento y recursos.

Este logro no habría sido posible sin el apoyo de todas estas personas mencionadas. Gracias por su inestimable ayuda y dedicación.

Este logro es también de ustedes.

Mayerlis Yulieth Ruiz Vaca

## TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	5
AGRADECIMIENTOS.....	7
LISTA DE FIGURAS .....	12
LISTA DE TABLAS .....	13
LISTA DE ANEXOS .....	14
RESUMEN.....	15
ABSTRACT.....	17
INTRODUCCION .....	18
CAPITULO I.....	19
1. EL PROBLEMA.....	19
1.1 Planteamiento del problema.....	19
1.2 Formulación del problema.....	23
1.3 Sistematización del problema .....	23
1.4 Objetivos de la investigación.....	23
1.4.1 Objetivo general .....	23
1.4.2 Objetivos específicos.....	23
1.4 JUSTIFICACIÓN .....	24
1.5 DELIMITACIÓN.....	25
1.5.1 Temporal .....	25
1.5.2 Espacial.....	25
1.5.3 Tematica.....	25
CAPITULO II.....	26
2. MARCO REFERENCIAL.....	26
2.1 Antecedentes de la investigación .....	26
2.2. Marco teórico .....	29
2.2.1. Dinero Electrónico .....	29
2.2.1.1. principales sistemas de pagos electrónicos.....	30
2.2.2. Monederos digitales .....	32

2.2.3. Diagnostico.....	32
2.2.3.1. Matriz FODA.....	33
2.2.4. factores de influencia en los monederos digitales .....	34
2.3. Marco conceptual .....	37
2.3 Sistema de variables .....	38
2.3.1. Definición nominal.....	38
2.3.1.1 Definición conceptual.....	38
2.3.1.2. Definición operacional.....	39
CAPITULO III .....	41
3. MARCO METODOLÓGICO .....	41
3.1. Tipo de Investigación .....	41
3.2. Diseño de la investigación.....	42
3.3. Nivel de la investigación.....	42
3.4. Población .....	42
3.5. Muestra .....	43
3.6. Fuentes y técnica para la recolección de datos .....	44
3.7. Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos.....	45
3.7.1. Validez del instrumento .....	45
3.7.2. Confiabilidad del Instrumento .....	45
3.8. Procedimiento de la investigación.....	48
3.9. Análisis de datos .....	49
CAPITULO IV.....	50
ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS .....	50
4.1. Diagnóstico de la utilización de los monederos digitales en los negocios de comidas rápidas ubicados en el municipio de Valledupar.....	50
4.2 Factores que influyen en la utilización de los monederos digitales en los negocios de comidas rápidas ubicados en el municipio de Valledupar. 52	
Indicador: Movilidad.....	52
Indicador: Accesibilidad.....	55
Indicador: Compatibilidad .....	57

Indicador: Comodidad .....	59
Indicador: Riesgo Percibido.....	61
Indicador: Costo Percibido .....	63
CONCLUSIONES .....	68
RECOMENDACIONES.....	71
BIBLIOGRAFÍA.....	73

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 <i>Utilización de los monederos digitales</i> .....	38
Figura 2 <i>Metodología de la matriz DOFA</i> .....	50
Figura 3 <i>Resultados de la pregunta #13 formulada</i> .....	53
Figura 4 <i>Resultados de la pregunta #14 formulada</i> .....	54
Figura 5 <i>Resultados de la pregunta #15 formulada</i> .....	55
Figura 6 <i>Resultados de la pregunta #16 formulada</i> .....	56
Figura 7 <i>Resultados de la pregunta #17 formulada</i> .....	57
Figura 8 <i>Resultados de la pregunta #18 formulada</i> .....	58
Figura 9 <i>Resultados de la pregunta #19 formulada</i> .....	59
Figura 10 <i>Resultados de la pregunta #20 formulada</i> .....	60
Figura 11 <i>Resultados de la pregunta #21 formulada</i> .....	61
Figura 12 <i>Resultados de la pregunta #22 formulada</i> .....	62
Figura 13 <i>Resultados de la pregunta #23 formulada</i> .....	63
Figura 14 <i>Resultados de la pregunta #24 formulada</i> .....	64

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1	<i>Cuadro de operacionalización de variantes</i> .....	39
Tabla 2	<i>Distribución de la población</i> .....	43
Tabla 3	<i>Escala interpretación de la confiabilidad</i> .....	47
Tabla 4	<i>Matriz de categorización para el análisis de la media, mediana y moda</i> ..	49
Tabla 5	<i>Matriz de categorización para el análisis de la desviación estándar</i> .....	49
Tabla 6	<i>Estrategias a partir de la metodología matriz DOFA</i> .....	51

## LISTA DE ANEXOS

ANEXO A. Carta para el experto sus datos .....	76
ANEXO B. Operacionalización de la variable .....	80
ANEXO C. Juicio de experto.....	81
ANEXO D. Instrucciones antes de responder el cuestionario .....	82
ANEXO E.. Tabla de construcción y validación de ítems del cuestionario.....	84

Parra, Ana & Ruiz, Mayerlis. Niveles de utilización de los monederos digitales en los negocios de comidas rápidas ubicados en el municipio de Valledupar.

## **RESUMEN**

La Investigación tiene como propósito establecer los niveles de utilización de los monederos digitales en los negocios de comidas rápidas ubicados en el municipio de Valledupar. Es de carácter descriptiva con diseño no experimental y de campo, la población son los administradores de 32 empresas dedicadas a esa actividad, tiene en cuenta los postulados teóricos de los autores: Shafinah et al, (2013), Kim et al (2010), Mallat (2007), Pérez 2017), Yang, et al (2014), Leong, et al (2013). entre otros. Para la recolección de los datos se utilizó un instrumento inédito validado por 6 expertos en el área de finanzas. En cuanto a los resultados investigativos se pudo comprobar que este tipo de organizaciones en su gran mayoría poseen operadores de monederos digitales (Daviplata, Nequi, Bancolombia a la mano y Rappy Pay) al igual que acceso a internet de manera permanente; el segmento de comidas rápidas presenta un crecimiento sostenible, existe un acceso inmediato a clientes con esta tecnología, sin embargo hay que decir que se presentan dificultades en la capacitación del personal acerca de este tipo de plataformas, cuenta con información veraz y oportuna, además de tener pocas fallas la plataforma lo que hace que existe un factor de movilidad en este mecanismo de pago. Asimismo, se puede concluir que las plataformas son cómodas y sus transacciones son automáticas; no se tiene una percepción de riesgo de

inseguridad y es por eso que no han querido cambiarse de monedero, consideran que el servicio no es costoso para la utilidad que brinda a los negocios.

Palabras Claves: Niveles, Monederos digitales, comidas rápidas.

Parra, Ana & Ruiz, Mayerlis. Levels of use of digital wallets in fast food businesses located in the municipality of Valledupar.

### **ABSTRACT**

The purpose of the Research is to establish the levels of use of digital wallets in fast food businesses located in the municipality of Valledupar. It is descriptive in nature with a non-experimental and field design, the population is the administrators of 32 companies dedicated to this activity, it considers the theoretical postulates of the authors: Shafinah et al, (2013), Kim et al (2010), Mallat (2007), Pérez 2017), Yang, et al (2014), Leong, et al (2013). among others. To collect the data, an unpublished instrument validated by 6 experts around finance was used. Regarding the investigative results, it was found that the vast majority of this type of organizations have digital wallet operators (Daviplata, Nequi, Bancolombia a la mano and Rappy Pay) as well as permanent internet access; The fast food segment presents sustainable growth, there is immediate access to customers with this technology, however it must be said that there are difficulties in training staff about this type of platforms, it has accurate and timely information, in addition to The platform has few flaws, which means that there is a mobility factor in this payment mechanism. Likewise, it can be concluded that the platforms are comfortable, and their transactions are automatic; There is no perception of insecurity risk and that is why they have not wanted to change wallets, they consider that the service is not expensive for the utility it provides to businesses.

Keywords: Levels, Digital wallets, fast foods.

## INTRODUCCION

La investigación presenta como objetivo general establecer los niveles de utilización de los monederos digitales en los negocios de comidas rápidas ubicados en el municipio de Valledupar, lo anterior permite un diagnóstico de la utilización de los monederos digitales, los factores que influyen en su la utilización; y acciones que permitan incrementar utilización de esta herramienta tecnológica. Por consiguiente; aplicando un cuestionario validado a 32 empresas dedicadas a la producción y comercialización de comidas rápidas y establecer el nivel de utilización de este mecanismo por parte de este segmento de la economía vallenata.

La investigación en su primer capítulo establece el planteamiento, sistematización y formulación del problema, justificación, objetivos y delimitación de la investigación. En el segundo capítulo, define los antecedentes, bases teóricas en la que define conceptos asociados al manejo de los monederos digitales en cuanto a factores, diagnóstico y acciones que se deben emprender para masificar su uso, marco conceptual y el sistema de variables.

Para el tercer capítulo, especifica su marco metodológico para dar respuesta a los objetivos propuestos. Como también define el tipo y diseño de la investigación, población y muestra, de igual manera; se explican las técnicas e instrumentos de recolección de datos. En lo que respecta al cuarto capítulo se presenta el análisis de los resultados. Finalmente, en su capítulo quinto, se establecen conclusiones y recomendaciones; y por consiguiente se presenta la bibliografía y los anexos.

## **CAPITULO I**

### **1. EL PROBLEMA**

#### **1.1 Planteamiento del problema**

La utilización de medios de pagos digitales en el mundo se ha convertido en la novedad, hasta el punto de tratar de remplazar el dinero físico; Este tipo de mecanismo de intercambio funciona igual que el dinero tradicional, con la diferencia que este su movilidad se realiza a través de un formato de carácter digital; Es decir; es vez de pagar con billetes de papel o monedas metálicas, el sistema financiero de un país utiliza un formato electrónico; teniendo como novedad que no requiere que una entidad bancaria ejerza como intermediario en la transacción.

Barria (2023) Explica que las monedas digitales hacen que los costos asociados a las transacciones disminuyan, favoreciendo de manera significativa a las personas de menores ingresos en la población y que carecen de bancarización; En cuanto a este tipo de mecanismo cabe aclarar que cada país establece reglas en su emisión y manejo, lo que buscan los países es que la moneda digital sea emitida por su banco central; como ya lo han hecho once países de los cuales Bahamas fue pionero en hacerlo. Por otro lado; existen de igual manera; otros países como EE. UU. están evaluando sus riesgos y beneficios para poder implementar el mecanismo.

Por su parte; Rehan (2020). Afirma que los monederos digitales son seguros porque almacenan la información en un formato, simplifican y aceleran las transacciones proporcionando un uso de carácter global, como también utilizando el sistema

cuantas veces lo requiera sin incurrir en multas, ni penalización por el número de transacciones realizadas. Uno de los aspectos más importantes atribuibles a las monedas digitales es que fomentan la inclusión financiera propiciando que aquellos que están por fuera de la banca utilicen el sistema innovador.

De igual manera; Barria (2023) conceptúa que como en todo sistema de intercambio se presentan riesgos de la transacción para ello cita los siguientes: el desconocimiento de la relación con la banca comercial, la utilización de la información para fines políticos, la sustitución por completo de la moneda local, y las medidas arbitrarias de las economías locales. Estos aspectos antes mencionados ponen en riesgo un sinnúmero de puestos laborales que hoy oferta la banca tradicional; aunque la preocupación de la banca comercial es el posible abandono de clientes del sistema bancario poniendo en riesgo la existencia del negocio.

En ese orden de ideas; Según Demirgüç-Kunt, Klapper, Singer, Ansar & Hess (2018) los monederos digitales han sido exitosos en gran parte de Latinoamérica, solo se puede establecer el fracaso en Ecuador el cual ha sido catalogado como decepcionante llevando al país a cancelar los planes de desarrollo y expansión de ese tipo de instrumento de cambio; explican en su estudio que el 40% de las personas realizan sus transacciones mediante monederos digitales, mientras el porcentaje restante lo hace a través de tarjetas débito, crédito y efectivo. Considerado este un panorama positivo para el acceso de los medios de pagos diferentes al efectivo.

En Colombia según datos proporcionados por ANIF (2020) el 63% de los pagos de los consumidores fueron realizados con el efectivo, un 17% con las tarjetas débitos y créditos; mientras que un 10% lo realizó a través de un monedero digital, lo anterior quiere decir que todavía falta trabajo para consolidar este mecanismo de pago y que existe un avance gracias a la ley 1735 de 2014 que permitió la creación de sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos. Por otro lado; se vislumbra un gran panorama debido a que el comercio electrónico aumentó su participación en las transacciones bancarias con un 49% según datos de Fedesarrollo (2021).

Por consiguiente; las personas han intentado generar confianza con los medios electrónicos, aspecto que no permitía avanzar hacia la consolidación de los monederos digitales; en estos momentos los jóvenes son los que mayormente acceden a ese tipo de servicio financiero, generando una mayor expectativa en su utilización y promoviendo que las empresas posibiliten la adquisición de bienes y servicios a través de ese mecanismo. Cabe resaltar que actualmente el efectivo sigue superando con creces a los medios de pago electrónicos y especialmente los monederos digitales, lo cual hace difícil que se cumpla las metas de inclusión financiera trayendo consecuencias negativas para el país en materia económica y tributaria.

Lo anterior; se fundamenta en que al existir un uso general del efectivo los costos de producción, manejo y almacenamientos de billetes se incrementan, contribuyendo a ineficiencias generadas en el proceso de transacciones, riesgos de seguridad y por

consiguiente facilita la evasión fiscal, dificultando la aplicación de políticas monetarias y el control financiero. En el caso puntual del municipio de Valledupar se posee la dificultad que no se conocen estudios que permitan inferir cual es el uso que se le da a los medios electrónicos en las transacciones comerciales, como también cual es el impacto de este tipo de mecanismo en un sector tan dinámico y de crecimiento en la ciudad como es el de comidas rápidas.

Cabe recordar que el municipio de Valledupar es la segunda ciudad en informalidad del país y que se caracteriza por la proliferación de negocios dedicados a la producción y comercialización de comidas, restaurantes, bares y fuentes de soda. Los cuales por su dinamismo hacen de los monederos digitales un instrumento necesario para facilitar las transacciones. Hecho que fue puesto en evidencia durante la época de pandemia por el Covid 19. La cámara de comercio del Valle del río Cesar ni Fenalco poseen información que permita determinar cuál es la utilización de este mecanismo tecnológico en las empresas o negocios del municipio.

## **1.2 Formulación del problema**

Conociendo la problemática se plantea la siguiente pregunta fundamental de la investigación:

¿Cuáles son los niveles de utilización de los monederos digitales en los negocios de comidas rápidas ubicados en el municipio de Valledupar?

## **1.3 Sistematización del problema**

¿Cómo Realizar un diagnóstico de la utilización de los monederos digitales en los negocios de comidas rápidas ubicados en el municipio de Valledupar?

¿Cómo Determinar los factores que influyen en la utilización de los monederos digitales en los negocios de comidas rápidas ubicados en el municipio de Valledupar?

¿Cómo Proponer acciones que permitan incrementar utilización de los monederos digitales en los negocios de comidas rápidas ubicados en el municipio de Valledupar?

## **1.4 Objetivos de la investigación**

### ***1.4.1 Objetivo general***

Establecer los niveles de utilización de los monederos digitales en los negocios de comidas rápidas ubicados en el municipio de Valledupar.

### ***1.4.2 Objetivos específicos***

Realizar un diagnóstico de la utilización de los monederos digitales en los negocios de comidas rápidas ubicados en el municipio de Valledupar.

Determinar los factores que influyen en la utilización de los monederos digitales en los negocios de comidas rápidas ubicados en el municipio de Valledupar.

Proponer acciones que permitan incrementar utilización de los monederos digitales en los negocios de comidas rápidas ubicados en el municipio de Valledupar.

#### **1.4 JUSTIFICACIÓN**

Para desarrollar el trabajo investigativo se tuvo en cuenta los aspectos teóricos referenciados por autores como: Shafinah et al, (2013), Kim et al (2010), Mallat (2007), Pérez 2017), Yang, et al (2014), Leong, et al (2013). entre otros. Los autores mencionados suministran información relacionada con el manejo, utilización y operación de los monederos digitales. En ella detallan como es el proceder para los usuarios y los prestadores del servicio financiero actual.

Se justifica desde el punto de vista metodológico porque la investigación se encuentra caracterizada por los procedimientos de recolección y manejo de datos; de tal manera que se puedan alcanzar los objetivos propuestos y que se encuentran relacionada con los sistemas de cobros y pagos operados de manera digital; lo anterior permite considerar los diferentes aspectos teóricos referenciados con los monederos digitales que poseen importancia en el ámbito empresarial y comercial.

De igual manera; es justificada de manera práctica porque permite establecer la correcta de las aplicaciones móviles para el sector financiero, el cual proporciona un impacto en el manejo de los recursos por ventas; esta estrategia que fue masificada durante la emergencia sanitaria por Covid 19 lo que permitió el manejo

ágil de las transacciones e impulso de mayor manera la adquisición de bienes y servicios en las personas y por consiguiente el aumento sustancial de los ingresos y la rentabilidad de los negocios de comidas rápidas e ubicadas en el municipio de Valledupar.

Finalmente se justifica de manera social por el aporte académico e investigativo a las decisiones de los diferentes negocios, realizando un aporte al sector comercial de restaurantes y bares; conociendo el estado actual de las operaciones de este renglón de la economía y por tanto generar impacto en la formación del contador público a través del desarrollo de ideas innovadoras en la facultad de ciencias administrativas, contables y económicas.

## **1.5 DELIMITACIÓN**

### ***1.5.1 Temporal***

Esta investigación se realiza durante el segundo semestre año 2023.

### ***1.5.2 Espacial***

El presente estudio se llevó a cabo en el Municipio de Valledupar, Departamento del Cesar.

### ***1.5.3 Temática***

La investigación se suscribe los aspectos teóricos referenciados por autores como: Shafinah et al, (2013), Kim et al (2010), Mallat (2007), Pérez 2017), Yang, et al (2014), Leong, et al (2013). entre otros. Acorde con la línea de investigación

denominada: finanzas, costos y legislación tributaria pertenecientes al programa de contaduría pública.

## **CAPITULO II**

### **2. MARCO REFERENCIAL**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

Calderón, Choquehuanca, Herrera & Rojas (2019), con la investigación titulada “Factores que limitan la adopción de medios de pago electrónicos: caso bodegas tradicionales” desarrollada para la Universidad ESAN de Perú la cual tuvo como *objetivo Identificar cuáles son los factores que limitan la adopción de medios de pago digitales en las bodegas tradicionales en el distrito seleccionado de la ciudad de Lima; el tipo de investigación es exploratoria., desarrolla un proceso cualitativo en donde la fuente primaria son las entrevistas a profundidad realizadas a expertos en el campo de estudio, luego, utilizando como entrada los hallazgos del proceso cualitativo, se ejecuta un proceso cuantitativo en donde se realizan encuesta a 240 bodegueros del distrito de Santiago de Surco, Lima-Perú. Los resultados de esta investigación son de valor para fines académicos o para empresas que necesiten una referencia actualizada sobre los factores que limitan a las bodegas en la adopción de un medio de pago electrónico o digital.* La anterior investigación contribuye porque permite conocer los factores que dificultan la puesta en marcha de los sistemas de pagos digitales, sirviendo como referentes en las actividades desarrolladas por los negocios de comidas rápidas.

Por otro lado; Córdoba (2019) con su investigación denominada “Determinantes del uso de medios de pago electrónicos en Bogotá D.C.”; realizada para la Pontificia Universidad Javeriana la cual tiene como *objetivo principal establecer los determinantes del uso de los medios de pago electrónicos a partir de la perspectiva de los consumidores y los pequeños comerciantes en Bogotá. Se utilizó la metodología implementada está dada por un enfoque cuantitativo, un alcance correlacional, y un diseño no experimental, de tipo transversal, específicamente correlacional causal, ya que se pretende indagar sobre la relación de las variables y el posible efecto de las variables independientes sobre las dependientes; la información se obtiene mediante un cuestionario con preguntas dicotómicas en dos aspectos el uso de medios de pago electrónicos y la aceptación de medios de pago electrónicos.* La investigación aporta aspectos teóricos, operativos y técnicos que permiten evidenciar la forma en que funcionan este tipo de medios electrónicos para las empresas comerciales.

En ese orden de ideas; se tuvo en cuenta la investigación realizada por Aguirre, Gamba & Forero (2020) en su investigación denominada “factores para incrementar el uso de medios de pago digitales en Bogotá” *la cual tuvo como objetivo principal Identificar los principales factores y medir su importancia para facilitar la migración de los consumidores de Bogotá al uso de los medios de pago digitales. Mediante método de investigación con perspectiva cuantitativa un enfoque no experimental, descriptivo y transversal. La investigación resalta el dinero digital como una herramienta para organización y control de ingresos y gastos* La investigación

contribuye entregando bases teóricas, prácticas y procedimental sobre los instrumentos digitales de pago para ser utilizados en la investigación.

De igual manera; la investigación realizada por Lavado & Navarro (2020) denominada “Los riesgos, el brand trust y la intención con relación al uso del sistema de monederos digitales en usuarios”, *Este estudio tiene como objetivo identificar los principales factores que influyen en la intención de uso de los e Wallet. Por lo tanto, se describe un marco de investigación donde se analizan las variables de brand trust y riesgos financieros e informáticos, con el fin de evaluar cómo es que impulsan la intención de uso de los e Wallet. En esta investigación se utilizó la metodología es correlacional, con enfoque cuantitativo y carácter concluyente.* Esta investigación realiza aporte sobre la relación existente entre las variables de brand trust, riesgos financieros y riesgos informáticos con respecto al uso de los monederos digitales, los cuales guardan similitud con los abordados en este tipo de negocios, además de contribuir con aspectos teóricos relacionados que permiten dar solución a todos y cada uno de los objetivos propuestos.

Por último; se referencia a Agudelo & Giraldo (2020) en su investigación denominada “Conocimiento y uso de las billeteras virtuales en el Tecnológico de Antioquia” *El objetivo que orientó esta investigación fue realizar una medición acerca de la utilización de las billeteras virtuales, en la población de estudiantes en el Tecnológico de Antioquia Para esto, se realiza una contextualización sobre el uso de las billeteras virtuales. El estudio permite identificar el nivel de conocimiento y uso de las billeteras virtuales, caracterizándolo y estableciendo posibles*

*mecanismos de instrucción para los correctos procedimientos de estas herramientas en beneficio tanto de usuarios, como de empresas financieras.* Este trabajo investigativo contribuye en aspectos teóricos desarrollados a través del uso que les dan los usuarios a las diferentes aplicaciones digitales de pago sirviendo como guía para el estudio de esta investigación.

## **2.2. Marco teórico**

El marco teórico es conceptualizado por Hernández et al, (2017) como el soporte referencial utilizados en la configuración del problema; mediante él se pretende demostrar el aporte del área de conocimiento; de igual manera se caracteriza por definir la instrucción a la que pertenece el objeto de estudio. Además de ayudar a formular los resultados de manera confiable y con profundidad. A continuación, se explican las teorías que soportan la presente investigación:

### **2.2.1. Dinero Electrónico**

Se considera dinero electrónico al valor monetario que se encuentra almacenado en un medio electrónico y que puede ser empleado para pagar y transferir en las transacciones comerciales; en ese orden de ideas; Mc Millán (2018) lo define como el medio de pago almacenado en un soporte tecnológico y que posibilita la realización de transacciones comerciales sin que se efectúe de manera física. Por otro lado; este mecanismo busca el complemento entre la banca móvil y la inclusión financiera; es decir el usuario puede realizar las transacciones sin recurrir al dinero físico ni a los intermediarios financieros permitiendo un ahorro en los costos de operación.

En Latinoamérica muchos países han realizado esfuerzos que le permitan adoptar la tecnología como aliada a las transacciones financieras, lo anterior se ha considerado como factor de desarrollo y dinamismo de los diferentes países; el acceso de las transacciones por medio de la tecnología ha hecho que los países logren un recaudo efectivo de impuestos y que se establezca un seguimiento pormenorizado a las diferentes cuentas, por consiguiente, origina un control del lavado de activos. (Amazán & Frydrych, 2015)

Para Arango & Suarez (2016) en un país como Colombia los medios de pago electrónico hicieron su aparición al finalizar el año 1970, a través de las tarjetas débito y crédito, estos medios se popularizaron hasta los años 1997 porque tuvo restricciones por sus altos costos y la carencia de facilidades para pagarlas; aunque el auge de los medios digitales ha sido lenta hasta el año 2020 el sistema financiero vino adecuarse a la tecnología hasta llegar a tener una participación del 78% en los movimientos financieros realizados a través de los celulares y de las diferentes plataformas.

**2.2.1.1. principales sistemas de pagos electrónicos.** Se identifican alrededor de 22 sistemas de pagos electrónicos en Latinoamérica entre los cuales sobresalen los siguientes:

- Mi billetera móvil: Es un sistema de pagos ofrecido en Argentina por la firma Grupo Sicom, el cual fue lanzado en el año 2013.

- Tigo Money: Sistema que permite enviar y recibir dinero como también pagar facturas y servicios públicos, con presencia en países como Bolivia, Paraguay, Honduras y Guatemala
- Zumm: Sistema de pagos y envíos ubicada en Brasil creada en el año 2013.
- Cuenta móvil: sistema de pagos ofrecido por la firma Entel en Chile desde el año 2010.
- Orange M peso: billetera móvil de origen dominicano ofrecida por la firma Orange y que fue lanzada en el año 2014.

Para el caso colombiano sobresalen 5 medios de pagos electrónicos con gran presencia en el mercado financiero como son: DDedo ofrecido por la firma VTU de Colombia S.A desde el año 2009, Daviplata ofrecido por la organización Daviplata desde el año 2011, Ahorro a la mano de Bancolombia y que fue introducido en el año 2013, TransferAVAL ofrecido por la firma Claro desde el año 2012 y PlataMovil servicio introducido en el año 2014 y que es ofrecido por una entidad del mismo nombre.

Arango et al. (2020) considera que los medios de pagos se masifican dependiendo del grado de relación que existe entre los establecimientos comerciales y los operadores de servicios financieros; es decir que los establecimientos aceptaran las plataformas siempre y cuando esta sean demandadas por los usuarios y viceversa. Otro factor que propicia la utilización de los diferentes medios de pagos electrónicos es el costo que se incurre en su utilización tanto para los establecimientos como también para los usuarios.

### **2.2.2. Monederos digitales**

Para Sabry (2021) Un monedero digital se considera a una plataforma de carácter electrónico que permite realizar transacciones económicas sin necesidad de la utilización del dinero físico o las tarjetas de crédito o débito. Por otro lado; Sabry (2021) la define como aquel mecanismo moneda, dinero o artículo semejante al dinero que se puede guardar, intercambiar y manejar mediante sistemas informáticos digitales a través de la red de internet. Este mismo autor considera que suelen confundirse con las criptomonedas, pero se diferencian en que estas últimas se administran a través de un algoritmo informático, mientras que las monedas digitales son respaldadas por una entidad.

En ese orden de ideas; Moran et al, (2018) definen a la moneda digital como el mecanismo que posee una representación electrónica y que se originan en el ámbito privado que poseen un respaldo a través de una entidad y que permiten realizar transacciones directas desde una aplicación en la red de internet. Por lo tanto, se puede conceptuar que las monedas digitales es un instrumento de intercambio utilizado a través de sistemas informáticos y que posee un respaldo institucional.

### **2.2.3. Diagnostico**

El diagnostico se define como el proceso de análisis y evaluación de una situación, como tal ayuda a determinar lo que está sucediendo a través del análisis de datos para darles solución. Para realizar su identificación, descripción y análisis se requiere de lo que se denomina diagnóstico situacional que es aquel que permite el

contraste con lo que realmente debe acontecer; es decir ayuda a detectar los aspectos a mejorar y adaptarlos a lo que se requiere ajustando sus funciones.

Según Bravo (2006), es la herramienta que permite conocer la situación actual de una organización y los inconvenientes que presenta. Se identifican y conocen una serie de problemas para plantear un plan de acción que oriente el porvenir de la organización. Por otro lado, el diagnóstico lo define Serna (2016), como la forma de revisar una organización y que permite un análisis de las áreas; es decir explica de manera pormenorizada la situación actual de la empresa. Para realizar un diagnóstico se recurre a técnicas tales como: árbol del problema, matriz FODA, diagrama causa efecto entre otras; la más utilizada es la matriz FODA la cual se define a continuación:

#### **2.2.3.1. Matriz FODA.**

Serna (2016) define la Matriz FODA como aquella que permite resumir los aspectos clave de un análisis del entorno de una actividad empresarial (perspectiva externa) y de la capacidad estratégica de una organización (perspectiva interna). Es decir; FODA es la sigla usada para referirse a una herramienta de análisis que permite identificar debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades.; buscando como objetivo convertir las debilidades en fortalezas y las amenazas en oportunidades.

Las oportunidades la definen Serna (2016) como los eventos, hechos o tendencias en el entorno que pueden facilitar el desarrollo de éste, siempre y cuando se aprovechen de forma oportuna y adecuada, Por su parte; David (2003) define las debilidades como los atributos internos de una organización que inhiben o dificultan

el éxito de una empresa. En ese orden de ideas; Perdomo (2004) conceptúa que las fortalezas son los atributos internos de una organización que contribuyen y apoyan el logro de los objetivos de una institución. Por último; Martínez (2005) afirma que las amenazas son los hechos o tendencias en el entorno de una organización que inhiben, limitan o dificultan su desarrollo operativo, son potencialmente dañinas para la posición presente o peor aún futura de la compañía.

#### ***2.2.4. factores de influencia en los monederos digitales***

El comercio electrónico se define como el uso de la web para realizar transacciones comerciales; es decir hacer negocios de manera digital; al adquirir productos y servicios se requiere cierta agilidad para realizar el pago, lo anterior hace que cada día los medios de pago vayan evolucionando de allí que surjan muchas modalidades de medios de pago como el dinero electrónico; el cual lo define Rosado et al, (2019) como el valor monetario representado por un crédito exigible a su emisor y almacenado en un dispositivo electrónico como tarjeta SIM o Chip el cual es aceptado como medio de pago por entidades o personas.

Debido a los diversos cambios que han experimentado los medios de pago se establece para esta era uno denominado dinero digital el cual es definido por Marcuse (2015) como el valor monetario en formato digital que permite la transferencia de dinero electrónico entre compradores y comerciantes, a través de un de un sistema de telecomunicaciones o redes electrónicas utilizando tecnología moderna.

Por otro lado; Galán & Venegas (2016) consideran que los sistemas de pago hacen referencia a la infraestructura que se requiere para lograr eficiencia en las operaciones del mercado, del funcionamiento adecuado de este, los usuarios pueden pagar los bienes y servicios que demandan. Cabe resaltar que para que los usuarios decidan pagar por este mecanismo se deben presentar los siguientes factores:

- **Movilidad:** Para Shafinah et al, (2013) se referencia como un factor dentro de los medios de pago generado por el grado de libertad que poseen los usuarios para acceder a la información en cualquier lugar y a cualquier hora del día o de la noche. Es decir, los cambios que experimenta la información mediante la aplicación de tecnologías de carácter digital.
- **Accesibilidad:** Es un factor que permite que los usuarios se encuentren conectados en todo tiempo sin importar el lugar donde se encuentren, y hace que se restrinja o se permita el servicio dependiendo de las condiciones que se han establecido por el proveedor de servicios. Es decir; mediante claves el operador permite o restringe el acceso a los servicios de pago. (Kim et al, 2010)
- **Compatibilidad:** Mallat (2007) considera que es un factor que permite la relación entre las transacciones de pago y el modo de vida de las personas; haciendo especial énfasis en aspectos tales como; Experiencia, innovación y necesidad. En términos sistemáticos es la

capacidad que tiene el sistema de adaptarse a la operatividad requerida.

- **Comodidad:** Este factor hace referencia a la facilidad de vida que obtienen los usuarios a través de la automatización de las tareas diarias y relacionarlas con los sistemas de pagos; es decir le permite ocuparse en otras actividades mientras que las transacciones de pago se efectúan sin necesidad de hacer turnos de espera y demás actividades que permiten la demora en sus operaciones. (Pérez, 2017).
- **Riesgo percibido:** Yang, et al (2014) lo define como la evaluación subjetiva que puede hacer el usuario de la seguridad en el sistema de pago; ciertos aspectos pueden generar desconfianza, lo anterior depende del grado de información que exista entre el usuario y las diferentes plataformas de pago.
- **Costo percibido:** Este factor hace referencia a esa cualidad inhibidora sobre el costo de los dispositivos móviles de última generación que permite realizar las transacciones, al igual que el costo asociado al tiempo que debe emplear al realizar las diferentes transacciones en los medios de pago habilitados. (Leong, et al, 2013).

En ese orden de ideas; se debe comprender que cada persona posee una forma de utilizar los dispositivos electrónicos de acuerdo con sus necesidades o expectativas; de las soluciones que le presente el medio de pago así será el grado de adopción

del usuario. Por lo tanto; el vínculo que existe entre los dispositivos móviles y los servicios financieros hace que varíe los diferentes factores de adaptación del usuario, hasta permitir un grado de correlación entre ellos.

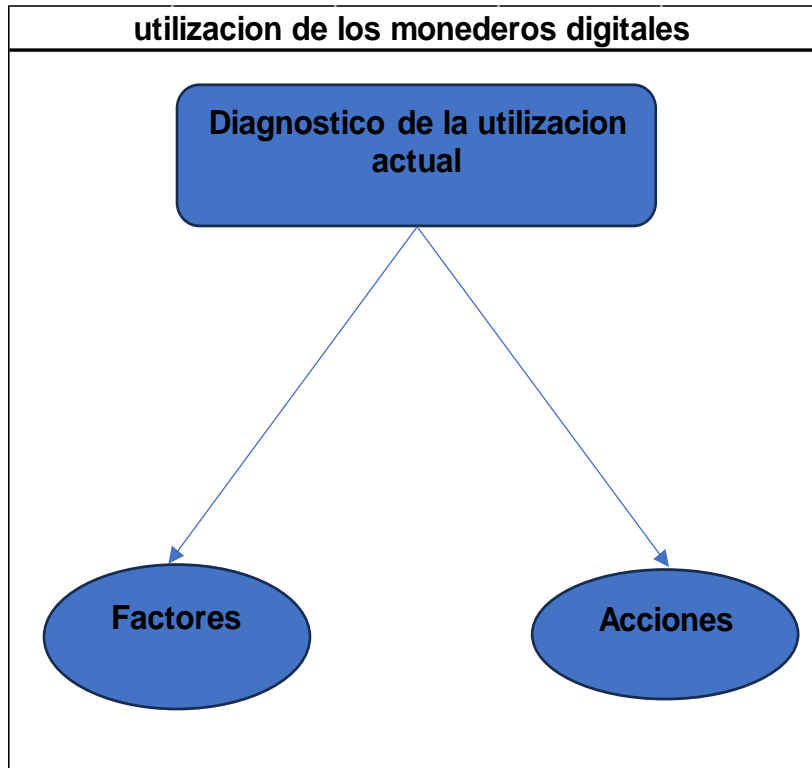
Cabe resaltar, que los diferentes sistemas de pagos pueden diferenciarse entre sí en los grados de restricción en las transacciones en algunos se limita solo a transacciones al menudeo o también denominado medios de pago de bajo valor que son utilizados por los usuarios para realizar transacciones diferidas como verificación de saldos y consultas, O por lo contrario los denominados medios de pago de alto valor que corresponde a operaciones en tiempo real o también conocidas como de mayoreo.

Por otro lado; se debe tener claridad sobre los diferentes de sistemas de pago y su forma de operar en diferentes partes del mundo, normatividades, regulaciones y la demanda de uso para definir los diferentes factores que intervienen en su adopción por parte de los usuarios. Lo anterior se conoce como estudio del perfil del usuario de los medios electrónicos de pago.

### **2.3. Marco conceptual**

Para Hernández et al, (2014). Conceptúa que el marco conceptual es la parte del proyecto de investigación que detallan las definiciones claves; tiene como fundamento establecer un consenso entre los términos, este puede realizarse de manera teórica o grafico que permita facilitar la comprensión del lector. Para el caso de esta investigación se ha tenido en cuenta el proceso para establecer los niveles de utilización de los monederos digitales.

*Utilización de los monederos digitales*



*Nota.* Niveles de utilización de los monederos digitales que sean tenido en cuenta.

Fuente: Parra & Ruiz (2023)

## 2.3 Sistema de variables

### 2.3.1. Definición nominal

Monedero digital

**2.3.1.1 Definición conceptual.** Para Pérez et al, (2016). El monedero digital es una aplicación sistemática en línea que permite almacenar y gestionar información financiera que permite realizar pagos, transferencias de dinero y recibir fondos de

manera simple y sencilla. También recibe el nombre de E-Wallet o billetera electrónica.

**2.3.1.2. Definición operacional.** Un monedero digital es aquella aplicación que permite facilitar las transacciones financieras, proveen seguridad, rapidez y accesibilidad en transferencias y pagos. Este servicio es ofrecido por entidades financieras y de inversión.

**Tabla**

**1**

*Cuadro de operacionalización de variantes*

Objetivo general	Establecer los niveles de utilización de los monederos digitales en los negocios de comidas rápidas ubicados en el municipio de Valledupar.			
Objetivos Específicos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Autores
Realizar un diagnóstico de la utilización de los monederos digitales en los negocios de comidas rápidas ubicados en el municipio de Valledupar.	<b>MONEDEROS DIGITALES</b>	Diagnostico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Debilidades</li> <li>- Oportunidades</li> <li>- Fortalezas</li> <li>- Amenazas</li> </ul>	Amaya (2018) Serna (2014) Chiavenato (2015)
Determinar los factores que influyen en la utilización de los monederos digitales en los negocios de comidas rápidas ubicados en el municipio de Valledupar.		Factores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Movilidad</li> <li>- Accesibilidad</li> <li>- Compatibilidad</li> <li>- Comodidad</li> <li>- Riesgo percibido</li> <li>- Costo Percibido</li> </ul>	Shafinah et al, (2013), Kim et al (2010) Mallat (2007), Pérez 2017), Yang, et al (2014), Leong, et al (2013).

<p>Proponer acciones que permitan incrementar utilización de los monederos digitales en los negocios de comidas rápidas ubicados en el municipio de Valledupar.</p>		<p>Este objetivo se desarrollará una vez se obtengan los resultados de la investigación</p>
---	--	---

Fuente: Parra & Ruiz (2023)

## **CAPITULO III**

### **3. MARCO METODOLÓGICO**

Para Hernández et al, (2014) el marco metodológico es la parte de la investigación que detalla los métodos de análisis utilizados para dar respuesta a los objetivos inicialmente planteados, es decir; en que consiste los procedimientos aplicados y cuál fue la forma en que fueron escogidos, en esta investigación fueron aplicadas a dar respuesta sobre los niveles de utilización de los monederos digitales por parte de los negocios de comidas rápidas ubicados en el municipio de Valledupar.

#### **3.1. Tipo de Investigación**

Esta investigación pretende establecer los niveles de utilización de los monederos digitales en los negocios de comidas rápidas ubicados en el municipio de Valledupar, esta información se obtendrá directamente de las personas que realizan esa actividad productiva y comercial en el municipio, por lo tanto, se define como una investigación de tipo descriptivo, teniendo en cuenta que se busca realizar un estudio de unos eventos que suceden en este tipo de negocios con la finalidad de describir las situaciones presentadas en ellas.

Según lo expresado por Palella & Martins (2010), este tipo de investigación consiste en puntualizar características, situaciones, costumbres y actitudes de la población que se está estudiando; es decir el segmento a estudiar. Su objetivo no solo es la recolección de datos, en ella no se tiene el control de las variables, obtener pronósticos y obtener datos que son precisos y fidedignos. En este caso obtener información sobre la utilización de los monederos digitales por parte de los negocios

dedicados a la producción y comercialización de comidas rápidas ubicados en el municipio de Valledupar.

### **3.2. Diseño de la investigación**

La investigación se realiza con un diseño no experimental y de campo porque no se manipulan las variables en estudio y se recolecta la información con los propietarios de los negocios de comidas rápidas ubicados en el municipio de Valledupar; Al mismo tiempo la investigación es de carácter transeccional debido a que la información fue recolectada en un momento único del tiempo. Teniendo en cuenta lo expresado por Palella & Martins (2010), que la investigación es no experimental si observan, describen e identifican los hechos conforme sus características y contexto real en un tiempo determinado.

### **3.3. Nivel de la investigación**

La investigación se caracteriza por ser de nivel transversal, según Palella & Martins (2010); este nivel de investigación tiene como objetivo analizar cuál es el nivel de una o diversas variables en un momento dado. Adecuado para analizar la relación entre un conjunto de variables en un punto del tiempo llegando abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores.

### **3.4. Población**

La población la define Palella & Martins (2010) como el conjunto de elementos que participan en una investigación que presentan características comunes y se encuentra delimitada por los objetivos del estudio. Para este caso se tuvo en cuenta negocios dedicados a la producción y comercialización de comidas rápidas

ubicados en el municipio de Valledupar y que se encuentran formalmente registrados en la Cámara de comercio del valle del rio cesar, Según datos suministrados por la misma entidad existen 30 negocios dedicados a esa actividad.

### 3.5. Muestra

La unidad informante de esta investigación corresponde a los administradores de las empresas de empresas de los negocios de comidas rápidas ubicados en el municipio de Valledupar. Para este caso particular se debe considerar lo expresado por Palella & Martins (2010) por tratarse de una población considerada pequeña no se requiere de muestra por lo tanto debe realizarse un censo poblacional.

#### Tabla

2

#### *Distribución de la población*

Unidad de análisis	Dirección	Informante
JUAMPY comidas rápidas	Carrera 23 # 6 BIS-105	1
Comidas Rápidas Nando Burger	Carrera 9 # 16B - 28	1
Madero's restaurant	Diagonal 21 # 29 - 25 Local 03	1
Comidas rápidas PLUTO	Carrera 9 # 5-376	1
Comidas Rápidas Donde Varo	Carrera 19D #16c80	1
Jchepps	Calle 26 # 18A-53	1
Ottos Comidas Rápidas	Carrera 11 #10 - 33	1
Comidas Rápidas El Arca de Noé	Carrera 19 D # 13 B bis 05	1
Mr. Chuzz	Calle 31 # 6A - 133 Loc.33	1
Comidas Rápidas Robert	Carrera 31 # 18a-157	1
Comidas Rápidas Santy	Carrera 27 # 55-20	1
Restaurante El Joe	Carrera 19 #3-35	1
Comidas Rápidas EL YORK	Diagonal 18a # 24-1	1
Comidas Rápidas El Danny	Cra. 31 #18a-157	1
Joan Comidas Rápidas	Calle 16a # 19 -7	1
yonpy bahía del sabor	calle 11n # 19c 55	1
Comidas Rápidas Mickey Mouse	Calle 22b No. 18d-02	1
Comidas Rápidas el Mopri	Calle 12 #15-21	1

Comidas Rápidas JHOMALAU	Cra. 31 # 18a-163	1
Comidas Rapidas Mafraz	Calle 22c # 19-75	1
Comidas Rapidas UFF	Calle 7a # 23-114	1
Rancho de Mama, Comidas Rapidas	Calle 18 a Bis #1-10	1
Comidas rápidas yiyo	Calle 31 # 4-82	1
Cheverísimo	Calle 14 # 19 C - 110	1
Mr. Joler - Comidas Rápidas	Carrera 19 # 6c- 55	1
Comidas Rapidas La 12	Calle 12 #11 - 16	1
Q' Barato Comidas Rapidas	Carrera 20 # 36-34	1
Marinos Junior exprés	Carrera 6 # 20 Este-2	1
Comidas rápidas El Cacha	Carrera 9 #13a-04	1
Comidas rápidas Paco	Calle 16 B # 7A-79	1
Comidas rápidas Niko	Calle 17 No.12 - 61	1
Comidas rápidas Beraca	Mz A casa: 28, Villa Miriam	1
<b>Total</b>		<b>32</b>

Fuente: Cámara de comercio para el valle del río Cesar, 2023

### 3.6. Fuentes y técnica para la recolección de datos

Para Hernández et al, (2014) las técnicas de recolección de son procedimientos para analizar datos y permitir la comprensión del contexto de la investigación; por otro lado; a través de estas técnicas se determina el grado de calidad de la información utilizada y se decide el enfoque y las características de la misma. Para esta investigación se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos y la técnica empleada fue la encuesta. El cuestionario consta de (24) ítems referentes a la utilización de los monederos digitales por parte de los negocios de comidas rápidas. En ese orden de ideas; Palella & Martins (2010) explica que el cuestionario es un instrumento integrado por una serie de preguntas que se contestan por escrito a fin de obtener la información necesaria para la realización de una investigación. (ver anexo A)

### **3.7. Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos**

#### **3.7.1. Validez del instrumento**

Para Palella & Martins (2010) la validez es la capacidad de un instrumento para cuantificar de forma significativa y adecuada el rasgo para cuya medición ha sido diseñado. Por otro lado; Hernández et al, (2014) lo define como el grado en el cual el instrumento establece el concepto que se pretende medir. Se intenta determinar si el instrumento mide la conceptualización de la investigación con referencia a la teoría; es decir los ítems del cuestionario corresponden a los niveles de utilización de los monederos digitales.

El instrumento fue validado por cinco (5) expertos en el área financiera; para obtener dicha validación se registró la opinión mediante un formato para determinar su relación con su contexto teórico, basado en la necesidad de discernimiento y juicio independiente entre expertos, a través del análisis cuidadoso y crítico de la totalidad de los aspectos; las observaciones realizadas una vez analizadas permitieron mejorar el instrumento construido para su posterior aplicación en la unidad objeto de estudio.

#### **3.7.2. Confiabilidad del Instrumento**

Según Hernández et al, (2014) la confiabilidad refleja la manera en que el instrumento se ajusta a las necesidades de la investigación, por su parte; Palella & Martins (2010) conceptúa que la confiabilidad es el grado de producción de resultados consistentes y coherentes por parte del instrumento. Es decir; mediante

este se mide la exactitud y la consistencia necesaria para efectuar la generalización de los hallazgos, derivadas del análisis de las variables en estudio.

El instrumento utilizado no posee preguntas ambiguas, en cada una de las preguntas se encuentran relacionadas con la variable sujeto de estudio (Monedero digital) en su situación actual, factores y acciones para incrementar la utilización de este medio de pago, para ello contiene 24 preguntas cerradas las cuales pueden ser comparadas entre diferentes mediciones; de igual manera permite manejar un solo aspecto a la vez. Lo anterior hace que el instrumento sea confiable.

Para la realización de esta investigación la confiabilidad del instrumento se establecerá siguiendo el método del coeficiente de Cronbach (Alfa), apoyados en Chávez (2007) tal como se expone a continuación:

$$\alpha = \frac{N}{(N - 1)} \left( 1 - \frac{\sum s^2 (Yi)}{s^2 x} \right)$$

Donde:

K = Numero de ítems

Si<sup>2</sup> = Varianza de los puntajes de cada ítem

St<sup>2</sup> = Varianza de los puntajes totales.

Para el caso de esta investigación los datos son los siguientes:

K = 24

Si<sup>2</sup> = 85,42

$$St2 = 1685,64$$

$$\alpha = \frac{24}{(24 - 1)} \left( 1 - \frac{85,42}{1685,64} \right) = 0,9906$$

Seguidamente la información obtenida, será analizada lo que permitirá determinar a través de la confiabilidad el grado de confianza del instrumento, el cual oscila entre cero (0) y uno (1), y mientras más se acerque a uno, la confiabilidad será mayor. Para interpretar el resultado del coeficiente, se utilizará una escala de interpretación de la confiabilidad, la cual, se expresa a continuación en la siguiente tabla:

**Tabla 3**

*Escala interpretación de la confiabilidad*

<b>Rango</b>	<b>Interpretación</b>
<b>0.81 ≤ 1.00</b>	<b>Muy Alto</b>
<b>0.61 ≤ 0.80</b>	<b>Alto</b>
<b>0.41 ≤ 0.60</b>	<b>Moderado</b>
<b>0.21 ≤ 0.40</b>	<b>Bajo</b>
<b>0.01 ≤ 0.20</b>	<b>Muy Bajo</b>

Fuente: Parra & Ruiz (2023)

Al establecer el cálculo de la confiabilidad del instrumento mediante la fórmula de análisis del coeficiente de confiabilidad y del sistema SPSS, se obtuvo un valor de 0,99. Al considerar, la escala de interpretación de la confiabilidad establecida en la tabla se interpreta muy alto, mostrando la fiabilidad del instrumento calificándolo acto para su aplicación.

### **3.8. Procedimiento de la investigación**

A la hora de establecer el procedimiento de la investigación se describen las siguientes fases:

Fase I. Identificar los negocios de comidas rápidas ubicados en el municipio de Valledupar; para lo cual se recurrió a la Cámara de comercio del valle del rio cesar.

Fase II. En esta etapa se realiza un diagnóstico de la utilización de los monederos digitales en los negocios de comidas rápidas ubicados en el municipio de Valledupar; es considerado un importante aspecto porque a partir de allí se puede establecer los factores y las acciones a tener en cuenta para incrementar la utilización de este medio de pago.

Fase III. En esta etapa se abordan los lineamientos técnicos que permitan identificar cuáles son los factores y acciones para incrementar el uso de los monederos digitales por parte de los negocios de comidas rápidas ubicados en el municipio de Valledupar, Cesar.

Lo anterior implicó ejercer una revisión bibliográfica en fuentes electrónicas e impresas, para generar discusiones teóricas. Clasificando fuentes y documentos de interés en el desarrollo de la investigación. Posteriormente se construye el instrumento de recolección de información: cuestionario, que una vez validado, y considerado confiable, es aplicado a los informantes de los negocios de comidas rápidas, para recopilar la información empírica necesaria para responder a los objetivos de investigación formulados.

### 3.9. Análisis de datos

Para Palella & Martins (2010) el análisis de datos facilita la información al utilizar técnicas estadísticas que al ser evaluadas por el investigador decide ajustes; estas técnicas son las medidas de tendencia central (la moda, mediana y media) y las medidas de dispersión (desviación y varianza). Por otro lado; Hernández et al, (2014) afirman que se emplea la tecnología para el análisis estadístico centrando la interpretación en el método de análisis y no el procedimiento de cálculo. Por consiguiente, se puede utilizar la distribución de frecuencias, definida como un conjunto de puntuaciones ordenadas en sus respectivas categorías y se hace uso de la matriz de caracterización como se muestra a continuación:

**Tabla 4**

*Matriz de categorización para el análisis de la media, mediana y moda*

Valor	Rango	Alternativas	Significado de la interpretación
5	$4,21 \leq 5,00$	Totalmente de acuerdo	Muy alta
4	$3,41 \leq 4,20$	De acuerdo	Alta
3	$2,61 \leq 3,40$	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Moderada
2	$1,81 \leq 2,60$	En desacuerdo	Baja
1	$1,00 \leq 1,80$	Totalmente en desacuerdo	Muy baja

Fuente: Parra & Ruiz (2023)

**Tabla 5**

*Matriz de categorización para el análisis de la desviación estándar*

Valor	Rango	Categoría	Significado de la interpretación
5	$3,21 \leq 4,00$	Muy alta dispersión	Muy poca confiabilidad
4	$2,41 \leq 3,20$	Alta dispersión	Poca confiabilidad
3	$1,61 \leq 2,40$	Moderada dispersión	Moderada confiabilidad
2	$0,81 \leq 1,60$	Baja dispersión	Alta confiabilidad
1	$0 \leq 0,80$	Muy baja dispersión	Muy alta confiabilidad

Fuente: Parra & Ruiz (2023)

## CAPITULO IV.

### ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS

Mediante este capítulo se realiza una interpretación de todas y cada una de las repuestas otorgadas por los informantes de cada uno de los negocios dedicados a la producción y comercialización de comidas rápidas ubicados en el municipio de Valledupar, en él se resaltan en su grado de importancia los resultados significativos utilizando la estadística tabular y gráfica.

#### **4.1. Diagnóstico de la utilización de los monederos digitales en los negocios de comidas rápidas ubicados en el municipio de Valledupar.**

En primer lugar, se describe la situación actual en la utilización de monederos digitales en los negocios de comidas rápidas en el municipio de Valledupar; siguiendo la metodología de la matriz DOFA mediante las preguntas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9,10, 11 y 12 del cuestionario anexo y la observación directa en los establecimientos.

#### **Figura**

**2**

#### *Metodología de la matriz DOFA*

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. La mayoría de los establecimientos con la mayoría de los operadores de monederos digitales.</li><li>2. Cuentan con acceso a internet y terminal de pago</li><li>3. Rapidez en las transacciones</li><li>4. Clientes fidelizados</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Crecimiento del segmento</li><li>2. Acceso a la tecnología</li><li>3. Desarrollo del mercado</li><li>4. Acceso inmediato a clientes y proveedores</li></ol>

<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacitación del personal</li> <li>2. Acceso a la tecnología</li> <li>3. Carga de los dispositivos</li> <li>4. Aumento de los gastos financieros</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actualización de software y equipos</li> <li>2. Fraudes informáticos</li> <li>3. Ataques cibernéticos</li> <li>4. Cambio en la normatividad legal y tributaria</li> </ol>
---	--

Fuente: Parra & Ruiz (2023)

Luego de realizar la matriz DOFA de cuatro cuadrantes donde se plasmaron una lista de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la utilización de los monederos digitales se procede a realizar la matriz de seis cuadrantes de la cual resultaran las estrategias a tener en cuenta en el resultado del último objetivo.

**Tabla 6**

*Estrategias a partir de la metodología matriz DOFA*

<p><b>FACTORES EXTERNOS</b></p> <p><b>FACTORES INTERNOS</b></p>	<p><b>OPORTUNIDADES – O</b></p> <p>Crecimiento del segmento.</p> <p>Acceso a la tecnología.</p> <p>Desarrollo del mercado.</p> <p>Acceso inmediato a clientes y proveedores.</p>	<p><b>AMENAZAS – A</b></p> <p>Actualización de software y equipos.</p> <p>Fraudes informáticos.</p> <p>Ataques cibernéticos.</p> <p>Cambio en la normatividad legal y tributaria.</p>
<p><b>FORTALEZAS – F</b></p> <p>La mayoría de los establecimientos con la mayoría de los operadores de monederos digitales.</p> <p>Cuentan con acceso a internet y terminal de pago.</p> <p>Rapidez en las transacciones</p> <p>Clientes fidelizados</p>	<p><b>ESTRATEGIAS – FO</b></p> <p>Alimentar el CRM mediante la fidelización de clientes (F3, F4, O5, O6, O7).</p> <p>Incrementar las ventas mediante código QR (F1, F2, F4, F5, O2).</p> <p>Definir los costos asociados al servicio (F2, F5, O1, O2, O3, O4, O5).</p> <p>Adquirir bienes a los proveedores por el mismo sistema (F1, F2, O2, O4, O5)</p>	<p><b>ESTRATEGIAS – DO</b></p> <p>Capacitar al personal mediante las instituciones universitarias (D1, D4, O3, O5).</p> <p>Tener un plan de reposición de equipos y softwares (D1, D4, O3, O5).</p> <p>Realizar un plan de gastos para las transacciones (D4, O3, )</p>

DEBILIDADES – D	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS – DA
Capacitación del personal.  Acceso a la tecnología Carga de los dispositivos.  Aumento de los gastos financieros	Conquistar clientes de la competencia (F2, A3).  Disminuir el uso del efectivo (F1, F2, A3).  Dar un mejor servicio de atención al cliente (F4, A2).  Tener cuidados en el manejo de las plataformas (F1, F2, F3, F5, A1, A2, A3, A4, A5)	Fortalecer el manejo de las diferentes aplicaciones (D4, D3, D2, D1, A1, A2, A3)  Poner en marcha el marketing estratégico para incrementar sus ventas (D4, D3, A4, A3)  Suministrar capacitaciones a los empleados de la empresa para mantenerlos actualizados (D1,A1)

Fuente: Parra & Ruiz (2023)

#### **4.2 Factores que influyen en la utilización de los monederos digitales en los negocios de comidas rápidas ubicados en el municipio de Valledupar.**

Con referencia a los factores para la utilización de los monederos digitales se formularon preguntas cerradas (13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23 y 24) en cuanto a cada uno de los aspectos que se tienen en cuenta para utilización de esos medios de pago en el cuestionario facilitar la migración de los consumidores de Bogotá al uso de los medios de pago digitales.

##### ***Indicador: Movilidad***

**Pregunta # 13. ¿Cuenta usted con la información veraz y oportuna de su monedero digital?**

##### **Figura3**

*Resultados de la pregunta #13 formulad*

Resultados de la pregunta #13 formulada.



*Nota:* La figura muestra las cifras obtenidas de la pregunta #13. Fuente: Cuestionario aplicado.

Análisis. El anterior grafico demuestra que el 59% de los negocios de comidas rápidas ubicadas en el municipio de Valledupar disponen de información veraz y oportuna del monedero digital, un 38% considera que no y un 3% no sabe o no responde ese interrogante.

**Pregunta # 14. ¿El servicio presenta fallas constantemente?**

**Figura 4**

*Resultados de la pregunta #14 formulada.*



*Nota:* La figura muestra las cifras obtenidas de la pregunta #14. Fuente: Cuestionario aplicado.

Análisis. El 78% de los negocios de comidas rápidas ubicadas en el municipio de Valledupar manifiestan no presentan fallas constantes en la plataforma, un 16% afirma que si, mientras que un 6% no sabe o no responde.

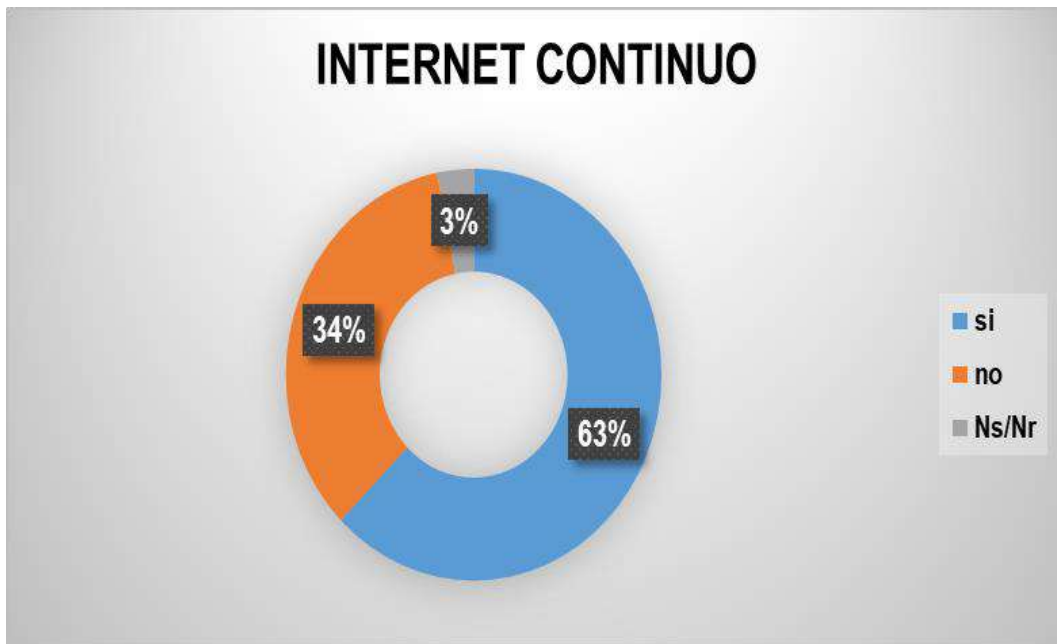
En ese orden de ideas; en cuanto a la movilidad se puede afirmar que los negocios de comidas rápidas poseen a través de los monederos digitales información veraz oportuna y muy poco se presentan fallas en la plataforma, tal cual como lo afirma Shafinah et al, (2013); Es decir este factor se considera importante para los servicios que ofrece el negocio y el dinamismo que se requiere en las transacciones.

**Indicador: Accesibilidad**

**Pregunta # 15. ¿Tiene Acceso a internet continuamente?**

**Figura5**

*Resultados de la pregunta #15 formulada.*



*Nota:* La figura muestra las cifras obtenidas de la pregunta #15. Fuente: Cuestionario aplicado.

Análisis. El 63% de los negocios de comidas rápidas ubicadas en el municipio de Valledupar manifiestan tener internet continuamente, un 34% responden que no, mientras que un 3% no sabe o no responden ese interrogante.

**Pregunta # 16. ¿Cuál de estos monederos utiliza?**

**Figura6**

*Resultados de la pregunta #16 formulada.*



*Nota:* La figura muestra las cifras obtenidas de la pregunta #16. Fuente: Cuestionario aplicado.

Análisis. El 38% de los negocios de comidas rápidas ubicadas en el municipio de Valledupar utilizan los tres monederos digitales (Daviplata, Nequi, y Bancolombia a la mano), un 22% usa Bancolombia a la mano, 22% a Nequi, un 9% Daviplata y un 9% otro tipo de monedero como Rappy Pay.

Por consiguiente; los negocios de comidas rápidas tienen acceso a internet de manera continua; además de contar con cuatro operadores digitales como son: Daviplata, Nequi, Bancolombia a la mano y Rappy Pay; lo que hace que este factor permita la utilización de los monederos digitales tal como lo establece teóricamente

Kim et al (2010), el cual afirma que uno de los factores que permite el uso de los monederos es el acceso de manera continua del servicio de internet en los equipos móviles y la disponibilidad de proveedores del servicio.

**Indicador: Compatibilidad**

**Pregunta # 17. ¿El monedero que utiliza es innovador y creativo?**

**Figura7**

*Resultados de la pregunta #17 formulada.*



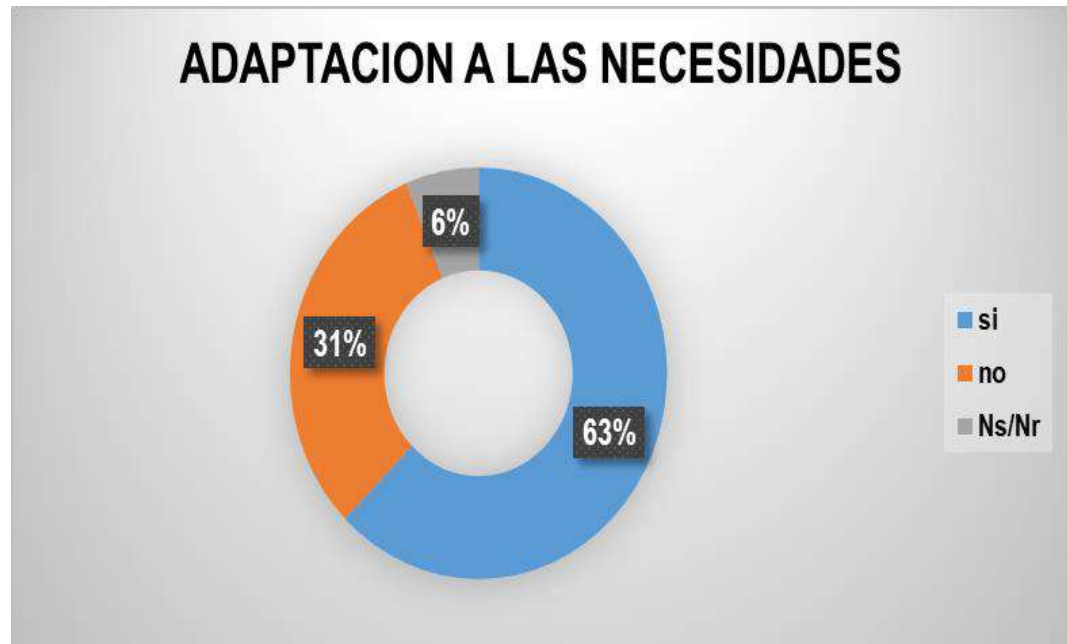
*Nota:* La figura muestra las cifras obtenidas de la pregunta #17. Fuente: Cuestionario aplicado.

Análisis. El 84% de los negocios de comidas rápidas ubicadas en el municipio de Valledupar afirman que el monedero que utilizan es innovadora y creativa su aplicación, mientras que un 16% respondió que no.

**Pregunta # 18. ¿considera que su monedero se adapta a las necesidades del negocio?**

**Figura8**

*Resultados de la pregunta #18 formulada.*



*Nota:* La figura muestra las cifras obtenidas de la pregunta #18. Fuente: Cuestionario aplicado.

Análisis. El 63% de los negocios de comidas rápidas ubicadas en el municipio de Valledupar afirman que el monedero se adapta a las necesidades de su negocio, mientras que un 31% respondió que no y un 6% no sabe no responde.

Se puede afirmar entonces que existe una compatibilidad en la utilización de los monederos digitales con la naturaleza de los negocios de comidas rápidas debido a que las plataformas son innovadoras y creativas, además de adaptarse a las

necesidades de cada establecimiento; lo anterior coincide por lo expresado por Mallat (2007) este autor considera que debe existir una relación entre el dinamismo, innovación y creatividad de las plataformas y su adaptación a las diferentes actividades del negocio.

**Indicador: Comodidad**

**Pregunta # 19. ¿La aplicación es cómoda al realizar sus transacciones en su monedero digital?**

**Figura9**

*Resultados de la pregunta #19 formulada.*



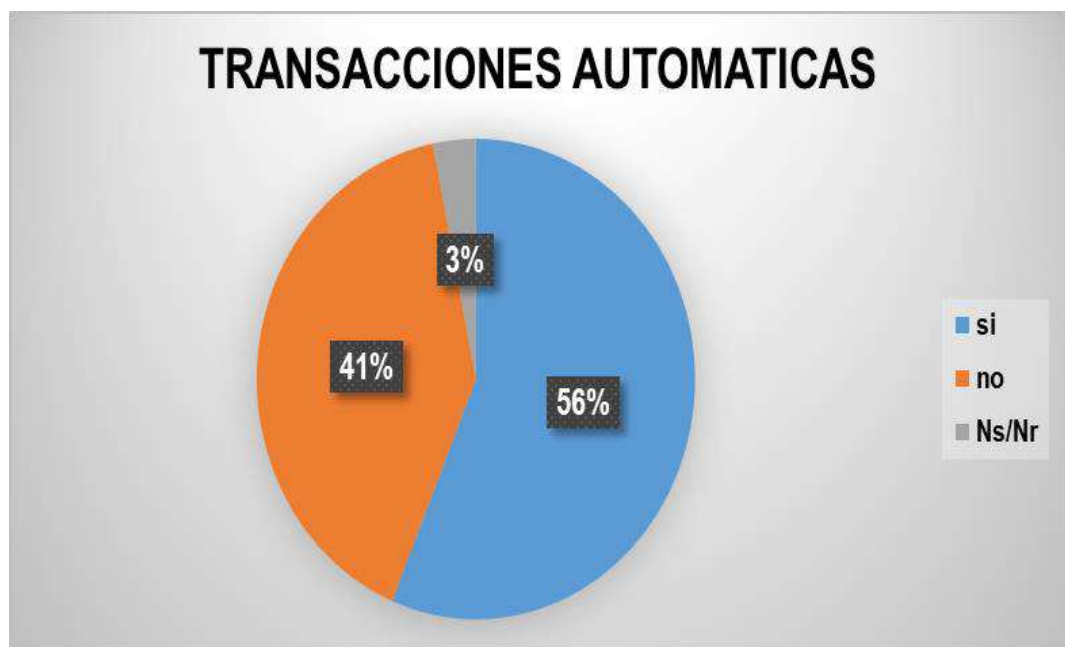
*Nota:* La figura muestra las cifras obtenidas de la pregunta #19. Fuente: Cuestionario aplicado.

Análisis. El 94% de los negocios de comidas rápidas ubicadas en el municipio de Valledupar afirman que el monedero presenta una aplicación cómoda para su interacción, mientras que un 3% respondió que no y un 3% no sabe no responde.

**Pregunta # 20. ¿Las transacciones se realizan de manera automáticas?**

**Figura 10**

*Resultados de la pregunta #20 formulada.*



*Nota:* La figura muestra las cifras obtenidas de la pregunta #20. Fuente: Cuestionario aplicado.

Análisis. El 56% de los negocios de comidas rápidas ubicadas en el municipio de Valledupar afirman que las transacciones en el monedero se realizan de manera inmediata, un 41% respondió que no y un 3% no sabe no responde.

Por lo anterior; se puede inferir que las plataformas que utilizan los negocios de comidas rápidas son cómodas a la hora de realizar las transacciones, permite que estas se realicen con inmediatez tal como lo referencia en su teoría Pérez (2017); este afirma que las transacciones mediante este tipo de plataformas deben ser de realización inmediata y dinámica para convertirse en un factor determinante en su utilización.

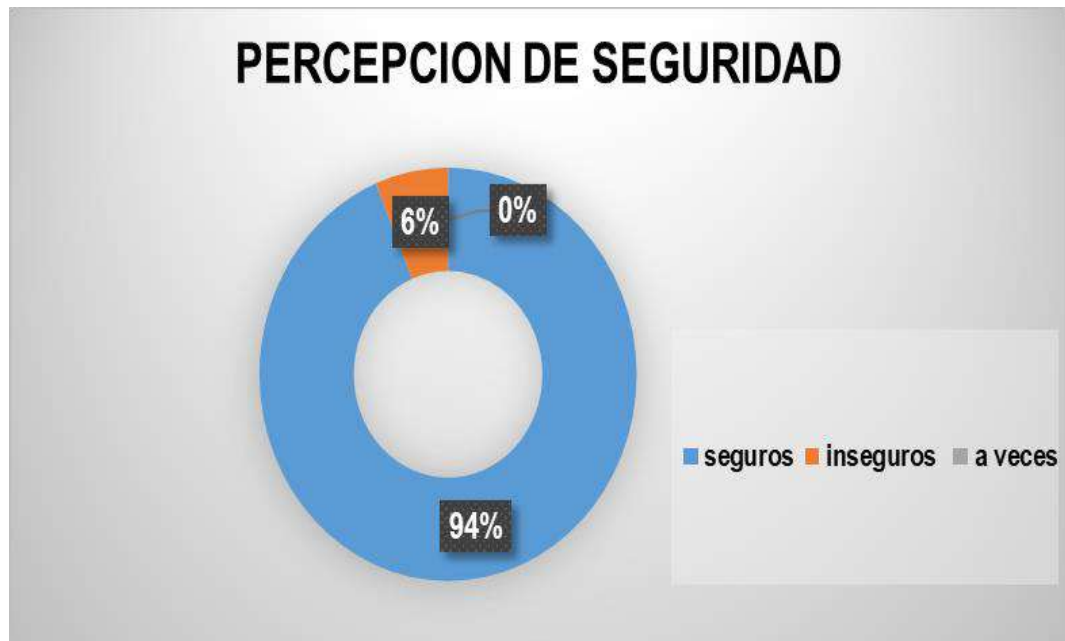
**Indicador: Riesgo Percibido**

**Pregunta # 21. ¿Cuál es su percepción de seguridad en los monederos digitales?**

**Figura**

**11**

*Resultados de la pregunta #21 formulada.*



*Nota:* La figura muestra las cifras obtenidas de la pregunta #21. Fuente: Cuestionario aplicado.

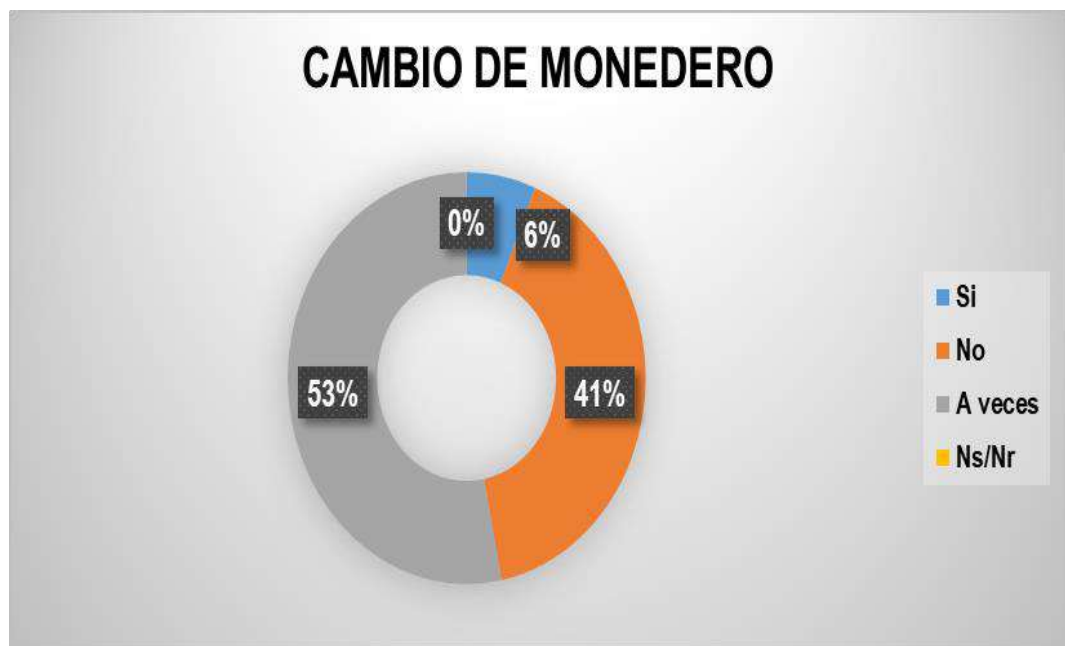
Análisis. El 94% de los negocios de comidas rápidas ubicadas en el municipio de Valledupar tienen una percepción de seguridad en el monedero digital, mientras un 6% considera que son inseguros.

**Pregunta # 22. ¿Ha querido cambiar de monedero digital por seguridad en sus transacciones?**

**Figura**

**12**

*Resultados de la pregunta #22 formulada.*



*Nota:* La figura muestra las cifras obtenidas de la pregunta #22. Fuente: Cuestionario aplicado.

Análisis. El 53% de los negocios de comidas rápidas ubicadas en el municipio de Valledupar opinan que a veces ha querido cambiar de monederos, un 41% que no y un 6% que si ha sentido la necesidad de cambiarlo.

Por lo anterior; se puede afirmar que los monederos digitales tienen una percepción de seguridad a la hora de utilizarlos; sin embargo, algunos de los negocios de comidas rápidas consideran que en algunas veces han querido cambiar de plataforma debido a una percepción de inseguridad, al riesgo de estafa, robo de información y ser sujetos de ataques cibernéticos. La seguridad en las transacciones es vital para la utilización de los monederos tal cual lo expresa Yang, et al (2014) en los aspectos teóricos referenciados con anterioridad.

***Indicador: Costo Percibido***

**Pregunta # 23. ¿Es costosa la utilización de los monederos digitales?**

**Figura**

**13**

*Resultados de la pregunta #23 formulada.*



*Nota:* La figura muestra las cifras obtenidas de la pregunta #23. Fuente: Cuestionario aplicado.

*Análisis.* El 75% de los negocios de comidas rápidas ubicadas en el municipio de Valledupar afirman que la utilización de los monederos digitales no es costosa, un 19% considera que si es costosa y un 6% no sabe no responde.

#### **Pregunta # 2**

#### **4. ¿Se emplea demasiado tiempo en las transacciones?**

#### **Figura14**

*Resultados de la pregunta #24 formulada.*



*Nota:* La figura muestra las cifras obtenidas de la pregunta #24. Fuente: Cuestionario aplicado.

Análisis. El 56% de los negocios de comidas rápidas ubicadas en el municipio de Valledupar afirman que en la utilización de los monederos digitales no se emplea mucho tiempo, un 38% considera que si y un 6% no sabe no responde.

En ese orden de ideas; puede afirmarse que las transacciones a través de un monedero digital no son costosas con relación al servicio que prestan en la comercialización de bienes y servicios, de igual manera no se emplea demasiado tiempo realizando ese tipo de transacciones, tal como lo expresa Leong, et al (2013) al referenciar al costo percibido como un factor que permite la utilización de estas plataformas tecnológicas en los negocios.

Acciones que permiten incrementar utilización de los monederos digitales en los negocios de comidas rápidas ubicados en el municipio de Valledupar.

Al realizar un diagnóstico de la situación actual y conocer los factores que influyen en la utilización de los monederos digitales por parte de los negocios de comidas rápidas en Valledupar se pueden proponer acciones que permitan que esos niveles de a utilización se incrementen en este tipo de establecimientos las cuales son las siguientes:

Acción 1. Mantener el mayor número de plataformas de monederos digitales de tal modo que los clientes tengan disponibilidad para realizar sus transacciones comerciales.

Acción 2. Alimentar el CRM con aquellos clientes que siempre realizan sus transacciones con monederos digitales, esto incrementara las ventas y brindara dinamismo en las transacciones.

Acción 3. Masificar el código QR entre los clientes de tal forma que las transacciones sean más ágiles y dinámicas.

Acción 4. Definir los costos del servicio y hacérselo saber a los clientes para que ellos conozcan el valor de la transacción.

Acción 5. Capacitar a los empleados en el manejo de herramientas informáticas esto permitirá que en la no disponibilidad del administrador o cajero del establecimiento puedan resolver la situación.

Acción 6. Realizar un plan de pago para los equipos y los gastos originados por el servicio de monedero para las transacciones del negocio.

## CONCLUSIONES

Al terminar el análisis de resultado, se establecen las siguientes conclusiones alrededor de la variable monedero digital:

Con respecto al primer objetivo denominado: Establecer un diagnóstico de la utilización de los monederos digitales en los negocios de comidas rápidas ubicados en el municipio de Valledupar. Se puede afirmar que los negocios de comidas rápidas en su gran mayoría poseen operadores de monederos digitales (Daviplata, Nequi, Bancolombia a la mano y Rappy Pay) al igual que acceso a internet de manera permanente lo anterior propicia que las transacciones se realicen con rapidez y se puedan fidelizar clientes. Por otro lado; el segmento de comidas rápidas presenta un crecimiento sostenible, existe un acceso inmediato a clientes con esta tecnología, sin embargo, hay que decir que se presentan dificultades en la capacitación del personal acerca de este tipo de plataformas, no se tiene un directo acceso a los equipos y al cargue de los dispositivos lo que hace que se aumenten los gastos financieros.

En cuanto al segundo objetivo denominado: Determinar los factores que influyen en la utilización de los monederos digitales en los negocios de comidas rápidas ubicados en el municipio de Valledupar. Se puede afirmar que ese segmento económico cuenta con información veraz y oportuna, además de tener pocas fallas la plataforma lo que hace que existe un factor de movilidad en este mecanismo de pago, por otro lado; se cuenta con accesibilidad los negocios tienen en su mayoría acceso a internet y utilizan 4 operadores. En cuanto a la compatibilidad los

monederos utilizados por los negocios son creativos e innovadores además de adaptarse a las necesidades de los establecimientos. Por lo tanto, se puede afirmar que son cómodos y sus transacciones son automáticas; no se tiene una percepción de riesgo de inseguridad y es por eso que no han querido cambiarse de monedero, consideran que el servicio no es costoso para la utilidad que brinda a los negocios.

En ese orden de ideas; el tercer objetivo específico denominado: Proponer acciones que permitan incrementar utilización de los monederos digitales en los negocios de comidas rápidas ubicados en el municipio de Valledupar. Se afirma que los negocios de comidas rápidas deben emplear 6 acciones que les permita incrementar la utilización de los monederos digitales; entre las cuales se destacan el mantener el mayor número de plataformas para cubrir las necesidades de la mayoría de los clientes; aplicar el CRM con las transacciones para que esto le permita fidelizar los clientes que usan los monederos, masificar el código QR para una mayor utilización en las transacciones, capacitar a los empleados en el manejo de estas herramientas tecnológicas y realizar un plan de pago en reposición de equipos y rediseños de software.

Como conclusión general; los monederos digitales se han convertido en una necesidad imperiosa en los negocios, debido a que la mayoría de los clientes acuden a las transacciones ágiles y que faciliten las operaciones; de esta manera evitan actos delincuenciales como el hurto, robos y atracos. Por otro lado; se requiere que aumente la cultura de utilización sobre todo en la población mayor la cual posee una percepción de inseguridad en las diferentes plataformas. Cabe

resaltar que los monederos digitales se constituyen en una herramienta útil a la hora de organizar y controlar los gastos. Por último; se deben disminuir las barreras como los impuestos a las transacciones financieras (4x1000) para hacer que estos mecanismos logren una mayor utilización por parte de los negocios y los clientes.

## RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos y las conclusiones anteriores, se procede a establecer las recomendaciones necesarias con la finalidad Establecer los niveles de utilización de los monederos digitales en los negocios de comidas rápidas ubicados en el municipio de Valledupar.

1. Al diagnosticar la utilización de los monederos digitales en los negocios de comidas rápidas ubicados en el municipio de Valledupar. Se recomienda que los negocios capaciten a su personal en la utilización de las diferentes plataformas, que realicen planes de reposición de equipos y de gastos financieros, fidelicen los clientes que utilizan este tipo de mecanismos para de esta manera incrementar sus ventas y por consiguientes sus niveles de ganancias.
2. Al determinar los factores que influyen en la utilización de los monederos digitales en los negocios de comidas rápidas ubicados en el municipio de Valledupar. Se recomienda conocer las diferentes características de los factores haciendo ajustes cada uno de ellos en cuanto a masificación del código QR que permite una facilidad en las transacciones y fomenta la rapidez en las operaciones; por consiguiente, aumenta la percepción de seguridad en los negocios y en los clientes.

3. Al proponer acciones que permitan incrementar utilización de los monederos digitales en los negocios de comidas rápidas ubicados en el municipio de Valledupar. Se recomienda la aplicación de las 6 acciones, contribuyendo así al mejoramiento de las relaciones negocio-cliente como también de la organización y control de gastos en las operaciones de compra y venta.

## BIBLIOGRAFÍA

ALMAZÁN, M & FRYDRYCH, J. (2015). Servicios financieros móviles en América Latina y el Caribe: Situación actual, modelos comerciales y enfoques regulatorios. Retrieved from [https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2015/11/2015\\_MMU\\_Servicios-financieros-moviles-en-America-Latina-y-el-Caribe.pdf](https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2015/11/2015_MMU_Servicios-financieros-moviles-en-America-Latina-y-el-Caribe.pdf).

ARANGO, C., ARIAS, F., RODRÍGUEZ, N., SUÁREZ, N., & ZÁRATE, H. (2020). Efectivo y pagos electrónicos. Ensayos sobre Política Económica, 93, 1-76.

ARANGO, C & SUÁREZ N (2016). Factors impeding the use of electronic payment instruments in emerging economies: The case of Colombia. Bogotá: Banco de la República. Recuperado el agosto de 2020

BARRIA, C (2023). Cuatro claves para entender las monedas digitales, Artículo publicado por BBC News Mundo, Londres, Reino Unido.

BRAVO, J. (2006). El diagnóstico de la Empresa, Editorial Díaz de Santos, Madrid, España.

CHÁVEZ, N (2007). Introducción a la Investigación Educativa. Talleres graficas González, ISBN: 980-295-068-8. Maracaibo, Venezuela.

DAVID, F (2003). Conceptos de Administración Estratégica, Novena Edición, Editorial Pearson Educación, México.

DEMIRGÜÇ-KUNT, A., KLAPPER, L., SINGER, D., ANSAR, S., HESS, J. (2018). La base de datos Global Findex 2017: Medición de la inclusión financiera y la revolución de la tecnología financiera. Washington, DC: World Bank. © World Bank. <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/29510> License: CC BY 3.0 IGO.

GALÁN, J. & VENEGAS, F. (2016). Impacto de los medios electrónicos de pago sobre la demanda de dinero. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia.

HERNANDEZ R, FERNANDEZ, C & BATIPSTA P. (2014). Metodología de la Investigación, Quinta Edición, Editorial McGraw Hill.

KIM, C., MIRUSMONOV, M., & LEE, I. (2010). An empirical examination of factors influencing the intention to use mobile payment. Computers in Human Behavior, 26(3), 310-322.

LEONG, L., HEW, S., TAN, G & OOI, K. (2013). Predicting the determinants of the NFC-enabled mobile credit card acceptance: A neural networks approach. Expert Systems with Applications, 40(14), 5604-5620.

- LERMA, H. (2009). Metodología de la Investigación: Propuesta, Anteproyecto y Proyecto, Cuarta Edición. Editorial ECOE Ediciones. Bogotá, Colombia.
- MALLAT, N. (2007). Exploring consumer adoption of mobile payments – A qualitative study. *The Journal of Strategic Information Systems*, 16(4), 413-432.
- MARCUSE, R (2015). Operaciones bancarias internacionales, ECOE ediciones, Bogotá, Colombia.
- MARTÍNEZ, D & MILLA, A (2005). La Elaboración del Plan Estratégico y su Implantación a través del Cuadro de Mando Integral, Editorial Díaz De Santos.
- MCMILLÁN, J (2018). El fin de la banca: el dinero, el crédito y la revolución digital, Editorial Taurus, Madrid, España.
- MORAN, PÉREZ, ORTIZ & CASTILLO (2018). Monedas Digitales: Una Perspectiva de la banca central, Revista Moneda, Lima, Perú.
- PALELLA, S & MARTINS, F (2010). Metodología de la Investigación Cuantitativa, Editorial FEDEUPEL.
- PERDOMO, A. (2004). Fundamentos de control interno, Cengage Learning Editores, México.
- PÉREZ, C., PACHECO & SALAZAR, N. (2016). Beneficios potenciales de un incremento en el uso de los medios de pago electrónicos en Colombia. Fedesarrollo.
- PÉREZ, E. (2017). Adopción de los sistemas de pago móvil en España. Alicante: Universidad de Alicante. Departamento de Marketing. Alicante, España.
- REHAN, A. (2020). Monedero digital, Digital Wallet, Edición Paperback Miami, Estados Unidos.
- ROSADO, ROCHA & GUZMAN (2019). Alternativas de evaluación financiera de inversiones, Ediciones Unicesar, Universidad Popular del Cesar, Valledupar, Colombia.
- SABRY, F (2021). Moneda digital, One Billion Knowledgeable, New York, EEUU.
- SERNA, H. (2016). Gerencia estratégica: Planeación y Gestión, Teoría y Metodología. 3R Editores. Bogotá, Colombia.
- SHAFINAH, K., SAHARI, N., SULAIMANB, R., MOHD YUSOFFB, M, & IKRAMD, M. (2013). Determinants of user behavior intention (BI) on mobile services: A preliminary view. *Procedia technology*.
- YANG, Q., QIAN, X., PANG, C., & AN, B. (2014). Empirical Study on Consumer Perceived On-line Payment Risk. Macao: Wuhan International Conference on e-Business (p. 58)

**UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y ECONOMICAS**

**PROGRAMA DE CONTADURIA PUBLICA**



**NIVELES DE UTILIZACIÓN DE LOS MONEDEROS DIGITALES EN LOS  
NEGOCIOS DE COMIDAS RAPIDAS UBICADOS EN EL MUNICIPIO DE  
VALLEDUPAR.**

**(FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO)**

**Autores:**

**Ana Luisa Parra Barros**

**Mayerlis Yulieth Ruiz Vaca**

**Tutor Académico:**

**Edwin Pinto Amaya**

## **ANEXO A. Carta para el experto sus datos**

### **CARTA PARA EL EXPERTO**

La presente tiene por finalidad solicitar su valiosa colaboración para la validación del instrumento de recolección de información perteneciente al trabajo de investigación para optar al grado de Administrador de Empresas, titulada: **“NIVELES DE UTILIZACIÓN DE LOS MONEDEROS DIGITALES EN LOS NEGOCIOS DE COMIDAS RAPIDAS UBICADOS EN EL MUNICIPIO DE VALLEDUPAR.”**, tal solicitud cumple con la necesidad de contar con un conjunto de juicios de valor de profesionales de alto perfil académico y expertos en el área metodológica y financiera.

La evaluación solicitada, determinará la validez de contenido del cuestionario anexo, considerando la pertinencia de los ítems con los indicadores, así como con los objetivos establecidos y la variable general definida para esta investigación; de igual forma, se solicita evaluar la redacción de los ítems construidos.

Para facilitar el proceso se ha elaborado una matriz, la cual será presentada junto a los objetivos y criterios de medición, donde podrá plantear su opinión en función de cada uno de los ítems redactados.

Todos los comentarios emitidos serán tomados muy en cuenta para mejorar el cuestionario que permitirá recopilar la información necesaria para dar respuesta a los objetivos formulados.

Agradeciendo de antemano su colaboración; se suscriben,

**Ana Luisa Parra Barros**  
**Mayerlis Yulieth Ruiz Vaca**

**Datos del experto.**

**Nombre y Apellido:** \_\_\_\_\_

**Cedula de Ciudadanía:** \_\_\_\_\_

**Títulos que posee:** \_\_\_\_\_

**Pregrado:** \_\_\_\_\_

**Post grado:** \_\_\_\_\_

**Cargo:** \_\_\_\_\_

- 1. Título de la Investigación.**
- 2. Objetivos de la investigación.**
  - 2.1 Objetivo General.**
  - 2.2 Objetivos Específicos.**
- 3. Unidad de Análisis.**

Se analizarán los negocios de comidas rápidas ubicados en el municipio de Valledupar, Cesar.

- 4. Unidades de información**

Las unidades de información serán los gerentes, que manejen información vinculada con la variable analizada en la presente investigación:

- 5. Variable.**

Monederos digitales

- 5.1 Definición Conceptual**

El concepto de monedero digital para Pérez et al, (2016) es una aplicación sistemática en línea que permite almacenar y gestionar información financiera que permite realizar pagos, transferencias de dinero y recibir fondos de manera simple y sencilla. También recibe el nombre de E-Wallet o billetera electrónica.

## **5.2 Definición operacional.**

Un monedero digital es aquella aplicación que permite facilitar las transacciones financieras, proveen seguridad, rapidez y accesibilidad en transferencias y pagos. Este servicio es ofrecido por entidades financieras y de inversión.

### **Instrumento de Recolección de Datos.**

Se hará uso del cuestionario el cual es definido por Campbell y Stanley (1998) como un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos, su finalidad es recabar información que sirva para resolver un problema de investigación.

Para efectos de la investigación se llevarán a cabo la construcción de un cuestionario, en el cual se van a combinar preguntas abiertas y cerradas en donde el entrevistador se vale de un cuestionario que indican las preguntas que habrá de formular. Esta entrevista se realizará para obtener información acerca de la utilización de los monederos digitales por parte de los negocios de comidas rápidas.

## **6. Población.**

La población para este trabajo de investigación está constituida por los negocios de comidas rápidas ubicados en el municipio de Valledupar, Cesar.

## ANEXO B. Operacionalización de la variable

Objetivo general	Establecer los niveles de utilización de los monederos digitales en los negocios de comidas rápidas ubicados en el municipio de Valledupar.			
Objetivos Específicos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Autores
Realizar un diagnóstico de la utilización de los monederos digitales en los negocios de comidas rápidas ubicados en el municipio de Valledupar.	<b>MONEDEROS DIGITALES</b>	Diagnostico	Debilidades Oportunidades Fortalezas Amenazas	Amaya (2018), Serna (2014), Chiavenato (2015)
Determinar los factores que influyen en la utilización de los monederos digitales en los negocios de comidas rápidas ubicados en el municipio de Valledupar.		Factores	Movilidad Accesibilidad Compatibilidad Comodidad Riesgo percibido Costo Percibido	Shafinah et al, (2013), Kim et al (2010), Mallat (2007), Pérez 2017), Yang, et al (2014), Leong, et al (2013).
Proponer acciones que permitan incrementar utilización de los monederos digitales en los negocios de comidas rápidas ubicados en el municipio de Valledupar.		Este objetivo se desarrollará una vez se obtengan los resultados de la investigación		

Fuente: Parra & Ruiz (2023)

## ANEXO C. Juicio de experto

### JUICIO DE EXPERTO

- ¿Considera Ud. que los ítems están contruidos de acuerdo con los objetivos?

Todos \_\_\_\_Algunos \_\_\_\_Ninguno\_\_\_\_

- ¿Considera Ud. que los ítems miden las variables?

Todos \_\_Algunos\_\_\_\_ Ninguno\_\_

- ¿Considera Ud. que los ítems corresponden a las dimensiones?

Todos \_\_Algunos\_\_\_\_ Ninguno\_\_\_\_

- ¿Considera Ud. que los ítems miden los indicadores?

Todos \_\_\_\_Algunos\_\_\_\_ Ninguno\_\_

- ¿Considera Ud. que los ítems están correctamente redactados?

Todos \_\_Algunos\_\_\_\_ Ninguno\_\_\_\_

- ¿Considera válido el instrumento?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Observaciones:

---

---

---

Firma: \_\_\_\_\_

Cédula de ciudadanía: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

## **ANEXO D. Instrucciones antes de responder el cuestionario**



**UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y ECONOMICAS**

**PROGRAMA DE CONTADURIA PUBLICA**

### **INSTRUCCIONES**

Es importante que lea todas las instrucciones antes de responder el cuestionario.

1. Lee detenidamente todos los ítems antes seleccionados
2. Siga el orden establecido
3. No deje algún ítem sin responder
4. Cada ítem está estructurado por un total de cinco alternativas.  
Seleccione una sola y márquela según su opinión.
5. Ninguna respuesta es correcta o incorrecta. Trate de responder en forma veraz y sincera, de ello depende la pertinencia de la información.
6. Si se presentan dudas al responder, consulte al encuestador.
7. El cuestionario está conformado por preguntas cerradas y de opción múltiple, un conjunto de preguntas las cuales usted deberá responder

a cada una marcando con una (X) en la opción de respuesta que resulte más conveniente.

## ANEXO E.. Tabla de construcción y validación de ítems del cuestionario

<b>Objetivo:</b> Realizar un diagnóstico de la utilización de los monederos digitales en los negocios de comidas rápidas ubicados en el municipio de Valledupar.											
<b>Variable:</b> Monedero digital											
<b>Dimensión:</b> Diagnostico											
Indicadores	Ítems	Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Redacción	
		P	NP	PP	NP	PP	NP	PP	NNP	PA	I
<p><b>Debilidades</b></p> <p>Serna (2016), indica que las debilidades son las actividades o los atributos internos de una organización que inhiben o dificultan el éxito de una empresa. Lo que quiere una organización es ser sostenible a largo plazo, para ello, se deben seguir estrategias que mejoren las áreas con debilidades internas.</p> <p><b>Oportunidades</b></p> <p>Serna (2016), plantea que las oportunidades son los eventos, hechos o tendencias en el entorno de una organización que podrían facilitar o beneficiar el desarrollo de ésta, siempre y cuando se aprovechen de forma oportuna y adecuada.</p> <p><b>Fortalezas</b></p> <p>Serna (2016), expone que las fortalezas son las actividades y los atributos internos de una organización que contribuyen y apoyan el logro de los objetivos de una institución. Se deben revisar con el fin de identificar y luego evaluar las formalezas de mayor importancia.</p> <p><b>Amenazas</b></p> <p>Serna H (2016), indica que las debilidades son las actividades o los atributos internos de una organización que inhiben o dificultan el éxito de una empresa. Lo que quiere una organización</p>	¿Que no hace bien su negocio a la hora de utilizar los monederos digitales?										
	¿Qué problemas cree usted que trae la utilización de monederos digitales?										
	¿Cuáles son las razones que hace que se presenten esos problemas?										
	¿El negocio de comidas rápidas logra crecimiento con la utilización de los monederos digitales?										
	¿Los clientes se sienten satisfechos al cancelar con monederos digitales, o requieren adaptación?										
	¿Existen tecnologías o cambios en el marco normativo de los monederos digitales que el negocio puede aprovechar?										

es ser sostenible a largo plazo, para ello, se deben seguir estrategias que mejoren las áreas con debilidades internas.

<p>¿Qué hace bien su negocio de comida rápidas a la hora de utilizar los monederos digitales? ¿Por qué?</p>								
<p>¿Su negocio de comida rápidas lo hace fuerte en su segmento la utilización de los monederos digitales? ¿Por qué?</p>								
<p>¿Su equipo de trabajo conoce y utiliza los monederos digitales?</p>								
<p>¿Utilizan de mejor manera los competidores los monederos digitales?</p>								
<p>¿Qué obstáculos legales, normativos e impositivos enfrenta el negocio al utilizar los monederos digitales?</p>								
<p>¿Existen otros medios tecnológicos que le permitan dejar de utilizar los monederos digitales?</p>								

**Objetivo:** Determinar los factores que influyen en la utilización de los monederos digitales en los negocios de comidas rápidas ubicados en el municipio de Valledupar.

**Variable:** Monedero digital

Dimensión: Factores										
<b>Movilidad</b> Grado de libertad que poseen los usuarios para acceder a la información en cualquier lugar y a cualquier hora del día o de la noche. Shafinah et al, (2013)	¿Cuenta usted con la información veraz y oportuna de su monedero digital?  Sí No Ns /Nr									
	¿El servicio presenta fallas constantemente?  Sí No Ns /Nr									
<b>Accesibilidad</b> Kim et al (2010) Factor que permite que los usuarios se encuentren conectados en todo tiempo sin importar el lugar donde se encuentren, y hace que se restrinja o se permita el servicio dependiendo de las condiciones que se han establecido por el proveedor de servicios.	¿Tiene Acceso a internet continuamente?  Sí No Ns /Nr									
	¿Cuál de estos monederos utiliza?  Daviplata Nequi Bancolombia a la mano Todos los anteriores Ninguno Otro ¿Cuál? Ns/Nr									

<p><b>Compatibilidad</b></p> <p>Mallat (2007) Factor que permite la relación entre las transacciones de pago y el modo de vida de las personas; haciendo especial énfasis en aspectos tales como; Experiencia, innovación y necesidad.</p>	<p>¿El monedero que utiliza es innovador y creativo?</p> <p>Sí</p> <p>No</p> <p>Ns /Nr</p>											
	<p>¿considera que su monedero se adapta a las necesidades del negocio?</p> <p>Sí</p> <p>No</p> <p>Ns /Nr</p>											
<p><b>Comodidad</b></p> <p>Factor que permite la facilidad de vida que obtienen los usuarios a través de la automatización de las tareas diarias y relacionarlas con los sistemas de pagos (Pérez, 2017).</p> <p><b>Riesgo percibido</b></p> <p>Yang, et al (2014) Evaluación subjetiva que puede hacer el usuario de la seguridad en el sistema de pago; ciertos aspectos pueden generar desconfianza.</p> <p><b>Costo Percibido</b></p> <p>El costo asociado al tiempo que debe emplear al realizar las diferentes transacciones</p>	<p>¿La aplicación es cómoda al realizar sus transacciones en su monedero digital?</p> <p>Si</p> <p>No</p> <p>Ns/Nr</p>											
	<p>¿Las transacciones se realizan de manera automáticas?</p> <p>Si</p> <p>No</p> <p>Ns/Nr</p>											
	<p>¿Cuál es su percepción de seguridad en los monederos digitales?</p> <p>Seguros</p> <p>Inseguros</p> <p>A veces</p>											

en los medios de pago habilitados. (Leong, et al, 2013).

¿A querido cambiar de monedero digital por seguridad en sus transacciones?  Si  No  A veces  Ns/Nr										
¿Es costosa la utilización de los monederos digitales?  Si  No  Ns/Nr										
¿Se emplea demasiado tiempo en las transacciones?  Si  No  Ns/Nr										

P. Pertinente

NP. No pertinente

A. aceptable

I. Inaceptable

