



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES



**“LAS FINTECH COMO HERRAMIENTA DE PAGO Y SU
INCIDENCIA EN LA FINANCIACIÓN DE LAS MYPES DEL
CENTRO COMERCIAL QORI WASI 2022.”**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. SALAS MUÑOZ KAREN MILAGROS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2024



NOMBRE DEL TRABAJO

**LAS FINTECH COMO HERRAMIENTA DE PAGO Y SU INCIDENCIA EN LA FINANCIACIÓN DE LAS MYPES DEL CENTRO CO
ME**

AUTOR

KAREN MILAGROS SALAS MUÑOZ

RECuento de PALABRAS

26693 Words

RECuento DE CARACTERES

153347 Characters

RECuento DE PÁGINAS

142 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.4MB

FECHA DE ENTREGA

Jul 29, 2024 10:52 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jul 29, 2024 10:57 PM GMT-5

● **16% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 9% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)



Firmado digitalmente por RUELAS
HUMPIRI Marco Antonio FAU
20145496170 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 29.07.2024 23:05:53 -05:00



Firmado digitalmente por
CÁLLOHUÁNCA AVALOS Edgar
Dario FAU 20145496170 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 30.07.2024 10:48:29 -05:00

Resumen



DEDICATORIA

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a Dios Todopoderoso, quien me ha brindado la valentía y las fuerzas necesarias para alcanzar mis metas. Su infinita magia ha hecho posible que cada uno de mis sueños se vuelva realidad, y por ello, le estoy profundamente agradecido.

Agradezco de todo corazón a mis padres y a toda mi familia más cercana, por su amor incondicional y su apoyo inquebrantable a lo largo de toda mi vida. Han sido mi roca en los momentos difíciles y mi mayor fuente de inspiración en los momentos de triunfo. Su presencia ha sido un regalo invaluable que nunca dejaré de valorar.

Asimismo, deseo reconocer a mis amigos, quienes han sido una luz en mi camino y han compartido conmigo momentos de alegría y de dificultad. Su amistad y aliento han sido un pilar fundamental en este viaje, y les estoy eternamente agradecido por su compañía y su apoyo incondicional.

Quiero también extender mi gratitud a la escuela profesional Ciencias Contables, por abrirme las puertas y permitirme formar parte de su familia. Su constante apoyo y orientación han sido fundamentales en mi desarrollo académico y personal, y les estoy muy agradecido por todo lo que me han brindado.

Karen Milagros SALAS MUÑOZ



AGRADECIMIENTOS

Quiero comenzar expresando mi profunda gratitud a Dios por la vida y la salud que me ha otorgado, así como a mis padres y toda mi familia cercana, por su amor incondicional y su constante apoyo a lo largo de mi camino.

En relación con mi formación profesional, deseo expresar un sincero agradecimiento a la Universidad Nacional del Altiplano ya todas sus autoridades por brindarme la invaluable oportunidad de estudiar en sus aulas. También quiero reconocer el papel fundamental de la Escuela Profesional de Ciencias Contables, donde recibiré una educación sólida y completa, así como el apoyo continuo de los dedicados docentes que guiaron mi aprendizaje.

Un agradecimiento especial merece mi asesor y director de tesis, el D. Sc. Marco Antonio Ruelas Humpiri, por su paciencia incansable y su orientación invaluable durante la elaboración de este trabajo académico. Asimismo, deseo expresar mi sincero agradecimiento a los miembros del jurado por dedicar su tiempo y esfuerzo en la revisión de mi trabajo. Su contribución ha sido fundamental para el éxito de este proyecto.

Karen Milagros SALAS MUÑOZ



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ÍNDICE DE ANEXOS	
ACRÓNIMOS	
RESUMEN	15
ABSTRACT.....	16
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	19
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	20
1.2.1. Problema general	20
1.2.2. Problemas específicos.....	20
1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.3.1. Hipótesis general.....	21
1.3.2. Hipótesis específica	21
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	22
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
1.5.1. Objetivo general.....	23
1.5.2. Objetivos específicos	23



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1.	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	24
2.1.1.	Antecedentes internacionales.....	24
2.1.2.	Antecedentes nacionales	26
2.1.3.	Antecedentes locales.....	28
2.2.	MARCO TEÓRICO	30
2.2.1.	Fintech	30
2.2.2.	Teorías relacionadas al fenómeno Fintech.....	30
2.2.2.1.	Teoría de la Adopción de innovaciones.....	30
2.2.2.2.	Teoría de la Financiación Alternativa.....	32
2.2.2.3.	Teoría de la Tecnología Financiera Disruptiva.....	33
2.2.3.	Características de las Fintech.....	35
2.2.4.	Fintech en el Perú	37
2.2.4.1.	Prestamos	39
2.2.4.2.	Billeteras Digitales y la eficiencia en las transacciones.....	41
2.2.5.	Financiamiento.....	43
2.2.5.1.	Financiación en las Mypes.....	44
2.2.5.2.	Acceso al financiamiento	44
2.2.5.3.	Costos y tasas de interés.....	45
2.2.6.	Satisfacción del Cliente	46
2.2.7.	Inclusión financiera.....	46
2.2.8.	Importancia de la inclusión financiera para las MYPES	48
2.3.	MARCO LEGAL Y REGULATORIO PARA LAS FINTECH EN PERÚ	48
2.3.1.	Entidades relevantes	48



2.3.1.1.	Superintendencia de Banca y Seguros y AFP (SBS)	48
2.3.1.2.	Banco Central de Reserva del Perú (BCRP)	49
2.3.1.3.	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Propiedad Intelectual (Indecopi)	49
2.3.2.	Normas que impactan las actividades de las empresas Fintech	50
2.4.	MARCO CONCEPTUAL	52
CAPÍTULO III		
MATERIALES Y MÉTODOS		
3.1.	UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....	55
3.2.	GALERIA COMERCIAL.....	55
	3.2.1. Descripción del Centro Comercial QORI WASI.....	56
3.3.	PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO	57
3.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO	58
	3.4.1. Población	58
	3.4.2. Muestra	58
3.5.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	59
	3.5.1. Tipo y diseño de la investigación	59
	3.5.2. Métodos de investigación	60
3.6.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	61
	3.6.1. Encuesta.....	62
3.7.	TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS.....	62
	3.7.1. Observación	62
	3.7.2. Guía de observación.....	62
	3.7.3. Cuestionario	63
3.8.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	65



3.8.1. Técnica de contrastación de hipótesis..... 66

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS.....	67
4.1.1. Análisis del primer objetivo específico	67
4.1.2. Análisis del segundo objetivo específico.....	74
4.1.3. Análisis del tercer objetivo específico	79
4.1.4. Análisis del cuarto objetivo específico	86
4.1.5. Análisis del quinto objetivo específico.....	90
4.1.6. Análisis del sexto objetivo específico.....	95
4.1.6.1. Plan de Trabajo	99
4.1.7. Contrastación de hipótesis	102
4.2. DISCUSIÓN	110
V.CONCLUSIONES.....	113
VI. RECOMENDACIONES	115
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	117
ANEXOS.....	123

Área : Finanzas Públicas y Privadas

Tema : Finanzas Públicas y Privadas

Fecha de sustentación: 01/08/2024



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Billeteras digitales en el mercado peruano	42
Tabla 2 Escala de Likert.....	63
Tabla 3 Estadística de fiabilidad	64
Tabla 4 Operacionalización de Variables	65
Tabla 5 Adopción de las herramientas Fintech para realizar transacciones financieras	67
Tabla 6 La frecuencia del uso de las Fintech es una herramienta valiosa para mi emprendimiento	69
Tabla 7 Aplicación de las herramientas Fintech en el emprendimiento para mejorar la eficiencia financiera.	71
Tabla 8 Obtención de información rápida sobre las Fintech.....	72
Tabla 9 Ahorrar tiempo y dinero al realizar transacciones en línea.....	74
Tabla 10 Las herramientas Fintech han reducido la probabilidad de errores y retrasos en nuestras transacciones financieras.....	76
Tabla 11 Creemos que la mejora continua en la eficiencia de las transacciones es esencial para el éxito futuro de nuestra empresa.	77
Tabla 12 Las herramientas Fintech han facilitado el acceso a opciones de financiamiento que anteriormente no estaban disponibles para nuestra empresa.	80
Tabla 13 Las herramientas Fintech han facilitado el proceso de búsqueda y obtención de financiamiento para nuestra empresa.	82
Tabla 14 Los procesos de solicitud y aprobación de financiamiento se han vuelto más eficientes gracias a la implementación de Fintech.....	84



Tabla 15	En general, creemos que la adopción de herramientas Fintech ha sido beneficiosa para reducir nuestros costos operativos y tasas de interés.	86
Tabla 16	Consideramos que la implementación de Fintech ha mejorado nuestra capacidad para gestionar los costos asociados con los servicios financieros.	88
Tabla 17	Disfruto usar los servicios que ofrece la herramienta de pago Fintech	90
Tabla 18	Recomendaría a mis amistades usar la herramienta de pago Fintech.	92
Tabla 19	La adopción de herramientas Fintech ha mejorado la percepción de nuestros clientes sobre la facilidad de pago en nuestra empresa.....	94
Tabla 20	Cronograma de actividades del plan de trabajo	101
Tabla 21	Correlación para la Hipótesis Especifica 1.	103
Tabla 22	Correlación de Causalidad para la Hipótesis Especifica 2.....	104
Tabla 23	Correlación para la Hipótesis Especifica 3.	106
Tabla 24	Correlación de Causalidad para la Hipótesis Especifica 4.....	107
Tabla 25	Correlación para la Hipótesis Especifica 5.	109



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Tipos de clientes de Fintech en el Perú	38
Figura 2 Tipos de personas jurídicas que atiende las Fintech en Perú.....	38
Figura 3 Principales aportes de las Fintech al mercado en Perú.....	39
Figura 4 Volumen de préstamos desembolsados (en millones de soles), 2019-2022.	40
Figura 5 Esquema de operación de una billetera digital Fintech.	41
Figura 6 Ubicación del Centro Comercial Qori Wasi.....	57
Figura 7 Adopción de las herramientas Fintech para realizar transacciones financieras.....	68
Figura 8 La frecuencia del uso de las Fintech es una herramienta valiosa para mi emprendimiento.....	70
Figura 9 Aplicación de las herramientas Fintech en el emprendimiento para mejorar la eficiencia financiera.....	71
Figura 10 Obtención de información rápida sobre las Fintech.	73
Figura 11 Ahorrar tiempo y dinero al realizar transacciones en línea.	74
Figura 12 Las herramientas Fintech han reducido la probabilidad de errores y retrasos en nuestras transacciones financieras.	76
Figura 13 Creemos que la mejora continua en la eficiencia de las transacciones es esencial para el éxito futuro de nuestra empresa.	78
Figura 14 Las herramientas Fintech han facilitado el acceso a opciones de financiamiento que anteriormente no estaban disponibles para nuestra empresa.....	80



Figura 15	Las herramientas Fintech han facilitado el proceso de búsqueda y obtención de financiamiento para nuestra empresa.....	82
Figura 16	Los procesos de solicitud y aprobación de financiamiento se han vuelto más eficientes gracias a la implementación de Fintech.	84
Figura 17	En general, creemos que la adopción de herramientas Fintech ha sido beneficiosa para reducir nuestros costos operativos y tasas de interés.....	86
Figura 18	Consideramos que la implementación de Fintech ha mejorado nuestra capacidad para gestionar los costos asociados con los servicios financieros.	88
Figura 19	Disfruto usar los servicios que ofrece la herramienta de pago Fintech	90
Figura 20	Recomendaría a mis amistades usar la herramienta de pago Fintech.....	92
Figura 21	La adopción de herramientas Fintech ha mejorado la percepción de nuestros clientes sobre la facilidad de pago en nuestra empresa.	94
Figura 22	Organigrama del plan de trabajo	101



ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO 1 Matriz de consistencia	123
ANEXO 2 Cuestionario.....	126
ANEXO 3 Lista de tiendas encuestadas	129
ANEXO 4 Validación de instrumento.....	133
ANEXO 5 Datos Obtenidos	139
ANEXO 6 Procesamiento de datos en SPSS.....	140



ACRÓNIMOS

SPSS:	Statistical Package for the Social Sciences
QORI WASI:	Nombre del Centro Comercial
MYPEs:	Micro y Pequeñas Empresas
IA:	Inteligencia Artificial
P2P:	préstamo entre pares
BCP:	Banco de crédito del Perú
BCRP:	Banco Central de Reserva del Perú
CMIF:	La Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera
SBS:	Superintendencia de bancos y seguros
NFC:	Near Field Communication



RESUMEN

Las empresas de Fintech ofrecen servicios financieros utilizando tecnología y han experimentado un crecimiento significativo. Se caracterizan por su agilidad y menor burocracia en comparación con los bancos tradicionales, lo que les permite ofrecer servicios más convenientes y accesibles. Ante ello hemos formulado la pregunta siguiente: ¿De qué manera influye las Fintech como herramienta de pago y su incidencia en la financiación de las Mypes del Centro Comercial Qori Wasi?, así mismo, hemos establecido como objetivo: determinar de qué manera influyen las Fintech como herramienta de pago y su incidencia en la financiación de las empresas Mypes del Centro Comercial Qori Wasi, 2022. Para el desarrollo de la investigación se utilizó los métodos científicos tales como el cuantitativo, explicativo, el descriptivo y el deductivo, también se hizo uso de técnicas de recolección de datos tales como la encuesta y la revisión documental, Con el uso de SPSS, se pudo procesar y analizar la información recolectada en la encuesta realizada asimismo para el procesamiento de datos se utilizó análisis e interpretación, elaboración de tablas, y figuras. El estudio sobre la adopción de Fintech en el Centro Comercial Qori Wasi revela que el (62.5%) de las Mypes apoyan su implementación, aunque existe cierta reserva. La eficiencia en las transacciones, mejorada por Fintech, es reconocida positivamente por el (59%), facilitando el acceso a financiamiento. Un (50%) indica que han abierto nuevas opciones de financiamiento, aunque el (28.6%) muestra escepticismo. Además, el (59%) considera que han ayudado a reducir costos operativos y tasas de interés, aunque un (21.4%) tiene dudas. Muchos emprendedores reportan una mejora en la experiencia del cliente gracias a las Fintech, sugiriendo que optimizan procesos y fortalecen la competitividad empresarial.

Palabras Clave: Accesibilidad, Financiación, Fintech, Mypes, Tecnologías.



ABSTRACT

Fintech companies offer financial services using technology and have seen significant growth. They are characterized by their agility and less bureaucracy compared to traditional banks, which allows them to offer more convenient and accessible services. Given this, we have asked the following question: How does Fintech influence as a payment tool and its impact on the financing of the Mypes of the Qori Wasi Shopping Center? Likewise, we have established the objective: to determine how Fintech influences as a payment tool and its impact on the financing of Mypes companies in the Qori Wasi shopping center, 2022. To develop the research, scientific methods were used such as explanatory, descriptive and deductive, and techniques were also used. data collection such as the survey and documentary review. With the use of SPSS, it was possible to process and analyze the information collected in the survey carried out. Likewise, analysis and interpretation, preparation of tables, and figures were used for data processing. The study on the adoption of Fintech in the Qori Wasi Shopping Center reveals that (62.5%) of Mypes support its implementation, although there is some reservation. Efficiency in transactions, improved by Fintech, is positively recognized by (59%), facilitating access to financing. (50%) indicate that they have opened new financing options, although (28.6%) show skepticism. In addition, (59%) consider that they have helped reduce operating costs and interest rates, although (21.4%) have doubts. Many entrepreneurs report an improvement in customer experience thanks to Fintech, suggesting that they optimize processes and strengthen business competitiveness.

Keywords: Accessibility, Financing, Fintech, Mypes, Technologies.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Este estudio se enfoca en un análisis exhaustivo del impacto de las tecnologías financieras, conocidas como Fintech, en el ámbito de la financiación de las Micro y Pequeñas Empresas (Mypes) en el Centro Comercial Qori Wasi. El objetivo principal de esta investigación es explorar de qué manera la adopción de las Fintech como herramienta de pago influye en la financiación de las empresas Mypes en este entorno comercial específico.

A lo largo del estudio, se examinan detalladamente las tendencias de adopción de las Fintech entre los emprendedores del Centro Comercial Qori Wasi, se evalúa el impacto de estas tecnologías en la eficiencia de los procesos financieros y se discute su potencial para mejorar la competitividad empresarial y facilitar el acceso a servicios financieros de una manera más ágil y eficaz.

Entre los resultados y conclusiones más relevantes que emergen de este análisis, se destaca la amplia aceptación de las Fintech entre los emprendedores del Centro Comercial, lo que sugiere una clara predisposición hacia la adopción de estas tecnologías y un potencial significativo para transformar la gestión de transacciones financieras en este entorno empresarial específico. Asimismo, se resalta el impacto sustancial que tiene la adopción de tecnologías Fintech en el ahorro de tiempo, la mejora en la eficiencia operativa y la percepción positiva de los clientes en cuanto a la facilidad de los procesos de pago.

Estos hallazgos subrayan la importancia de promover activamente una mayor adopción y uso efectivo de las herramientas Fintech entre las Mypes, con el objetivo de



impulsar el crecimiento económico y el desarrollo empresarial tanto en el Centro Comercial Qori Wasi como en otros entornos similares. En definitiva, el estudio evidencia el impacto positivo y transformador que las Fintech pueden tener en la gestión financiera de las empresas, promoviendo la inclusión financiera, la eficiencia operativa y la competitividad en el sector empresarial.

Este trabajo de investigación está estructurado en diferentes capítulos que son:

Capítulo I denominado introducción: este capítulo está conformado por el planteamiento del problema, formulación del problema, hipótesis de la investigación, justificación de estudio y objetivos de la investigación.

Capítulo II denominado revisión de literatura: este capítulo está conformado por los antecedentes de investigación, se recopiló la fuente bibliográfica y se desarrolló el marco teórico, marco conceptual, los cuales son necesarios para el desarrollo de la presente investigación.

Capítulo III denominado materiales y métodos: se desarrolla la ubicación geográfica del estudio, periodo de duración del estudio, la población y muestra del estudio, la metodología de la investigación, las técnicas de recolección y procesamiento de datos, así mismo la operacionalización de variables.

Capítulo IV denominado resultados y discusión: Los resultados permitieron realizar la validación de la hipótesis de la investigación a través del contraste de la hipótesis. Se contempló con un caso práctico que está orientado de acuerdo a la realidad problemática y objetivos de la investigación.

Capítulo V denominado conclusiones: se consideró la discusión y se recogió las conclusiones a la que se llegó.



Capítulo VI denominado recomendaciones se consideró la discusión y las conclusiones y se recogió las recomendaciones a la que se llegó.

Capítulo VII denominado referencias.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel internacional, las tecnologías financieras (Fintech) han transformado radicalmente los servicios financieros, pero su adopción enfrenta importantes desafíos en países en desarrollo. En regiones como África y partes de Asia, aunque las Fintech han mejorado el acceso a servicios financieros, la penetración sigue siendo limitada debido a la infraestructura digital insuficiente, bajo nivel de alfabetización financiera y desconfianza en nuevas tecnologías. Además, la regulación a menudo no está actualizada para abordar estas innovaciones rápidas, lo que crea incertidumbre y riesgos tanto para proveedores como para usuarios.

En Perú, el ecosistema Fintech ha experimentado un crecimiento acelerado en los últimos años, con un aumento significativo en el número de empresas y servicios ofrecidos. Sin embargo, las micro y pequeñas empresas (Mypes) peruanas aún enfrentan desafíos para adoptar estas tecnologías debido a requisitos estrictos, procesos burocráticos y falta de conocimiento sobre sus beneficios potenciales. En la región sur del Perú, incluyendo Puno, estas barreras se agravan por una infraestructura digital menos desarrollada y un acceso irregular a internet, especialmente en áreas rurales y semiurbanas.

A pesar de estos obstáculos, las Fintech representan una oportunidad significativa para mejorar el acceso a servicios financieros en estas áreas marginadas, contribuyendo al desarrollo económico regional. En el Centro Comercial Qori Wasi de Puno, la problemática se centra en comprender cómo la adopción de Fintech puede impactar la



financiación de las Mypes locales. Este estudio busca identificar oportunidades y desafíos específicos, así como proporcionar recomendaciones para optimizar la integración de Fintech en el sector empresarial de las Mypes, fortaleciendo su competitividad y sostenibilidad en un entorno económico cada vez más digitalizado y competitivo.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿De qué manera las Fintech como herramienta de pago inciden en la financiación de las empresas Mypes del Centro Comercial Qori Wasi, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo inciden la adopción de las Fintech como herramienta de pago en la financiación los emprendedores del Centro Comercial Qori Wasi?
- ¿Cómo inciden la eficiencia de las transacciones en el financiamiento de los emprendedores del Centro Comercial Qori Wasi?
- ¿Cómo inciden las herramientas de pago en el Acceso a opciones de financiamiento en los emprendedores del Centro Comercial Qori Wasi?
- ¿Como inciden las herramientas de pago en los Costos y tasas de interés en los emprendedores del Centro Comercial Qori Wasi?
- ¿Cómo inciden las herramientas de pago en la Satisfacción y percepción del cliente en los emprendedores del Centro Comercial Qori Wasi?



1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Hipótesis general

La aplicación de las Fintech como herramienta de pago inciden directamente en la financiación de las empresas Mypes del Centro Comercial Qori Wasi, 2022.

1.3.2. Hipótesis específica

- La Fintech como herramienta de pago y su indicador “Adopción de las Fintech como herramienta de pago” inciden positivamente en la financiación de las empresas Mypes del Centro Comercial Qori Wasi.
- La Fintech como herramienta de pago y su indicador “El impacto en la eficiencia de las transacciones” incide positivamente en la financiación de las empresas Mypes del Centro Comercial Qori Wasi.
- La financiación de las empresas Mypes y su indicador “El acceso a opciones de financiamiento” incide positivamente en el uso de las Fintech como herramienta de pago de los emprendedores del Centro Comercial Qori Wasi.
- La financiación de las empresas Mypes y su indicador “Los Costos y tasas de interés” incide positivamente en el uso de las Fintech como herramienta de pago de los emprendedores del Centro Comercial Qori Wasi.
- La financiación de las empresas Mypes y su indicador “La Satisfacción y percepción del cliente” incide positivamente en el uso de las Fintech como herramienta de pago de los emprendedores del Centro Comercial Qori Wasi.



1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación sobre las Fintech como herramienta de pago y su incidencia en la financiación de las Mypes del Centro Comercial Qori Wasi 2022 presenta una relevancia académica significativa al aportar nuevos conocimientos en el campo de las finanzas y la tecnología. Al enfocarse en el impacto específico de las Fintech en la financiación de las Mypes a nivel local, este estudio contribuirá a la expansión del entendimiento sobre cómo estas tecnologías están transformando el acceso a servicios financieros para las pequeñas empresas en un entorno comercial específico. Los resultados obtenidos no solo serán de utilidad para investigaciones futuras, sino que también podrán ser aplicados en la toma de decisiones empresariales, institucionales y regulatorias, permitiendo el diseño de estrategias más efectivas para promover la inclusión financiera y el crecimiento empresarial en el Centro Comercial Qori Wasi.

Además, la importancia práctica de este estudio radica en su potencial para beneficiar directamente a las Mypes locales al identificar los desafíos y beneficios que enfrentan al adoptar las Fintech. Al comprender mejor cómo estas tecnologías pueden influir en la competitividad, sostenibilidad y crecimiento de las pequeñas empresas, se podrán desarrollar medidas concretas para mejorar la accesibilidad, eficiencia y seguridad de los servicios financieros en el Centro Comercial Qori Wasi. Este enfoque no solo podría impulsar la competitividad empresarial, sino que también podría tener un impacto social positivo al fomentar la inclusión financiera, promover la generación de empleo y contribuir al desarrollo económico y social de la comunidad en la que se lleva a cabo la investigación.



1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo general

Determinar de qué manera las Fintech como herramienta de pago inciden en la financiación de las empresas Mypes del Centro Comercial Qori Wasi, 2022

1.5.2. Objetivos específicos

- Determinar la incidencia de la adopción de las Fintech como herramienta de pago en el financiamiento de los emprendedores del Centro Comercial Qori wasi.
- Determinar la incidencia de la eficiencia de las transacciones en el financiamiento de los emprendedores del Centro Comercial Qori Wasi.
- Determinar la incidencia de las herramientas de pago en el Acceso a opciones de financiamiento en los emprendedores del Centro Comercial Qori Wasi.
- Determinar la incidencia de las herramientas de pago en los costos y tasas de interés en los emprendedores del Centro Comercial Qori Wasi.
- Determinar la incidencia de las herramientas de pago en la Satisfacción y percepción del cliente en los emprendedores del Centro Comercial Qori Wasi.
- OBEJTIVO PROPUESTA: Propuesta para la implementación exitosa de Fintech como herramienta de pago en las Mypes del Centro Comercial Qori Wasi: análisis de beneficios, riesgos y estrategias para una adopción efectiva y sostenible".



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Antecedentes internacionales

Boubée (2020) mostró que la mayoría las empresas Fintech son relativamente nuevas y están en constante búsqueda de características y soluciones que puedan ofrecer a los clientes para crear lealtad hacia sus servicios. En la actualidad, la barrera de entrada al mercado no es alta, pero los usuarios tienen un gran poder de elección debido a la amplia variedad de opciones disponibles. Además, al tratarse de aplicaciones móviles, los clientes pueden descargarlas y aprobarlas en cuestión de minutos, lo que agiliza el proceso de adopción y uso.

Chaparro (2021) en su estudio subrayó, se alienta también el desarrollo de estudios participativos que involucren no solo al sistema financiero tradicional, sino también a proveedores de servicios alternativos y a las comunidades. Sería interesante explorar hipótesis disruptivas, como aquellas que cuestionen la noción de que la inclusión financiera formal necesariamente conduzca a un mayor crecimiento económico.

Juliet y Barón (2022) en sus estudios evidenciaron que la promoción de la inclusión financiera debe ser considerada como un mecanismo para impulsar el crecimiento económico y garantizar la reducción de la pobreza. Este desafío no solo recae en el gobierno nacional, sino también en las entidades financieras tradicionales y las empresas Fintech. Sin duda alguna, y de acuerdo con los resultados evaluados a lo largo del artículo, las Fintech han fomentado en los



últimos años la innovación tecnológica, generando nuevos productos y servicios financieros que los consumidores pueden adquirir a un costo reducido, con requisitos mínimos y a través de plataformas digitales de fácil manejo. Es necesario enfatizar la importancia de llevar a cabo estudios que analicen el impacto de la inclusión financiera, en particular de las soluciones proporcionadas por las empresas Fintech. Estos estudios deben ser más específicos, amplios, profundos y diversificados, estructurándose como programas de evaluación que abarquen diferentes impactos (económicos, sociales, ambientales), diversas soluciones Fintech (así como otras estrategias de inclusión), en distintos grupos de personas e instituciones, a lo largo del tiempo, y comprendiendo los contextos tanto públicos como privados. Es esencial que estos estudios adopten enfoques tanto cualitativos como cuantitativos, y se centren en resultados reales en lugar de depender exclusivamente de modelos que no logren capturar la complejidad de la realidad en su totalidad.

Peña (2020) en su investigación comprobó que la evolución de los servicios financieros a nivel mundial ha experimentado cambios significativos a lo largo del tiempo. Si bien las tecnologías han desempeñado un papel fundamental en la transformación del sector a lo largo de su historia, el impacto actual de las Fintech se destaca por la amplia oportunidad que tienen las personas de todo el mundo para crear, administrar y poner en marcha empresas especializadas en servicios de intermediación financiera. La inclusión financiera se refiere a la disponibilidad de una amplia gama de servicios financieros que brinden seguridad, protección al usuario y fomenten la educación financiera en una población, tanto para individuos como para empresas. Además de la falta de acceso generalizado a los servicios financieros, en el sistema financiero



tradicional existe una notable disparidad en los costos de los servicios según el nivel de ingresos de las personas. Los análisis de riesgo crediticio, que pueden influir en el acceso a condiciones crediticias favorables, así como los costos fijos como las comisiones de retiro de cajeros o transferencias, benefician a aquellos con mayores ingresos. Algunas Fintech utilizan enfoques basados en el análisis de datos y sistemas de reputación para evaluar el riesgo crediticio, con el objetivo de reducir esta disparidad. Asimismo, las plataformas blockchain y ciertos sistemas de pago permiten realizar transacciones a un costo más bajo, lo que beneficia tanto a individuos como a empresas (INCyTU, 2017).

2.1.2. Antecedentes nacionales

Guzmán (2019) identificó que las Fintech desempeñan un papel significativo en la inclusión financiera del país al brindar servicios financieros en lugares de difícil acceso y a un menor costo. Existe una relación estadísticamente probada y fuertemente positiva entre las Fintech y la mejora de la inclusión financiera. Este grado de incidencia demuestra la importancia de las Fintech como nuevos participantes en el sector financiero, actuando de manera complementaria a las instituciones financieras tradicionales en el marco de la intermediación financiera.

Juan (2021) en su investigación reveló que las Fintech, como tecnología, desempeñan un papel fundamental en la promoción de la inclusión financiera al proporcionar mecanismos tecnológicos que facilitan su acceso. Con el tiempo, un número creciente de usuarios tendrán la oportunidad de acceder a diversas tecnologías financieras, las cuales serán cada vez más fáciles de usar y comprender. Esta evolución se traducirá en un aumento en los índices de



desarrollo, beneficiando tanto a los usuarios como a las economías, que experimentarán un crecimiento en constante ascenso.

Quenta (2022) destacó que las Fintech desempeñan un papel relevante en el proceso de inclusión financiera en el Perú, ya que se caracterizan por colocar al cliente en el centro de su actividad. Esta filosofía ha influido en la banca tradicional, que se ha visto obligada a transformar sus servicios, canales de comunicación y modelos de negocio. Como resultado, se generan sinergias que benefician el bienestar de los consumidores financieros. Las Fintech desarrollan productos y servicios financieros que amplían la gama de opciones disponibles para los clientes, lo que les permite tener un mayor poder de elección.

Vargas (2023) en su investigación demostró que la inclusión financiera o el acceso a servicios bancarios en nuestro país sigue siendo un desafío significativo para nuestra sociedad en su conjunto. No se trata solo de consolidar el desarrollo bancario o financiero, sino de utilizarlo como un medio para reducir la pobreza que afecta a nuestra nación. En este contexto, las Fintech pueden desempeñar un papel crucial al participar y respaldar este proceso de inclusión, llegando a personas y lugares a los que los actores tradicionales no pueden llegar. Esto permite facilitar el desarrollo de negocios, emprendedores y comercios, tanto a nivel individual como para el crecimiento general del país y su población.

Zaga (2022) en su estudio sobre el uso de la billetera digital puede tener importantes implicaciones económicas. Los pagos a través de dispositivos móviles representan una forma alternativa de brindar servicios financieros a aquellos que no tienen acceso a cuentas de ahorro o financiamiento en el sistema financiero convencional. Esta nueva modalidad de pago se utiliza para ofrecer



servicios financieros a personas que se encuentran excluidas del sistema financiero tradicional. El uso de billeteras digitales brinda a los usuarios la capacidad de aumentar sus ingresos, realizar transferencias de dinero y efectuar pagos en comercios minoristas. Antes de la llegada de los pagos digitales, transferir fondos entre cuentas de diferentes entidades financieras conllevaba costos que desalentaban su uso, pero esto ha cambiado con la introducción de las billeteras digitales, que operan en colaboración con diversas instituciones financieras.

2.1.3. Antecedentes locales

Mamani (2017) La educación financiera es fundamental y debe ser impartida por las entidades competentes. En este aspecto, el Gobierno está desarrollando mediante la Estrategia de Inclusión Financiera (ENIF), acciones que contribuyan a lograr educar e informar adecuadamente a más personas, sobre todo aquellas que viven en lugares alejados, y tienen poco acceso a entidades como el Banco, y ahora, en plena ejecución de Programas Sociales, esta labor es mucho más necesaria. Así mismo, el impacto que tienen las acciones llevadas a cabo con el fin de difundir el uso de las plataformas de atención modernas sobre el volumen de operaciones, se precisa de acuerdo a la frecuencia de uso por parte de los usuarios.

Quispe (2024) La investigación en la Universidad Nacional del Altiplano Puno muestra que el uso de la banca móvil mejora la inclusión financiera entre los estudiantes. Se encontró que un mayor uso de la banca móvil está relacionado con un aumento en la inclusión financiera y la bancarización. Valores percibidos como la facilidad de uso, accesibilidad, seguridad y confiabilidad también están



positivamente correlacionados con la inclusión financiera. La obligatoriedad de abrir una cuenta para usar la banca móvil contribuye al aumento de la inclusión financiera. Factores limitantes como la utilidad percibida, accesibilidad, educación financiera, necesidades financieras y seguridad afectan negativamente la inclusión financiera, destacando la necesidad de abordar estas barreras. En general, una mayor aceptación y adopción de la banca móvil está asociada con un aumento en la inclusión financiera.

Torre (2020) En Perú, operan aproximadamente 79 empresas Fintech dedicadas a la gestión financiera (27%), pagos y transferencias (25%) y financiamiento (20%), además de actividades como cambio de divisas, seguros, calificación de clientes y financiamiento colectivo. Para que estas Fintech continúen su desarrollo, es crucial un entorno regulatorio favorable que evite costos excesivos. Los reguladores deben monitorear el progreso de estos emprendimientos tecnológicos, gestionando adecuadamente los riesgos implícitos.

A nivel global, las Fintech presentan varias ventajas: digitalización de procesos que elimina el uso del papel, reducción de intermediarios permitiendo a los usuarios gestionar su información de manera directa, y rapidez en la prestación de servicios. Estas características han llevado a una mayor aceptación por parte de los usuarios. Sin embargo, el sistema financiero tradicional debe innovar y adaptarse estratégicamente a estas tecnologías para no quedar obsoleto, colaborando con las Fintech y adoptando sus innovaciones para mejorar sus servicios y mantenerse competitivas.



2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Fintech

Las Fintech son colaboraciones con startups o jóvenes empresas que ofrecen servicios financieros y productos mediante el uso de tecnología y métodos de entrega innovadores. Además, el término también abarca las actividades y tecnologías empleadas en el sector financiero, poniendo énfasis en el modelo de negocio por encima del tipo de empresa. Esto ha generado diversos estudios focalizados en los modelos de negocio dentro del ámbito Fintech.

De acuerdo con Choy (2018) “La denominación Fintech, proviene de las palabras inglesas Financial Technology, que significa Tecnología Financiera, y actualmente se utiliza para referirse a la innovación tecnológica aplicada en los servicios financieros, modificándolos en parte o totalmente.

En otros estudios mencionan que, según UCAM (2022), aunque bien es cierto que Fintech es un concepto multifacético, es posible obtener una comprensión sólida y general sobre esta. Podemos resumir que las Fintech ayudan a simplificar las transacciones financieras para consumidores o empresas, haciéndolas más accesibles y, en general, más asequibles. También se puede aplicar a empresas y servicios que utilizan IA, macrodatos y tecnología blockchain encriptada para facilitar transacciones altamente seguras entre una red interna.

2.2.2. Teorías relacionadas al fenómeno Fintech

2.2.2.1. Teoría de la Adopción de innovaciones

La Teoría de la Adopción de Innovaciones nos menciona que:
(Rogers, 1962):



La Teoría de la Adopción de Innovaciones de Everett Rogers es un marco conceptual que explora cómo y por qué las nuevas ideas, productos o tecnologías se difunden y son adoptadas por individuos y grupos a lo largo del tiempo. Esta teoría es especialmente relevante para comprender la aceptación y la propagación de innovaciones en diversos campos, incluyendo la tecnología, la salud, la agricultura y, por supuesto, las Finanzas y las Fintech.

Aquí hay algunos puntos clave sobre la Teoría de la Adopción de Innovaciones:

- **Conocimiento:** El proceso comienza con la toma de conciencia de la existencia de la innovación.
- **Persuasión:** Después de conocer la innovación, las personas buscan información sobre sus beneficios y desafíos. La persuasión juega un papel crucial en este paso, ya que la percepción de los beneficios puede influir en la decisión de adoptar.
- **Decisión:** En esta etapa, los individuos evalúan si adoptar o rechazar la innovación. Factores como la compatibilidad con los valores existentes y la simplicidad de uso juegan un papel importante.
- **Implementación:** La innovación se utiliza en esta fase, y la experiencia del usuario puede influir en la percepción general de la innovación.
- **Confirmación:** Después de la implementación, las personas buscan validación y retroalimentación. Si la experiencia es positiva, es más



probable que continúe adoptando y recomendando la innovación a otros.

2.2.2.2. Teoría de la Financiación Alternativa

La Teoría de la Financiación Alternativa se refiere a la evolución de métodos financieros distintos a los tradicionales ofrecidos por instituciones financieras convencionales, como bancos y entidades crediticias tradicionales. Esta teoría examina cómo emergen y se desarrollan modelos de financiación alternativos para satisfacer las necesidades de diferentes sectores, empresas emergentes, individuos o proyectos que no pueden acceder fácilmente a los servicios financieros tradicionales (Freedman, 2014).

Aquí hay algunas formas de financiación alternativa que han ganado relevancia:

- **Crowdfunding:** Consiste en obtener fondos a través de pequeñas contribuciones de un gran número de personas, generalmente en plataformas en línea. Puede ser de varios tipos: donaciones, recompensas, préstamos (crowdlending) o inversión de capital (equity crowdfunding).
- **Préstamos Peer-to-Peer (P2P):** Conecta directamente a prestatarios con inversores a través de plataformas en línea, eliminando intermediarios financieros tradicionales. Los prestatarios pueden obtener préstamos a tasas a menudo más competitivas, y los inversores pueden obtener rendimientos atractivos.



- **Financiación Colectiva (Co-Funding):** Consiste en la inversión colaborativa de varios inversores, instituciones o entidades en un proyecto específico, compartiendo riesgos y beneficios.
- **Financiación por suscripción:** Implica que una empresa recaude capital a través de suscriptores que pagan regularmente para recibir bienes o servicios, proporcionando a la empresa capital para operar o expandirse.
- **Financiación por tokenización:** Se refiere a la emisión de tokens digitales que representan un activo o participación en un proyecto, lo que permite el financiamiento y la inversión a través de blockchain y activos digitales.

La Teoría de la Financiación Alternativa explora cómo estos modelos emergentes de financiación pueden complementar o desafiar los métodos tradicionales, proporcionando acceso a capital para empresas y proyectos que pueden no ser atendidos adecuadamente por las instituciones financieras convencionales. Además, estudia los desafíos regulatorios, de transparencia y de gestión de riesgos asociados con estos nuevos modelos financieros. Este enfoque hacia la diversificación de las fuentes de financiación ha sido especialmente relevante para las pequeñas y medianas empresas y los emprendedores, ofreciéndoles oportunidades de financiamiento más flexibles y adaptadas a sus necesidades.

2.2.2.3. Teoría de la Tecnología Financiera Disruptiva

La Teoría de la Tecnología Financiera (Fintech) Disruptiva se basa en la idea de que las innovaciones tecnológicas pueden transformar radicalmente el panorama financiero, desafiando y redefiniendo las



prácticas tradicionales de la industria. Este concepto se relaciona con la disrupción, un proceso mediante el cual nuevas tecnologías y modelos de negocio alteran significativamente la forma en que se realizan las transacciones financieras y se brindan servicios en el sector (Skinner, 2016). A continuación, se detallan algunos aspectos clave de la Teoría de la Tecnología Financiera Disruptiva:

- **Innovación Tecnológica:** La teoría se enfoca en la introducción de tecnologías innovadoras que transforman las actividades financieras, incluyendo la aplicación de inteligencia artificial, blockchain, análisis de big data, automatización y otras tecnologías emergentes.
- **Desafío a Modelos de Negocio Tradicionales:** La Fintech disruptiva desafía los modelos de negocio tradicionales en la industria financiera, como los préstamos P2P y los robo-advisors que cuestionan los servicios de gestión de inversiones convencionales.
- **Mejora de la Eficiencia:** La introducción de tecnologías disruptivas busca mejorar la eficiencia en la entrega de servicios financieros. Esto puede traducirse en costos más bajos, procesos más rápidos, mayor accesibilidad y una experiencia de usuario mejorada.
- **Acceso a Segmentos No Atendidos:** La tecnología financiera disruptiva busca atender a segmentos desatendidos por las instituciones tradicionales, ofreciendo soluciones Fintech inclusivas para personas con acceso limitado a servicios bancarios.



- **Cambios en la Experiencia del Usuario:** Las tecnologías disruptivas transforman la experiencia del usuario con interfaces intuitivas, disponibilidad 24/7 y personalización, cambiando cómo las personas interactúan con los servicios financieros.
- **Adopción Rápida:** La Fintech disruptiva a menudo experimenta una adopción rápida debido a la agilidad y atractivo de las soluciones ofrecidas. La rápida aceptación por parte de los usuarios puede acelerar la interrupción en la industria.
- **Retos Regulatorios:** A medida que las Fintech disruptivas ganan terreno, surgen desafíos regulatorios. Los reguladores deben adaptarse para equilibrar la innovación con la protección del consumidor y la estabilidad del sistema financiero.

2.2.3. Características de las Fintech

Según Fernandez (2023) nos menciona las siguientes características:

- **Innovación constante:** Una de las características más destacadas de las Fintech es su capacidad para innovar. No están atadas por las mismas regulaciones y estructuras que los bancos tradicionales, lo que les permite ser más ágiles y adaptarse rápidamente a las necesidades cambiantes de los consumidores.
- **Digitalización:** La digitalización es otra característica clave de las Fintech. La mayoría de los servicios de Fintech se ofrecen a través de plataformas digitales, permitiendo a los usuarios acceder a estos servicios en cualquier momento y desde cualquier lugar. Esto ha revolucionado la forma en que las personas realizan transacciones financieras.



- **Accesibilidad:** Con las Fintech, cualquier persona con un smartphone y conexión a internet puede acceder a servicios financieros. Esto es especialmente revolucionario en áreas donde los servicios bancarios tradicionales son escasos o inexistentes.
- **Personalización:** Las Fintech hacen uso de datos y algoritmos para ofrecer una experiencia personalizada. Pueden recomendarte un producto financiero que se ajuste a tus necesidades específicas o darte consejos personalizados sobre cómo gestionar tu dinero.
- **Seguridad de las Fintech:** La seguridad es una prioridad para las Fintech. Utilizan la última tecnología en encriptación y protección de datos para asegurar que tu dinero y tu información personal estén seguros.
- **Transparencia:** La transparencia es una característica clave que distingue a las Fintech de los métodos tradicionales de banca. En el ecosistema Fintech, las tarifas claras, la ausencia de letras pequeñas confusas y la comunicación directa sobre la gestión del dinero son la norma. Los usuarios tienen acceso inmediato a información completa sobre costos y términos, lo que les permite tomar decisiones financieras informadas. Esta claridad no solo gana la confianza de los usuarios, sino que también promueve la competencia leal, siendo esencial para el éxito de las Fintech y un estándar en su modelo de negocio.
- **Eficiencia:** Por último, Fintech es sinónimo de eficiencia. A través de la automatización y la digitalización de los procesos financieros, las Fintech pueden ofrecer servicios más rápidos, menos costosos y más convenientes que los métodos financieros tradicionales.



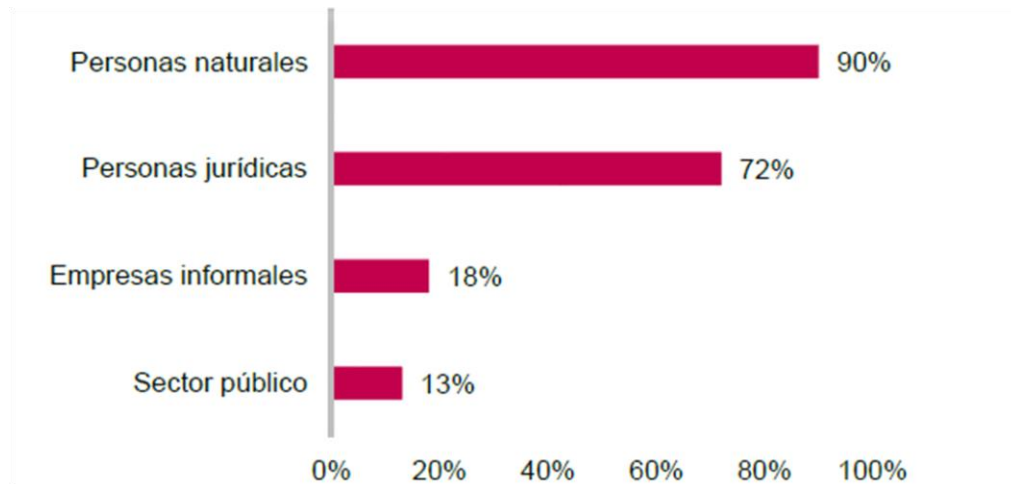
2.2.4. Fintech en el Perú

Según Indecopi el estudio de mercado del sector Fintech en el Perú (2023), el ecosistema Fintech en Perú ha crecido significativamente, con 154 empresas en noviembre de 2022, un aumento del (208%) desde 2014. A pesar de una reducción del (10%) en 2021, las Fintech generaron 3 millones de empleos y transaron entre USD 10 mil y 12 mil millones hasta abril de 2021, cinco veces más que en 2019. En 2021, el (43%) de las Fintech realizó transacciones superiores a USD 5 millones, y el (25%) superó los USD 20 millones, mostrando un aumento en el uso de servicios Fintech. Geográficamente, el (90%) de las Fintech están en Lima, y el (70%) extiende sus servicios a otras regiones, con el (83%) atendiendo zonas rurales y el (31%) con más del (20%) de su cartera en estas áreas.

Con relación al tipo de usuarios atendidos por las Fintech, la encuesta de Emprender UP reveló que el (90%) de las encuestadas atiende a personas naturales; el (72%) a personas jurídicas; el (18%) a empresas informales y el (13%) a entidades del sector público. En tanto, dentro del grupo que atiende a personas jurídicas, el (83%) atiende a microempresas, el (94%) a pequeñas empresas, el (81%) a medianas empresas, y el (49%) a grandes empresas.

Figura 1

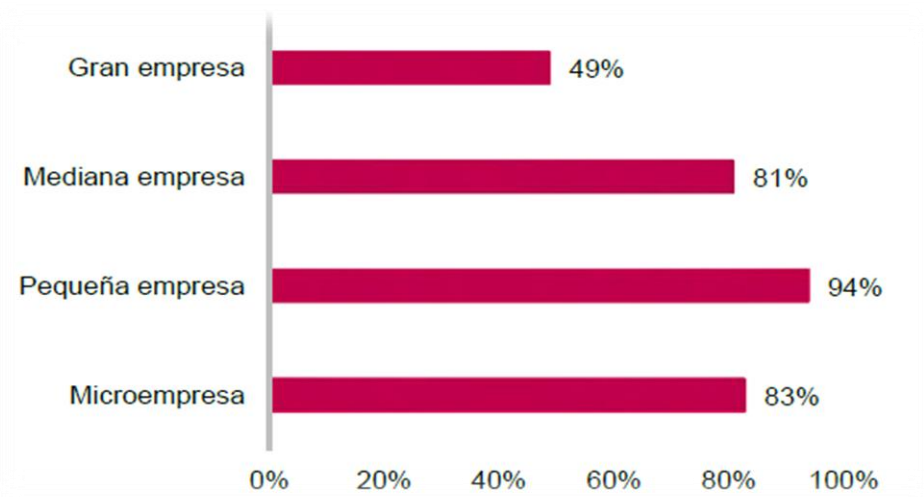
Tipos de clientes de Fintech en el Perú



Nota. Salinas, J. (2021). Elaboración: CLC – Indecopi

Figura 2

Tipos de personas jurídicas que atiende las Fintech en Perú

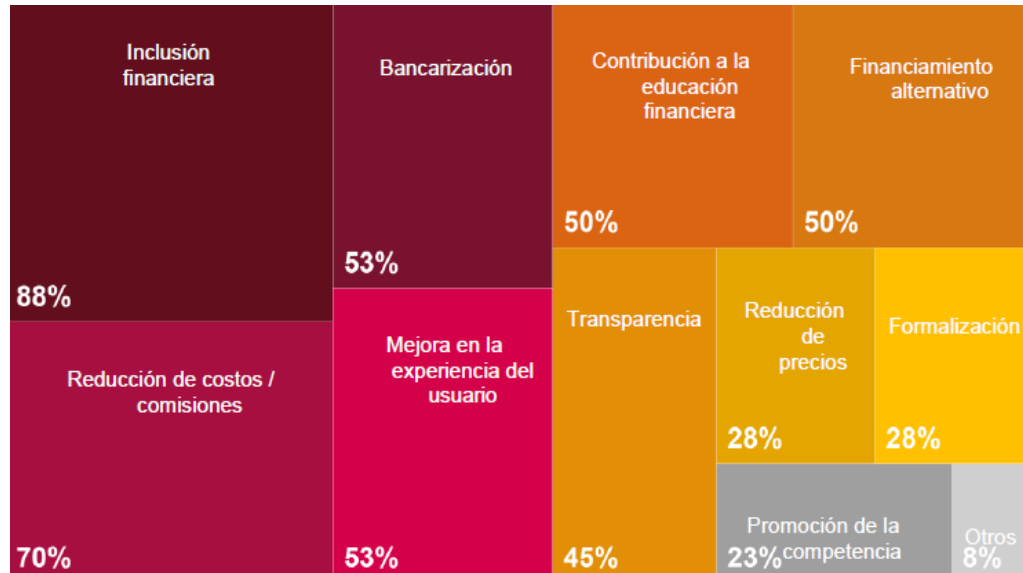


Nota. Salinas, J. (2021). Elaboración: CLC – Indecopi

Entre los beneficios y aportes que generan las empresas Fintech al mercado, la encuesta de *Emprende UP* indica que, para las empresas Fintech, el principal aporte está asociado con la inclusión financiera (88%), la reducción de costos y comisiones (70%), la bancarización (53%) y la mejora en la experiencia de usuario (53%), como se presenta en detalle, en la Figura 3.

Figura 3

Principales aportes de las Fintech al mercado en Perú



Nota. Salinas, J. (2021). Elaboración: CLC – Indecopi

2.2.4.1. Prestamos

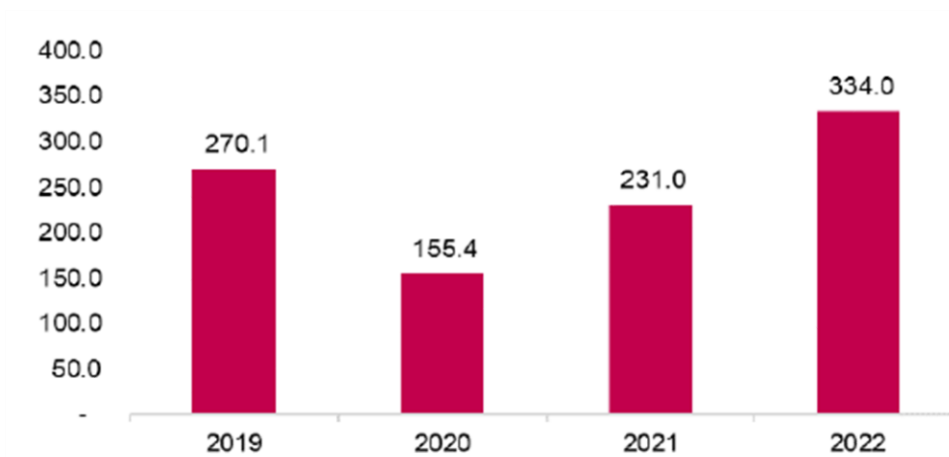
Características del mercado de préstamos

Según Ruiz (2023), para efectos de caracterizar este mercado, se ha obtenido información de 15 Fintech que realizan actividades de préstamos, en lo referente a su dinámica competitiva, transacciones y clientes.

Al respecto, en la figura 4, se presenta el monto desembolsado por las Fintech de préstamos consultadas para este estudio, evidenciándose que en el 2020 se experimentó una caída del (42.5%) en el monto de los préstamos¹³⁸, respecto de lo registrado en el año previo. Al 2022, y en línea con la reactivación de las actividades económicas, se aprecia que los desembolsos de préstamos se recuperaron, incrementándose en un (115%) respecto del 2020, situándose por encima de los niveles previos a la pandemia.

Figura 4

Volumen de préstamos desembolsados (en millones de soles), 2019-2022.



Nota. Empresas requeridas. Elaboración: CLC – Indecopi.

Sin embargo, una de las características principales del servicio brindado por las Fintech es el hecho de ofrecer un proceso de solicitud, evaluación y desembolso digital, rápido y prácticamente sin exigencias documentales, lo que no resulta posible en todas las entidades del sistema financiero. Por ello, con la finalidad de identificar productos que se asemejen a estas características, se ha revisado la oferta disponible de las entidades del sistema financiero que realizan operaciones de crédito, encontrándose que, a agosto de 2023, la mayoría de los bancos ofrecía algún producto de préstamos con características similares a los de las Fintech; sin embargo, en el caso de las entidades no bancarias, solo ha sido posible encontrar un producto con dichas características en una entidad (Financiera Oh!).

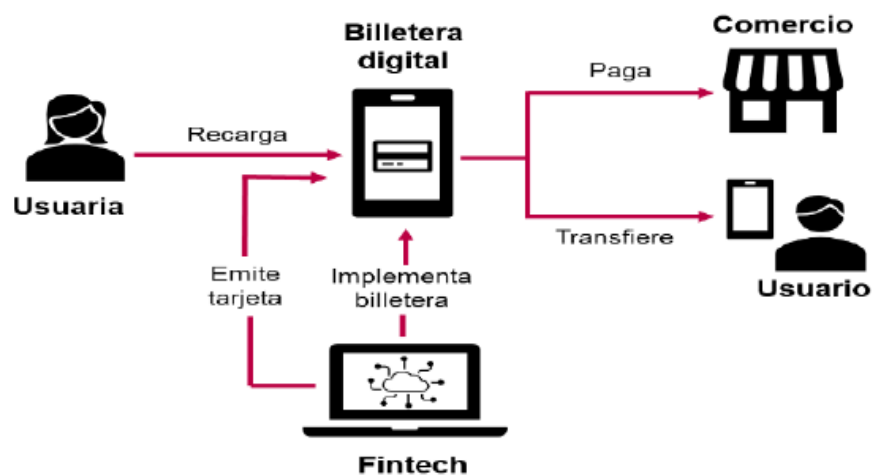
2.2.4.2. Billeteras Digitales y la eficiencia en las transacciones

El Banco Central de Reserva del Perú emitió la Circular 03-2020-RP en enero de 2020 en el Artículo 1 menciona la regulación del uso de billeteras digitales y pagos con código QR. Durante la pandemia, estas billeteras ganaron popularidad al permitir transacciones sin contacto y se utilizaron para distribuir bonos gubernamentales. Juegan un papel crucial en la inclusión financiera, permitiendo a más personas acceder a servicios financieros y crear historiales financieros.

En Perú, las billeteras digitales, asociadas tanto a cuentas bancarias como a tarjetas prepago, facilitan transacciones rápidas y seguras. Estos avances tecnológicos han transformado los medios de pago, mejorando la eficiencia y ampliando el acceso a servicios financieros esenciales (Indecopi, 2023)

Figura 5

Esquema de operación de una billetera digital Fintech.



Nota. CLC – Indecopi.

- **Características del mercado de billeteras digitales**

Según Pinedo (2023) Con datos a agosto de 2023, se ha identificado un total de 17 billeteras digitales activas, las cuales son provistas por entidades bancarias o del sistema financiero regulado (ocho), empresas Fintech y/o EEDE (ocho) y bigtech (una). La relación de empresas identificadas se presenta en la tabla 1.

Tabla 1

Billeteras digitales en el mercado peruano

Billetera	Asociada a	Entidad administradora o de respaldo
Yape	Cuenta de ahorro o depósitos o de dinero electrónico	BCP
IzipayYa	Cuenta de ahorro o depósitos, tarjeta de pago	Interbank e Izapa
Plin	Cuenta de ahorro o depósitos	BBVA Perú, Interbank, Scotiabank Perú, Banbif
Fpay	Cuenta bancaria, tarjeta de pago	Digital Payments Perú (Fpay), Banco Falabella
RappiBank	Cuenta digital, Tarjeta de pago	Rappi, Interbank
Wayki	Cuenta de ahorro	CMAC Cusco
Bim	Cuenta de dinero electrónico	Conjunto de entidades del sistema financiero
Agora Pay	Tarjeta prepago vinculada a cuenta de dinero electrónico	Intercorp, Financiera Oh
Máximo	Tarjeta prepaga	Máximo Pay
Ligo	Tarjeta prepago vinculada a cuenta de dinero electrónico	EEDE Tarjetas Peruanas Prepago
Kontigo	Tarjeta prepago vinculada a cuenta de dinero electrónico	EEDE GMoney
Prexpe	Tarjeta prepago vinculada a cuenta de dinero electrónico	Prexpe, EEDE GMoney
Jet Cash	Cuenta de dinero electrónico	EEDE Empresa Peruana de Soluciones de Dinero Electrónico
Tarjeta W	Tarjeta prepago vinculada a cuenta de dinero electrónico	Centro Comercial Plaza Norte, EEDE Gmoney



Billetera	Asociada a	Entidad administradora o de respaldo
Dale	Cuenta de dinero electrónico	EEDE GMoney
Global66	Tarjeta prepago vinculada a cuenta de dinero electrónico	Global 66, EEDE GMoney
Apple Pay	Tarjetas de pago	Apple

Nota. <https://www.gob.pe/es/institucion/pcm/tema/billetera-digital>; Hidalgo, L. (2021) y páginas web de las aplicaciones. Elaboración: CLC – Indecopi.

En 2022, las billeteras Fintech en Perú alcanzaron 1.7 millones de usuarios y 3.1 millones de transacciones, aumentando un (2034%) y (332%), respectivamente, desde antes de la pandemia. En 2020, hubo una ligera disminución en usuarios y transacciones debido a la migración hacia billeteras bancarias, pero el volumen de transacciones creció un (174%). En 2021, las transacciones bajaron un (37%), pero en 2022 aumentaron un (358%) respecto a 2019.

Las billeteras como Yape e IzipayYa permiten asociar cuentas de ahorro o tarjetas, mientras que Plin facilita transferencias inmediatas por números de celular o códigos QR. Fpay y Apple Pay permiten asociar tarjetas de varios bancos, y Waiky y Agora Pay están vinculadas a cuentas de ahorro y tarjetas prepago. Durante la pandemia, las billeteras vinculadas a bancos crecieron significativamente debido a la necesidad de transacciones sin efectivo.

2.2.5. Financiamiento

El financiamiento o financiación es el proceso de viabilizar y mantener en marcha un proyecto, negocio o emprendimiento específico, mediante la asignación de recursos capitales (dinero o crédito) para el mismo. Dicho más fácilmente, financiar es asignar recursos capitales a una iniciativa determinada.



El financiamiento es un elemento clave en el éxito de cualquier proyecto o empresa, ya que involucra los recursos que se necesitarán para ponerlo en marcha (Concepto, 2024).

2.2.5.1. Financiación en las Mypes

Los micro y pequeños empresarios constituidos formalmente cuentan con la facilidad de acceder a fuentes de financiamiento provenientes de entidades bancarias, cajas rurales y cooperativas de ahorro y crédito. Lo beneficioso de optar por una alternativa es que "no se arriesga el patrimonio personal, por lo que surge la oportunidad de establecer mecanismos o cronogramas de pagos" (Andia, 2013).

El financiamiento en las micro y pequeñas empresas (Mypes) es esencial para mejorar su productividad e ingresos. Estas empresas suelen depender de recursos propios, familiares y amigos, prestamistas informales, proveedores y préstamos bancarios. Mantener buenas relaciones con proveedores y evitar prestamistas usureros es crucial. A largo plazo, siguen utilizando principalmente recursos propios y préstamos familiares, evitando la emisión de acciones y bonos, lo que refleja sus dificultades de subsistencia y la falta de apoyo significativo de instituciones privadas o públicas para su expansión (Jenny Romero Borre, 2022).

2.2.5.2. Acceso al financiamiento

Se ha identificado que pueden existir prácticas que obstaculizan o, al menos, dificultan el acceso al financiamiento a través de las facturas negociables, causando perjuicio a los proveedores que, tal como se señaló,



consisten en su mayoría Mypes que buscan obtener capital, sin embargo las Fintech representan una opción provechosa, debido a que permiten un mayor acceso al financiamiento, mejorando la gestión de su capital de trabajo. En esa línea, debido al uso de tecnología y el desarrollo de algoritmos, las Fintech pueden generar mejor información sobre las Mypes, reduciendo los costos de préstamos para estas (Indecopi, 2023).

2.2.5.3. Costos y tasas de interés

Según el estudio de Indecopi (2023), se analizaron 1617 empresas Pyme de 22 países de la OCDE encontrando que las Fintech tienen una asociación positiva y significativa con la eficiencia de las Pyme lo que sugiere que las Fintech permiten a las Pyme obtener fondos a una tasa de interés más baja y también ayuda a reducir otros gastos, como costos de búsqueda de préstamos. Asimismo, identificaron que los aspectos culturales juegan un papel importante en la relación entre las Fintech y la eficiencia de las Pyme.

Las Fintech contribuyen a reducir los costos de transacción debido a que realizan sus procesos a través de canales digitales y cuentan con procesos automatizados basados en algoritmos y desarrollos tecnológicos, evitando así, por ejemplo, requerir información documental u otras evidencias físicas en el proceso de otorgamiento de créditos, lo que incrementaría los tiempos de evaluación y aprobación de nuevos créditos.

Asimismo menciona que las Fintech presentan tasas de interés similares a las ofrecidas por las empresas financieras. Asimismo, cabe destacar que, las tasas de interés cobradas por las Fintech registran una



tendencia decreciente entre 2019 y 2022, en contraste, con lo registrado por los principales tipos de entidades del sistema financiero en el mismo periodo, como las del sistema bancario y cajas rurales.

2.2.6. Satisfacción del Cliente

Según Armstrong y Kotler (2011) la satisfacción del cliente surgió por la necesidad de medir la relación del cliente como parte de las estrategias para consolidar una posición en el mercado fue en los años 70 donde se usan por primera vez estos términos al aplicar encuestas para medir este nivel de satisfacción y en ayuda a la toma de decisiones.

La historia indica que el desarrollo de esta tendencia se efectúa en paralelo con el del marketing empresarial, donde se desarrolla un enfoque integral orientado a incluir al cliente como centro del interés de la empresa y todas las acciones de la empresa se orientan a llevar mejores productos y servicios, que brinden cada vez mejores niveles de satisfacción, esto es percibido por el cliente y se genera una relación recíproca de atención lo cual conlleva al desarrollo de la empresa (Kotler, 2011).

2.2.7. Inclusión financiera

Según el CMIF (2015), la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (CMIF) sostiene que la inclusión financiera implica "la disponibilidad y utilización de servicios financieros de alta calidad por parte de todos los estratos de la sociedad". Esta definición está en total concordancia con las propuestas de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), ya que ambos son miembros activos de la comisión.



Según estudios realizados en diferentes partes del mundo, como el análisis realizado a cabo por Abdullahi (2015), centrado en los efectos de la inclusión financiera en África, se destaca la ausencia de una definición universalmente aceptada de inclusión financiera. No obstante, es posible identificar características comunes que la definen, entre las cuales se encuentra la accesibilidad a servicios financieros formales a un costo razonable, en un período de tiempo adecuado y en montos apropiados.

En consecuencia, en el contexto de esta investigación, la inclusión financiera se entiende principalmente como el acceso a productos y servicios financieros de calidad que las personas utilizan para mejorar su bienestar financiero.

No obstante, considerando que esta investigación se centra en la inclusión financiera vinculada a las Fintech, resulta imperativo buscar una definición más precisa de inclusión financiera que se ajuste a la realidad de estas nuevas empresas o startups, así como a los canales de acceso que generan. En este contexto, es esencial definir la inclusión financiera digital y examinar las similitudes y diferencias respecto a las definiciones tradicionales.

En línea con esto, Lauer (2015) proponen la siguiente definición: La "inclusión financiera digital" puede ser conceptualizada como el acceso digital a servicios financieros formales y la utilización de dichos servicios por parte de poblaciones que han sido excluidas del sistema financiero y que reciben una atención limitada por parte de las instituciones convencionales. Estos servicios deben ajustarse a las necesidades de los clientes y ser proporcionados de manera

responsable, a un costo que sea asequible para los clientes y sostenible para los proveedores.

2.2.8. Importancia de la inclusión financiera para las MYPES

La inclusión financiera favorece a las empresas permitiéndoles acceder a nuevas oportunidades de crecimiento a través de la inversión en nuevas tecnologías y en capital humano. Les facilita acceder a ciertos productos que permitan generar liquidez y financiamiento para capital de trabajo e inversión. Por tanto, acceder a servicios financieros de calidad impulsa el aumento de la productividad y rentabilidad de los negocios y, por tanto, el crecimiento de los mismos y del país (García, 2021).

2.3. MARCO LEGAL Y REGULATORIO PARA LAS FINTECH EN PERÚ

2.3.1. Entidades relevantes

Las distintas entidades relacionadas con el sistema financiero, valores, fondos colectivos y pagos han establecido normativas que regulan diversas actividades y modelos de negocio llevados a cabo por las empresas Fintech en Perú. Además, organismos como el Indecopi y la Autoridad de Protección de Datos Personales son responsables de supervisar el cumplimiento de normativas que abarcan diversas actividades económicas, incluyendo aquellas asociadas a los modelos Fintech.

2.3.1.1. Superintendencia de Banca y Seguros y AFP (SBS)

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP es el organismo encargado de la regulación y supervisión de los sistemas financiero, de



seguros, privado de pensiones y cooperativo de ahorro y crédito, así como de prevenir y detectar el lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

Su objetivo primordial es preservar los intereses de los depositantes, de los asegurados y de los afiliados al SPP. La SBS es una institución de derecho público cuya autonomía funcional está reconocida por la Constitución Política del Perú. Sus objetivos, funciones y atribuciones están establecidos en la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, Ley N° 26702 (Superintendencia de la Banca, 2022).

2.3.1.2. Banco Central de Reserva del Perú (BCRP)

La Constitución también le asigna al BCRP las siguientes funciones: regular la moneda y el crédito del sistema financiero, administrar las reservas internacionales a su cargo, emitir billetes y monedas e informar periódicamente al país sobre las finanzas nacionales. El Banco Central regula la moneda (liquidez) y el crédito del sistema financiero a través de sus instrumentos y operaciones de política monetaria. Este marco normativo ha permitido que la economía peruana cuente con niveles de inflación bajos y estables. La credibilidad alcanzada por el BCRP le ha permitido realizar una política monetaria contra cíclica consistente con el control de la inflación (BCRP, 2023).

2.3.1.3. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Propiedad Intelectual (Indecopi)

Tiene como funciones la promoción del mercado y la protección de los derechos de los consumidores. Además, fomenta en la economía



peruana una cultura de leal y honesta competencia a través de la Eliminación de Barreras Burocráticas, Fiscalización de la Competencia Desleal, Fiscalización de Dumping y Subsidios, Procedimientos concursales; resguardando todas las formas de propiedad intelectual: desde los signos distintivos y los derechos de autor hasta las patentes y la biotecnología (Indecopi, 2023).

2.3.2. Normas que impactan las actividades de las empresas Fintech

- **Ley de Banca, Seguros y AFP (Ley N° 26702):**

Ley de Banca, Seguros y AFP (Ley N° 26702), en el artículo 2 sobre el objeto de la ley menciona que el objetivo principal de esta ley propender al funcionamiento de un sistema financiero y un sistema de seguros competitivos, sólidos y confiables, que contribuyan al desarrollo nacional.

- **Ley de Dinero Electrónico (Ley N° 29985)**

Ley de Dinero Electrónico (Ley N° 29985), en el artículo 2 sobre el objeto de la ley inciso 1 establece que la Ley regula la emisión de dinero electrónico, determinar las empresas autorizadas a emitirlo y establecer el marco regulatorio y de supervisión de las Empresas Emisoras de Dinero Electrónico.

- **Ley del sistema de fomento y apoyo financiero al desarrollo empresarial (Decreto legislativo N.º 206)**

En el decreto legislativo N° 206 artículo 24 menciona que COFIDE tiene como finalidad contribuir al desarrollo integral del país, mediante la captación de ahorro e intermediación financiera para asignarlo junto con



sus propios recursos a la promoción de proyectos y al financiamiento de nuevas empresas o de empresas en funcionamiento en concordancia con las políticas y planes que establezca el Estado.

- **Ley de Fortalecimiento de la Responsabilidad y Transparencia Fiscal (Ley N.º 30099)**

En la ley N° 30099 artículo 1 La presente Ley establece los lineamientos para asegurar una administración prudente, responsable, transparente y predecible de las finanzas públicas, con la finalidad de mantener el crecimiento económico del país en el mediano y largo plazo.

- **Ley que fortalece herramientas financieras de reactivación económica de las MiPymes facilitando el acceso a crédito, generación de garantías y compras estatales para dinamizar la economía (Ley N.º 31248)**

Ley N°31248 artículo 1 menciona que tiene por objeto fortalecer instrumentos alternativos formales para el financiamiento de las micro, pequeñas y medianas empresas con la finalidad de obtener mejores condiciones de financiamiento e incrementar las ventas de las empresas.

- **Circular N° 0009-2024-BCRP**

Circular N° 0009-2024-BCRP Artículo 11 menciona que las Entidades Ordenantes deberán implementar en sus billeteras digitales o funcionalidades de banca móvil mecanismos para el control de conteo o numeración de usuarios a fin de proteger la información de éstos. Estos



controles y sus características deberán ser previamente informadas a los usuarios finales, antes de su despliegue.

- **Ley de Protección de Datos Personales (Ley N° 29733)**

Ley N°29733 artículo 1 menciona que el objeto de la ley es garantizar el derecho fundamental a la protección de los datos personales, previsto en el artículo 2 numeral 6 de la constitucion politica del Perú, a traves de su adecuado tratamiento, en un marco de respeto de los demas derechos fundamentales que en ella se reconocen.

2.4. MARCO CONCEPTUAL

- **Adopción tecnológica**

Proceso de aceptación y utilización de nuevas tecnologías, como las Fintech, por parte de las empresas.

- **Billetera digital**

Aplicación móvil que permite realizar transacciones financieras, como pagos y transferencias, de forma electrónica.

- **Blockchain**

Tecnología de registro distribuida que garantiza la seguridad y la transparencia en las transacciones.

- **Código QR**

Código de respuesta rápida que almacena información y se utiliza para realizar transacciones con dispositivos móviles.

- **Crecimiento Exponencial**

Aumento acelerado y sostenido en el tiempo, caracterizado por un crecimiento a una tasa constante.



- **Crowdfunding**
Método de financiación colectiva que permite a un grupo de personas contribuir con fondos para respaldar un proyecto o empresa.
- **Cuenta de fondos**
Cuenta vinculada a una billetera digital que almacena los fondos utilizados para realizar transacciones.
- **Eficiencia operativa**
Mejora en la productividad y eficacia de los procesos comerciales, incluyendo transacciones financieras.
- **Empresas Mype**
Micro y pequeñas empresas, categorizadas por su tamaño y alcance en el mercado.
- **Financiación**
Proceso de obtención de recursos financieros para llevar a cabo operaciones comerciales o proyectos.
- **Fintech**
Tecnologías financieras que utilizan la innovación para mejorar y automatizar los servicios financieros.
- **Herramienta de pago**
Aplicaciones y soluciones tecnológicas que permiten realizar transacciones financieras, como pagos y transferencias.
- **Inclusión financiera**
Acceso equitativo a servicios financieros, permitiendo la participación de diversos sectores en la economía.



- **Migración de usuarios**

Desplazamiento de usuarios de una herramienta o servicio a otro, generalmente debido a cambios en preferencias o beneficios.

- **Modelo de negocio**

Modelo de negocio se refiere a la forma en la que la empresa lleva a cabo su negocio” Básicamente es la forma como una empresa se plantea generar ingresos y beneficios.

- **NFC (Near Field Communication)**

Tecnología que permite la comunicación inalámbrica a corta distancia, utilizada en pagos sin contacto.

- **Riesgo crediticio**

Evaluación del riesgo asociado a la capacidad de un prestatario para cumplir con sus obligaciones crediticias.

- **Satisfacción del cliente**

Percepción positiva que tiene un cliente sobre la experiencia y calidad de un servicio o producto.

- **Tarjeta prepaga**

Tarjeta que se carga con fondos y se utiliza para realizar pagos, sin estar vinculada a una cuenta bancaria.

- **Transformación digital**

Integración de tecnologías digitales en todos los aspectos de una empresa para mejorar el rendimiento y la entrega de valor.

- **Valor transado**

Monto total de las transacciones financieras realizadas en un período específico.



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

La ciudad de Puno está ubicada entre las coordenadas geográficas 15°50'15"S 70°01'18"O. Su extensión abarca desde el centro poblado de Uros Chulluni al noreste, la zona urbana del distrito de Paucarcolla al norte, la urbanización Ciudad de la Humanidad Totorani al noroeste (carretera a Arequipa) y se extiende hasta el centro poblado de Ichu al sur y la comunidad "Mi Perú" al suroeste (carretera a Moquegua).

El espacio físico está comprendido desde la orilla oeste del lago Titicaca, en la bahía interior de Puno (antes Paucarcolla), sobre una superficie ligeramente ondulada (la parte céntrica), rodeada por cerros. La parte alta de la ciudad tiene una superficie semiplana (Comunidad Mi Perú, Yanamayo). Oscilando entre los 3.810 a 4.050 m s. n. m. (entre las orillas del lago y las partes más altas). Puno es una de las ciudades más altas del Perú y la quinta del mundo. La investigación se desarrolló en la ciudad Puno, específicamente en el Centro Comercial Qori Wasi.

3.2. GALERIA COMERCIAL

Una galería comercial, también conocida como Centro Comercial, es un espacio diseñado y construido para albergar una variedad de establecimientos comerciales bajo un mismo techo. Estos establecimientos pueden incluir tiendas de ropa, supermercados, restaurantes, cines, tiendas de electrónica, y más.

Las galerías comerciales ofrecen a los consumidores la conveniencia de tener múltiples opciones de compra en un solo lugar, lo que ahorra tiempo y esfuerzo. Además,

las galerías comerciales suelen estar ubicadas en lugares estratégicos, como el centro de la ciudad o cerca de áreas residenciales, para atraer a un gran número de clientes.

Las galerías comerciales también pueden ofrecer servicios adicionales, como estacionamiento, áreas de juegos para niños, y a veces incluso instalaciones de entretenimiento, como boleras o salas de juegos.

En cuanto a la regulación de las galerías comerciales en Perú, existen varias leyes y normativas que las empresas deben cumplir. Estas pueden incluir regulaciones sobre seguridad, higiene, protección del consumidor, y más. Es importante que las empresas estén al tanto de estas regulaciones y las cumplan para evitar sanciones y garantizar el funcionamiento exitoso de su negocio.

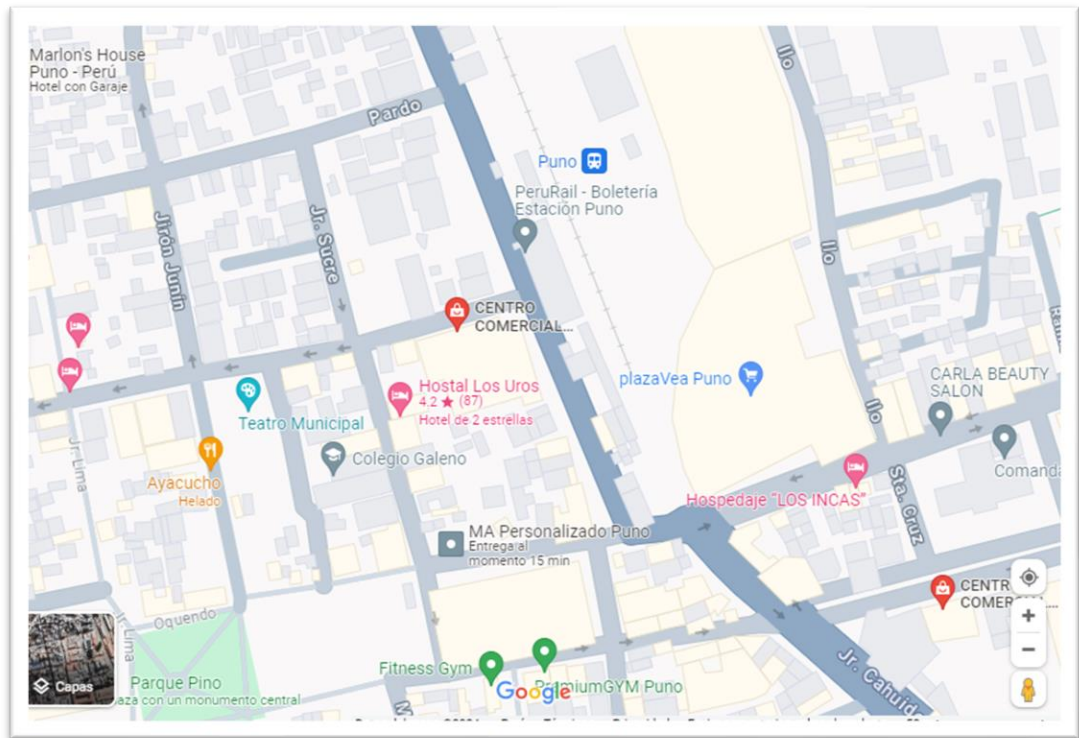
3.2.1. Descripción del Centro Comercial QORI WASI

- **Ubicación:** El Centro Comercial Qori Wasi se encuentra en la dirección jr. Alfonso Ugarte # 150, Puno, Puno Región, 0511.
- **Contacto:** Puedes contactar al Centro Comercial a través del número de teléfono 972 530 9051.
- **Valoraciones:** El Centro Comercial tiene una calificación de 5.0 basada en 8 reseñas.
- **Horario de atención:** El horario de atención es de 8:00 a 22:00 de lunes a domingo.
- **Servicios:** El Centro Comercial ofrece una variedad de servicios y productos. Aquí puedes encontrar ropa para bebés, veterinarias, ropa y accesorios para damas, salones de belleza y además espacios donde comer. También cuenta con servicios higiénicos.

- **Experiencia de los visitantes:** Según las reseñas, los visitantes han tenido experiencias variadas. Algunos mencionan que es un lugar agradable con una variedad de servicios y un ambiente limpio. Sin embargo, también se recomienda conocer la calidad de servicio de los stands, ya que algunos visitantes han tenido experiencias negativas con ciertos servicios.

Figura 6

Ubicación del Centro Comercial Qori Wasi



Nota. Captura tomada de Google Maps.

3.3. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

La ejecución y desarrollo del trabajo de investigación se realizó en un periodo que comprende 06 meses, se inició en noviembre del año 2023 culminando en abril del año 2024 y la redacción de tesis se efectuó durante 04 meses.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

3.4.1. Población

Según Narváez (2024) una población es un conjunto completo de individuos u objetos que comparten características similares. La población puede comprender una nación o un grupo de personas u objetos con una característica común. Incluye a todo el grupo bien definido sobre el que cualquier investigación quiere extraer conclusiones.

La Población de estudio está constituida por el Centro Comercial Qori Wasi de la ciudad de Puno, conformado por 64 tiendas comerciales.

3.4.2. Muestra

Una muestra estadística es una selección representativa de datos de un grupo más grande, conocido como población de datos. Estadísticamente hablando, debe estar constituido por un cierto número de observaciones que representen adecuadamente el total de los datos. (Lopez, 2024).

Formula:

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

Donde:

n = Tamaño de muestra buscado

N = Tamaño de la población o universo

z = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)

e = Error de estimación máximo aceptado

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado

$q = (1-p)$ = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Reemplazando:

$$n = \frac{64 * 1.96^2 * 0.5 * (1 - 0.5)}{0.05^2(64 - 1) + 1.96^2 * 0.5 (1 - 0.5)}$$

$$n = 56$$

3.5. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.5.1. Tipo y diseño de la investigación

- **Tipo de Investigación**

- **Investigación cuantitativa:** “Este tipo de investigación se lleva a cabo con el objetivo de obtener y evaluar información mediante un enfoque estadístico y matemático. Se utiliza una amplia variedad de datos provenientes de diversas fuentes para analizar y detectar discrepancias entre ellos.” (Muguira, 2023)
- **Investigación correlacional:** La investigación correlacional es un enfoque de investigación no experimental en el cual un investigador mide dos variables y busca comprender y evaluar la relación estadística entre ellas, sin tener en cuenta ninguna variable adicional que pueda influir en esa relación (Velázquez, 2023).

- **Diseño de la investigación**

Un diseño de investigación se define como el plan o estructura general que guía el proceso de realización de la investigación. Se trata de un componente



esencial del proceso de investigación y sirve de modelo para determinar cómo se llevará a cabo un estudio, incluidos los métodos y técnicas que se utilizarán para recopilar y analizar los datos. Un estudio de investigación bien diseñado es esencial para garantizar que se cumplen los objetivos de la investigación y que los resultados son válidos y fiables (Jain, 2023).

El diseño de investigación del Proyecto es no experimental, por lo cual se describió el comportamiento de las variables relacionados al uso de las Fintech y que nos permita cuantificarlas y presentarlas en los resultados según los objetivos específicos.

3.5.2. Métodos de investigación

El método utilizado fue cuantitativo basado en el análisis de la realidad por medio de procedimientos de medición y el objetivo del método es encontrar un conocimiento más amplio utilizando datos basados en estadísticas y mediciones.

Los métodos de investigación utilizados son:

- **Método Explicativo**

La investigación explicativa se realiza con el objetivo de ayudar a los investigadores a estudiar el problema con mayor profundidad y entender el fenómeno de forma eficiente (Ortega, 2024).

La investigación fue explicativa debido a que estuvo orientado a establecer el uso de las Fintech como herramienta de pago y su incidencia en la financiación de las Mypes.



- **Método Analítico**

El método analítico es un procedimiento que descompone un todo en sus elementos básicos y, por tanto, que va de lo general a lo específico. También es posible concebirlo también como un camino que parte de los fenómenos para llegar a las leyes (Ortega, 2024).

Por lo que hicimos uso de este método a fin de determinar las Fintech como herramienta de pago y su incidencia en la financiación de las empresas Mypes del Centro Comercial Qori Wasi.

- **Método Deductivo**

Es un procedimiento de investigación que utiliza un tipo de pensamiento que va desde un razonamiento más general y lógico, basado en leyes o principios, hasta un hecho concreto (Aspasia, 2021).

Este método parte de lo general a lo particular y sirvió para la interpretación de los resultados partiendo de los datos generales aceptados como válidos y así deducir por medio del razonamiento lógico y poder formular las conclusiones respectivas.

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La información se recopiló de fuentes bibliográficas tales como: trabajos de investigación (tesis de licenciatura) y libros, el instrumento que se empleó en la recolección de datos es la encuesta que se realizó a las tiendas comerciales del Centro Comercial Qori Wasi.



3.6.1. Encuesta

La encuesta es una técnica de investigación que facilita la recolección de datos con un enfoque cuantitativo. Su propósito es recopilar información sobre opiniones, creencias y diversos aspectos relacionados con la conducta, el consumo u otras actividades realizadas por individuos o grupos específicos. Mediante esta herramienta, se busca indagar en diferentes temas con el objetivo de obtener datos numéricos que puedan ser analizados y utilizados para comprender mejor los comportamientos y actitudes de las personas o grupos estudiados (Pedagogía del Oprimido, 2021).

3.7. TÉCNICAS DE RECOLECCION DE DATOS

3.7.1. Observación

La observación es una de las técnicas utilizadas en metodologías para la recolección de datos cualitativos. Consiste en observar detalladamente el objeto que será estudiado con el propósito de determinar sus características. Para ello, se analizan las particularidades de la situación a través de una observación cuidadosa. Durante este proceso, se describen los elementos que forman parte del objeto de estudio y se integran dentro del análisis para obtener una comprensión más profunda del mismo (Bustamante, 2023).

3.7.2. Guía de observación

Una guía de observación es un recurso que ayuda a dirigir la acción de observar determinados fenómenos. Este documento se utiliza para estructurar y organizar la recolección de datos durante la observación. Por lo general, la guía se

presenta en forma de columnas que facilitan la organización y registro de la información recopilada (Pérez Porto, 2012).

3.7.3. Cuestionario

Un cuestionario es una herramienta de recopilación de información, es decir, un tipo de encuesta, que consiste en una serie sucesiva y organizada de preguntas. Su nombre proviene del latín *quaestionarius*, que significa “lista de preguntas” (Concepto E. , 2024).

Tabla 2

Escala de Likert

ESCALA	
En desacuerdo	1
Casi en desacuerdo	2
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	3
Casi de acuerdo	4
De acuerdo	5

Nota. Elaborado por el Ejecutor.

- **Confiabilidad del instrumento**

Para la confiabilidad del cuestionario se basó en las respuestas de las personas involucradas en la investigación que se realizó en el Centro Comercial Qori Wasi se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach.

La confiabilidad hace referencia a la capacidad de un instrumento de medición para generar resultados consistentes y reproducibles cuando se aplica repetidamente al mismo grupo de individuos en distintos momentos (Reidl, 2013).

Tabla 3

Estadística de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,917	,918	15

Nota. Cuestionario

La Tabla 3 muestra la fiabilidad del cuestionario a través del análisis del alfa de Cronbach, obteniendo valores de 0.917 y 0.918, lo que indica una alta consistencia interna entre los ítems del cuestionario. Esto significa que los elementos están estrechamente relacionados y miden coherentemente el mismo constructo subyacente. El alfa de Cronbach basado en elementos estandarizados también presenta un valor alto de 0.918, confirmando la fiabilidad del cuestionario para medir la variable de interés de manera consistente y precisa.

- **Procedimiento de análisis de datos**

Con el uso de SPSS, se pudo procesar y analizar la información recolectada en la encuesta realizada sobre la incidencia inciden en la financiación de las empresas Mypes del Centro Comercial Qori Wasi, 2022. El software proporciona una plataforma robusta para explorar y comprender los datos, identificar patrones y tendencias, así como evaluar la significancia estadística de las relaciones entre las variables.

SPSS es un software popular entre los usuarios de Windows, es utilizado para realizar la captura y análisis de datos para crear tablas y gráficas con data compleja. El SPSS es conocido por su capacidad de gestionar grandes volúmenes de datos y es capaz de llevar a cabo análisis de texto entre otros formatos más (Pro, 2024).

3.8. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 4

Operacionalización de Variables

Variable Independiente	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores
Las Fintech como herramienta de pago	“El término Fintech proviene de dos palabras inglesas: finance (finanzas) y technology (tecnología). La traducción sería algo así como tecnología financiera. Es decir, ofrecer servicios financieros a través de las nuevas tecnologías.” (López, 2018)	<ul style="list-style-type: none"> - Adopción de las Fintech como herramienta de pago -Eficiencia de las transacciones 	<ul style="list-style-type: none"> - Frecuencia de uso de herramientas Fintech por parte de los emprendedores. - Nivel de conocimiento sobre las Fintech - Reducción en el tiempo promedio de procesamiento de transacciones desde la adopción de Fintech.
Variable Dependiente	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores
Financiación de las empresas Mypes	El conjunto de recursos monetarios necesarios para que las micro y pequeñas empresas puedan llevar a cabo sus actividades económicas. Estos recursos pueden provenir de diversas fuentes, tanto internas como externas, y se utilizan para financiar las operaciones diarias, las inversiones en activos fijos y el crecimiento de la empresa”. (Anglas, 2022)	<ul style="list-style-type: none"> - Acceso a opciones de financiamiento -Costos y tasas de interés -Satisfacción y percepción del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de empresas que han accedido a nuevas oportunidades de financiamiento después de implementar Fintech. - Porcentaje de reducción de costos operativos relacionados con transacciones financieras. - Puntuación media de satisfacción del cliente con respecto a la facilidad de pago y transacciones desde la adopción de Fintech.

Nota. Elaborado por el ejecutor.



3.8.1. Técnica de contrastación de hipótesis

El contraste de hipótesis es otro de los procedimientos habituales en estadística inferencial y es una pieza clave en el método científico moderno. Comienza suponiendo un valor o rango de valores para el parámetro de una población, lo que constituye la hipótesis nula y se simboliza H_0 . Esta es la hipótesis de trabajo que se contrastará con los datos empíricos que se obtengan de la muestra en estudio. Tras el contraste, la hipótesis nula puede resultar aceptada o rechazada; si ocurre lo segundo, entonces ha de ser cierta la hipótesis que supone justamente lo contrario, que se denominada hipótesis alternativa y se simboliza H_1 (Díaz, 2023).

El coeficiente de correlación puede tomar un rango de valores de +1 a -1. Un valor de 0 indica que no hay asociación entre las dos variables. Un valor mayor que 0 indica una asociación positiva. Es decir, a medida que aumenta el valor de una variable, también lo hace el valor de la otra. Un valor menor que 0 indica una asociación negativa; es decir, a medida que aumenta el valor de una variable, el valor de la otra disminuye (Ortega, 2024).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

En este capítulo se presentan, examinan, analizan e interpretan los resultados obtenidos sobre el impacto de las Fintech como herramienta de pago en la financiación de las Mypes del Centro Comercial Qori Wasi durante 2022. Para alcanzar el objetivo, se utilizó un cuestionario de 15 preguntas basadas en una escala de Likert, diseñado según la operacionalización de las variables e indicadores. Esta metodología permitió recopilar información detallada sobre la percepción y experiencia de los participantes respecto al impacto de las Fintech en la financiación de sus empresas.

4.1.1. Análisis del primer objetivo específico

Determinar la incidencia de la adopción de las Fintech como herramienta de en la financiación de los emprendedores del Centro Comercial Qori wasi.

Tabla 5

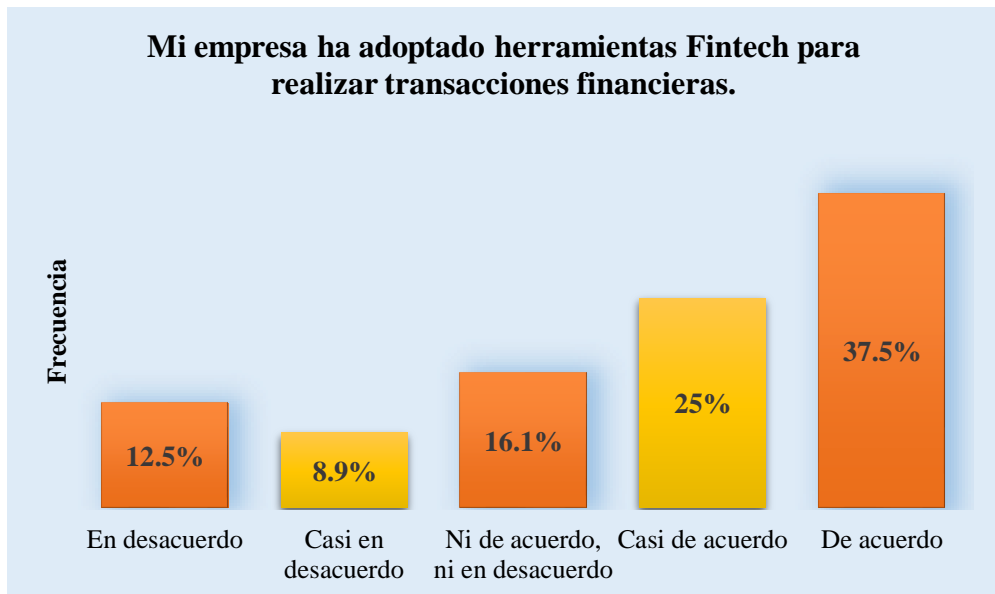
Adopción de las herramientas Fintech para realizar transacciones financieras

Pregunta	Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	En desacuerdo	7	12,5
	Casi en desacuerdo	5	8,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	16,1
	Casi de acuerdo	14	25,0
	De acuerdo	21	37,5
Total		56	100,0

Nota. Elaborado por el ejecutor

Figura 7

Adopción de las herramientas Fintech para realizar transacciones financieras.



Nota. Elaborado por el ejecutor.

La tabla 5 presenta los resultados de la pregunta 01 del cuestionario, enfocada en la adopción de herramientas Fintech para realizar transacciones financieras por parte de las empresas encuestadas. De acuerdo con los datos recopilados, la mayoría de los encuestados han mostrado una actitud favorable hacia la adopción de estas herramientas, ya que el (62,5%) de los encuestados indicaron estar de acuerdo o casi de acuerdo con la afirmación. Específicamente, el (37,5%) manifestó estar totalmente de acuerdo, mientras que un (25%) estuvo casi de acuerdo. No obstante, un porcentaje considerable de encuestados (21,4%) expresó alguna forma de desacuerdo, ya sea en desacuerdo directo (12,5%) o casi en desacuerdo (8,9%), lo que sugiere que aún hay espacio para mejorar la adopción de Fintech en algunas empresas.

La inclinación a favor hacia la adopción de Fintech puede atribuirse a varias razones. Por un lado, estas tecnologías suelen ofrecer procesos financieros más eficientes, rápidos y accesibles en comparación con los métodos



tradicionales. Además, pueden percibirse como herramientas innovadoras que brindan soluciones prácticas a las necesidades financieras de las empresas, lo que podría motivar su aceptación.

Sin embargo, es importante destacar que un porcentaje significativo de encuestados (21,4%) expresaron algún grado de desacuerdo con la adopción de herramientas Fintech. Este desacuerdo puede deberse a diversas razones, como preocupaciones sobre la seguridad y la confiabilidad de las transacciones electrónicas, la falta de familiaridad con estas tecnologías o una preferencia arraigada por los métodos financieros tradicionales. Además, algunos emprendedores pueden enfrentar barreras culturales o de capacitación que dificultan la adopción de nuevas herramientas tecnológicas.

Tabla 6

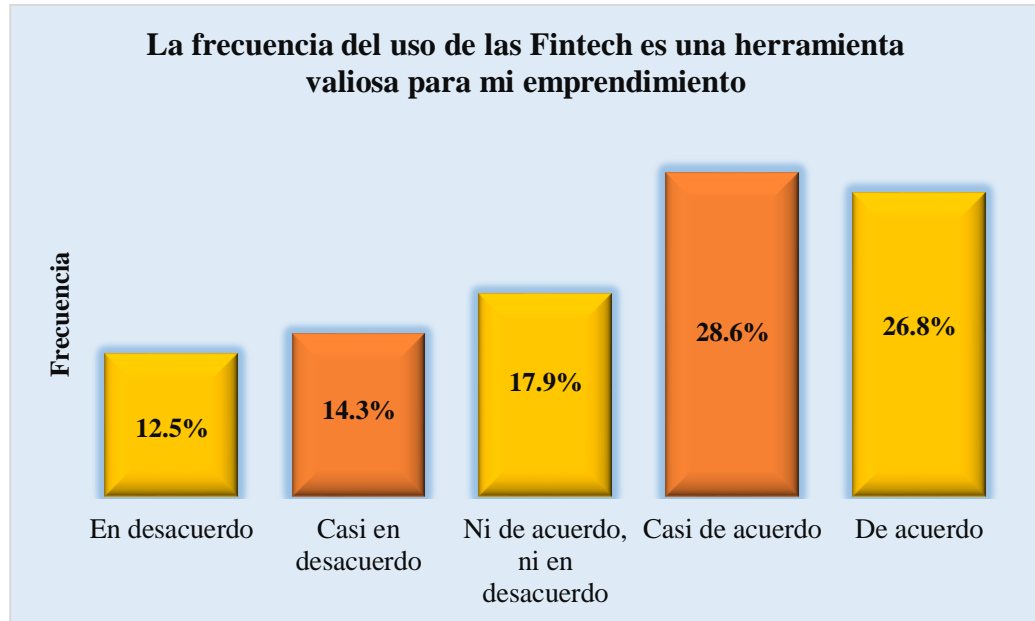
La frecuencia del uso de las Fintech es una herramienta valiosa para mi emprendimiento

Pregunta	Escala	Frecuencia	Porcentaje
2	En desacuerdo	7	12,5
	Casi en desacuerdo	8	14,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	17,9
	Casi de acuerdo	16	28,6
	De acuerdo	15	26,8
Total		56	100,0

Nota. Elaborado por el ejecutor

Figura 8

La frecuencia del uso de las Fintech es una herramienta valiosa para mi emprendimiento



Nota. Elaborado por el ejecutor.

La tabla 6 presenta los resultados de la pregunta 02 del cuestionario, que se centra en la percepción de los encuestados sobre la frecuencia del uso de las Fintech como una herramienta valiosa para sus emprendimientos. Los datos revelan que existe una diversidad de opiniones entre los encuestados. Si bien el (55,4%) de los participantes indicaron estar de acuerdo o casi de acuerdo con la afirmación, con un (26,8%) completamente de acuerdo y un (28,6%) casi de acuerdo, también se observa una proporción significativa que muestra cierta reserva o escepticismo respecto al valor de las Fintech para sus emprendimientos. Esto se evidencia en el hecho de que el (27,1%) expresó algún nivel de desacuerdo, ya sea en desacuerdo directo (12,5%) o casi en desacuerdo (14,3%), mientras que el (17,9%) restante se ubicó en la categoría de ni de acuerdo ni en desacuerdo. Estos resultados sugieren que si bien algunas empresas valoran y utilizan las Fintech como una herramienta importante para sus operaciones, otras

pueden no estar convencidas de su utilidad o pueden enfrentar desafíos en su adopción y uso efectivo.

Tabla 7

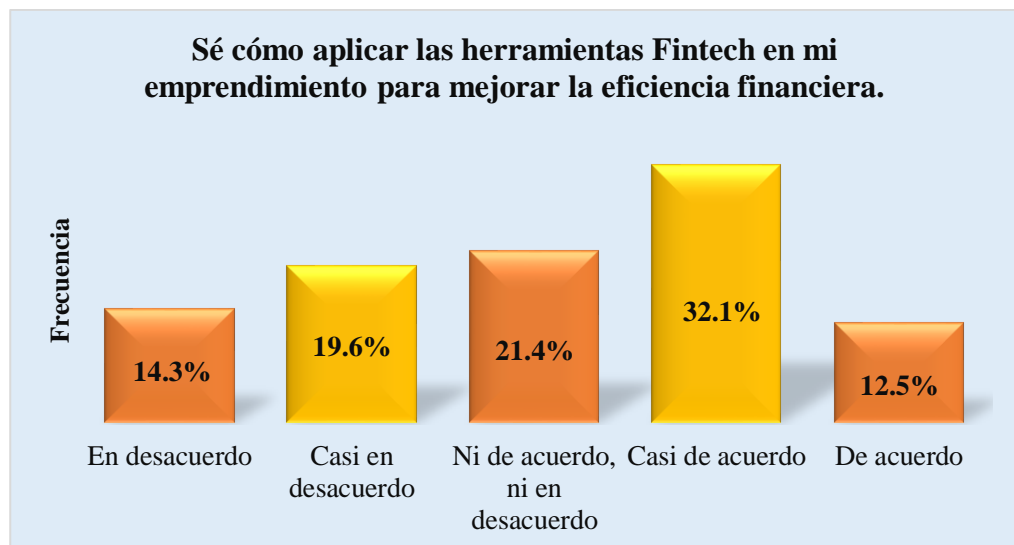
Aplicación de las herramientas Fintech en el emprendimiento para mejorar la eficiencia financiera.

Pregunta	Escala	Frecuencia	Porcentaje
3	En desacuerdo	8	14,3
	Casi en desacuerdo	11	19,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	21,4
	Casi de acuerdo	18	32,1
	De acuerdo	7	12,5
Total		56	100,0

Nota. Elaborado por el ejecutor.

Figura 9

Aplicación de las herramientas Fintech en el emprendimiento para mejorar la eficiencia financiera.



Nota. Elaborado por el ejecutor.

La tabla 7 presenta los resultados de la pregunta 03 del cuestionario, que se enfoca en la percepción de los encuestados sobre su conocimiento para aplicar

herramientas Fintech en sus emprendimientos con el objetivo de mejorar la eficiencia financiera. Los datos muestran una diversidad de opiniones entre los participantes. Si bien el (44,6%) de los encuestados expresaron algún grado de acuerdo con la afirmación, con un (32,1%) casi de acuerdo y un (12,5%) completamente de acuerdo, también se observa una proporción considerable que manifiesta cierta incertidumbre o falta de confianza en su capacidad para utilizar las herramientas Fintech con este propósito. Esto se refleja en el hecho de que el (33,9%) de los participantes indicaron algún nivel de desacuerdo, ya sea en desacuerdo directo (14,3%) o casi en desacuerdo (19,6%), mientras que el (21,4%) restante se ubicó en la categoría de ni de acuerdo ni en desacuerdo. Estos resultados sugieren que aunque hay un grupo significativo de emprendedores que se sienten seguros en su capacidad para utilizar las herramientas Fintech para mejorar la eficiencia financiera, otros pueden carecer de conocimientos o habilidades necesarias para hacerlo, lo que destaca la importancia de la educación y la capacitación en este ámbito.

Tabla 8

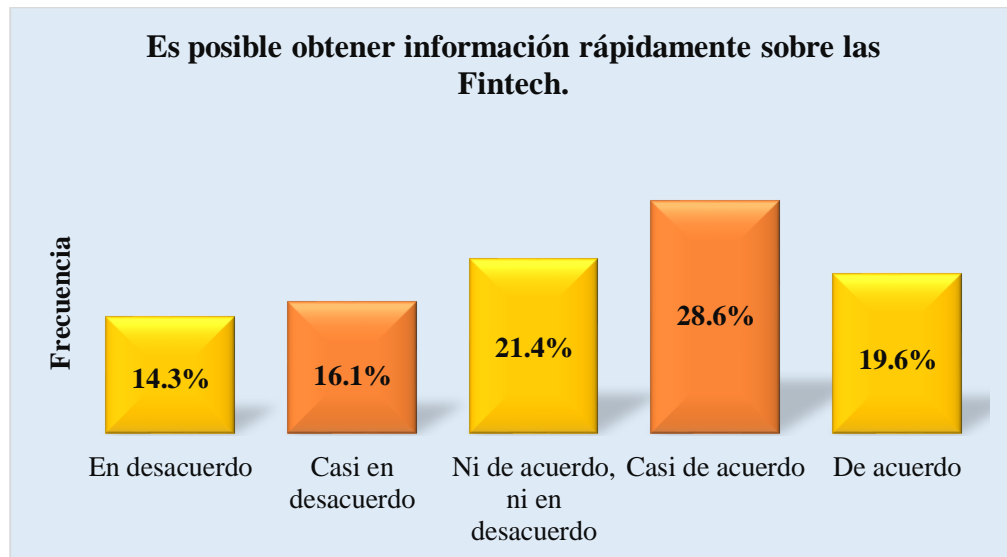
Obtención de información rápida sobre las Fintech.

Pregunta	Escala	Frecuencia	Porcentaje
4	En desacuerdo	8	14,3
	Casi en desacuerdo	9	16,1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	21,4
	Casi de acuerdo	16	28,6
	De acuerdo	11	19,6
	Total		56

Nota. Elaborado por el ejecutor

Figura 10

Obtención de información rápida sobre las Fintech.



Nota. Elaborado por el ejecutor

La tabla 8 presenta los resultados obtenidos en respuesta a la pregunta 04 del cuestionario, que se centra en la percepción de los encuestados sobre la rapidez con la que pueden obtener información sobre las Fintech. Los datos muestran una distribución variada de respuestas entre los participantes. Si bien un porcentaje significativo (48,2%) indicó algún grado de acuerdo con la afirmación, con un (28,6%) casi de acuerdo y un (19,6%) completamente de acuerdo, también se observa una proporción considerable que expresó cierta duda o falta de certeza en cuanto a la rapidez para obtener información sobre las Fintech. Esto se evidencia en el hecho de que el (30,4%) de los encuestados se ubicaron en las categorías de desacuerdo, ya sea en desacuerdo directo (14,3%) o casi en desacuerdo (16,1%), mientras que el (21,4%) restante se situó en la categoría de ni de acuerdo ni en desacuerdo. Estos resultados sugieren que, si bien existe un grupo considerable de encuestados que perciben la rapidez en la obtención de información sobre las Fintech como factible, hay otros que tienen reservas al respecto, lo que podría

deberse a diversos factores, como la accesibilidad a la información o la complejidad percibida de las plataformas Fintech.

4.1.2. Análisis del segundo objetivo específico

Determinar la incidencia de la eficiencia de las transacciones en el financiamiento de los emprendedores del Centro Comercial Qori Wasi.

Tabla 9

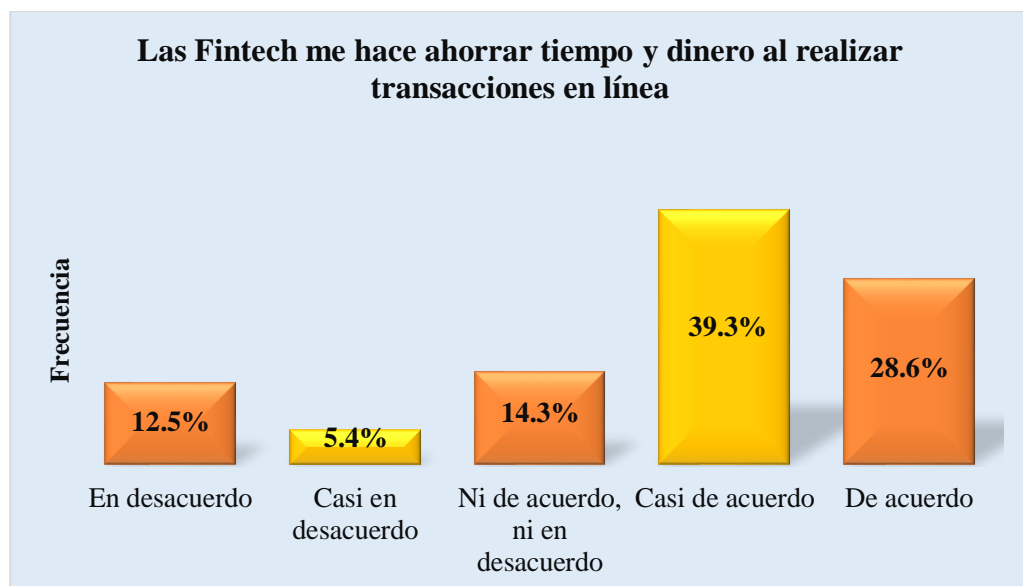
Ahorrar tiempo y dinero al realizar transacciones en línea.

Pregunta	Escala	Frecuencia	Porcentaje
5	En desacuerdo	7	12,5
	Casi en desacuerdo	3	5,4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	14,3
	Casi de acuerdo	22	39,3
	De acuerdo	16	28,6
Total		56	100,0

Nota. Elaborado por el ejecutor.

Figura 11

Ahorrar tiempo y dinero al realizar transacciones en línea.



Nota. Elaborado por el ejecutor



El análisis de la tabla 9 se centra en determinar la incidencia de la eficiencia de las transacciones en el financiamiento de los emprendedores del Centro Comercial Qori Wasi, evaluando la percepción de los encuestados sobre si las Fintech les permiten ahorrar tiempo y dinero al realizar transacciones en línea, como se muestra en dicha tabla.

Los resultados revelan una tendencia mayoritaria hacia una percepción positiva, donde el (39,3%) de los participantes se ubicó en la categoría de casi de acuerdo y el (28,6%) en la categoría de acuerdo. Esto indica que una proporción significativa de encuestados considera que las Fintech efectivamente les ayudan a ahorrar tiempo y dinero en sus transacciones en línea.

Este resultado podría atribuirse a la naturaleza ágil y eficiente de las plataformas Fintech, que simplifican y agilizan los procesos financieros, reduciendo costos y tiempo asociados con las transacciones tradicionales.

Por otro lado, aunque un porcentaje menor expresó algún grado de desacuerdo (17,9%), ya sea en desacuerdo directo (12,5%) o casi en desacuerdo (5,4%), y el (14,3%) restante se situó en la categoría de ni de acuerdo ni en desacuerdo, sugiriendo cierta indecisión o neutralidad.

Estas opiniones divergentes podrían reflejar preocupaciones sobre la seguridad y confiabilidad de las transacciones en línea, así como experiencias negativas previas con plataformas Fintech. Además, algunos encuestados podrían tener preferencia por métodos financieros tradicionales o enfrentar barreras culturales o de capacitación que limiten su confianza en las tecnologías financieras emergentes.

Tabla 10.

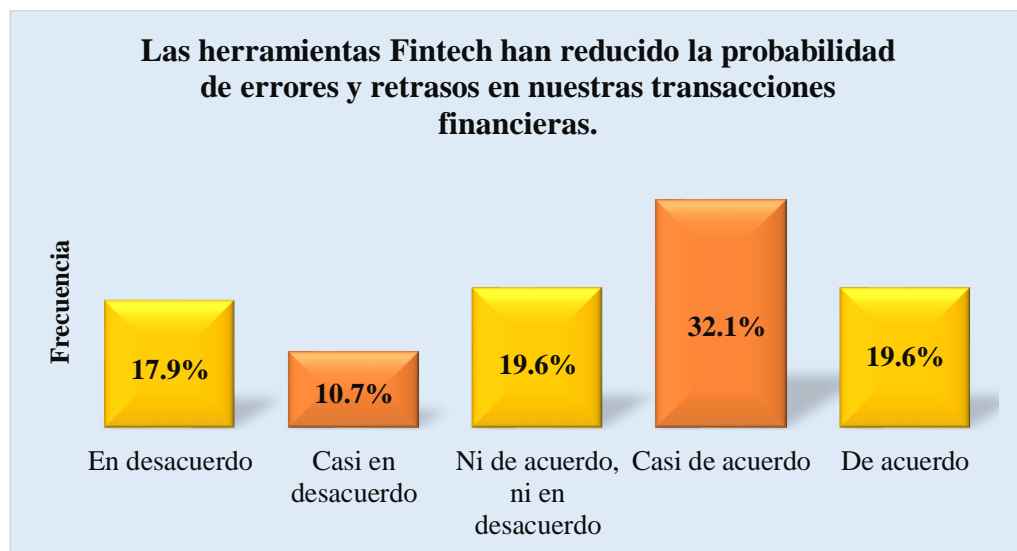
Las herramientas Fintech han reducido la probabilidad de errores y retrasos en nuestras transacciones financieras

Pregunta	Escala	Frecuencia	Porcentaje
6	En desacuerdo	10	17,9
	Casi en desacuerdo	6	10,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	19,6
	Casi de acuerdo	18	32,1
	De acuerdo	11	19,6
	Total		56

Nota. Elaborado por el ejecutor

Figura 12

Las herramientas Fintech han reducido la probabilidad de errores y retrasos en nuestras transacciones financieras.



Nota. Elaborado por el ejecutor.

La tabla 10 presenta los resultados de la pregunta 06 del cuestionario, que evalúa si las herramientas Fintech han reducido la probabilidad de errores y retrasos en las transacciones financieras según la percepción de los encuestados. Los datos muestran que el (51,8%) de los participantes se ubicó en las categorías de casi de acuerdo (32,1%) y de acuerdo (19,6%), lo que sugiere que una mayoría



considera que las herramientas Fintech han tenido un impacto positivo en la reducción de errores y retrasos en las transacciones financieras. Por otro lado, un porcentaje menor de encuestados expresó algún grado de desacuerdo, con un (17,9%) en la categoría de en desacuerdo y un (10,7%) en la categoría de casi en desacuerdo. Asimismo, el (19,6%) restante se ubicó en la categoría de ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que indica cierta indecisión o neutralidad. Estos resultados sugieren una percepción general positiva sobre la efectividad de las herramientas Fintech para mejorar la eficiencia y reducir los errores en las transacciones financieras, aunque también muestran una diversidad de opiniones entre los encuestados.

Tabla 11

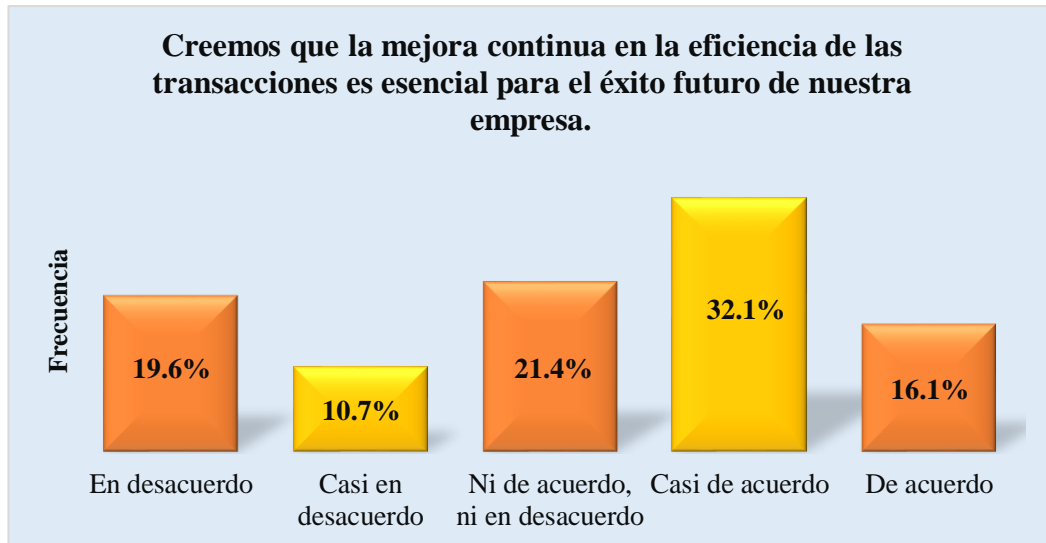
Creemos que la mejora continua en la eficiencia de las transacciones es esencial para el éxito futuro de nuestra empresa.

Pregunta	Escala	Frecuencia	Porcentaje
7	En desacuerdo	11	19,6
	Casi en desacuerdo	6	10,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	21,4
	Casi de acuerdo	18	32,1
	De acuerdo	9	16,1
Total		56	100,0

Nota. Elaborado por el ejecutor.

Figura 13

Creemos que la mejora continua en la eficiencia de las transacciones es esencial para el éxito futuro de nuestra empresa.



Nota. Elaborado por el ejecutor.

La Tabla 11 presenta los resultados de la pregunta 07 del cuestionario, que investiga si los encuestados consideran que la mejora continua en la eficiencia de las transacciones es esencial para el éxito futuro de su empresa.

Según los datos, aproximadamente el (48,2%) de los participantes se ubicó en las categorías de casi de acuerdo (32,1%) y de acuerdo (16,1%). Esto sugiere que una parte significativa de los encuestados reconoce la importancia de la mejora continua en la eficiencia de las transacciones para el éxito futuro de la empresa.

Esta tendencia puede explicarse por la percepción de que la eficiencia en las transacciones contribuye a la optimización de los procesos internos, aumentando la productividad y reduciendo costos operativos. Además, una empresa eficiente en sus transacciones está mejor posicionada para satisfacer las



demandas del mercado y adaptarse rápidamente a los cambios, lo que puede impulsar su competitividad y éxito a largo plazo.

Por otro lado, un porcentaje menor expresó algún grado de desacuerdo, con un (19,6%) en la categoría de en desacuerdo y un (10,7%) en la categoría de casi en desacuerdo. Esto podría reflejar una falta de conciencia sobre la importancia de la eficiencia en las transacciones para el éxito empresarial, posiblemente debido a una percepción errónea de que la mejora continua puede ser costosa o disruptiva para la empresa.

Además, el (21,4%) restante se ubicó en la categoría de ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que indica cierta neutralidad o indecisión. Estos resultados sugieren una conciencia generalizada sobre la relevancia de la eficiencia en las transacciones para el éxito empresarial, aunque también reflejan diversidad de opiniones entre los encuestados, lo que destaca la importancia de fomentar una comprensión más profunda de este aspecto crucial para el desarrollo y crecimiento de las empresas.

4.1.3. Análisis del tercer objetivo específico

Determinar la incidencia de las herramientas de pago en el Acceso a opciones de financiamiento en los emprendedores del Centro Comercial Qori Wasi.

Tabla 12

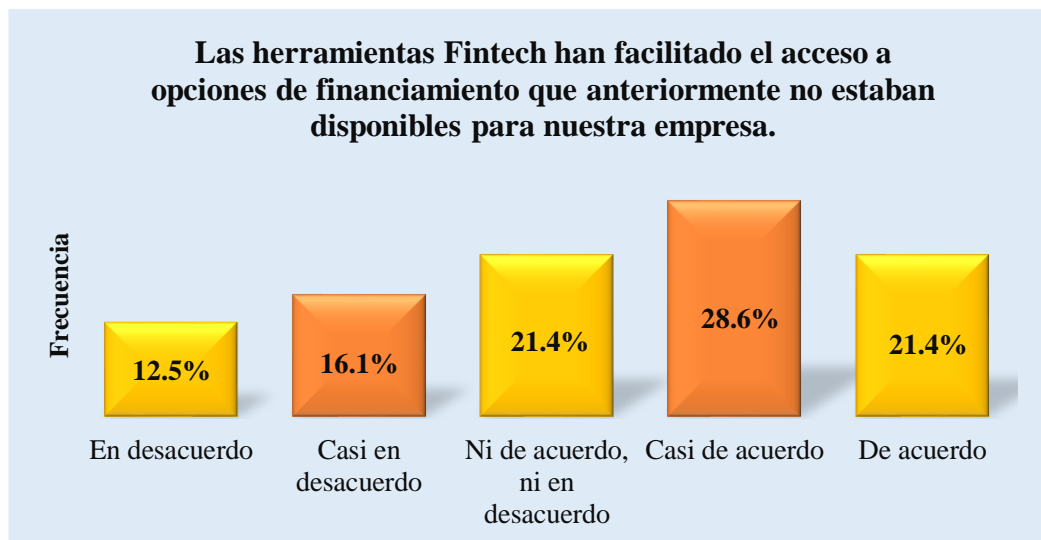
Las herramientas Fintech han facilitado el acceso a opciones de financiamiento que anteriormente no estaban disponibles para nuestra empresa.

Pregunta	Escala	Frecuencia	Porcentaje
8	En desacuerdo	7	12,5
	Casi en desacuerdo	9	16,1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	21,4
	Casi de acuerdo	16	28,6
	De acuerdo	12	21,4
Total		56	100,0

Nota. Elaborado por el ejecutor.

Figura 14

Las herramientas Fintech han facilitado el acceso a opciones de financiamiento que anteriormente no estaban disponibles para nuestra empresa.



Nota. Elaborado por el ejecutor.

La Tabla 12 presenta los resultados de la pregunta 08 del cuestionario, centrada en determinar si las herramientas Fintech han facilitado el acceso a opciones de financiamiento que antes no estaban disponibles para la empresa.



Según los datos, el (50%) de los encuestados se ubicó en las categorías de casi de acuerdo (28,6%) y de acuerdo (21,4%). Esto sugiere que una parte significativa percibe que las herramientas Fintech han contribuido a mejorar el acceso a opciones de financiamiento.

Este resultado podría explicarse por la percepción de que las Fintech ofrecen una mayor diversidad de opciones de financiamiento, incluyendo préstamos, líneas de crédito y otras formas de financiamiento alternativas, que podrían no estar disponibles a través de los canales tradicionales de financiamiento. Además, las plataformas Fintech suelen simplificar y agilizar el proceso de solicitud y aprobación de financiamiento, lo que podría hacer que este acceso sea más rápido y conveniente para las empresas.

Por otro lado, un (28,6%) expresó algún grado de desacuerdo, con un (12,5%) en la categoría de en desacuerdo y un (16,1%) en la categoría de casi en desacuerdo. Esto podría reflejar experiencias negativas previas con herramientas Fintech o una percepción de que estas tecnologías no ofrecen ventajas significativas en términos de acceso a financiamiento. Además, algunas empresas pueden tener preferencia por las relaciones bancarias tradicionales o pueden no estar familiarizadas con las opciones de financiamiento disponibles a través de las Fintech.

Además, el (21,4%) restante se situó en la categoría de ni de acuerdo ni en desacuerdo, mostrando cierta neutralidad o indecisión. Esto puede sugerir que estos encuestados pueden no haber experimentado directamente los beneficios o limitaciones de las herramientas Fintech en cuanto al acceso a financiamiento, o pueden tener una opinión menos definida sobre el tema.

Tabla 13

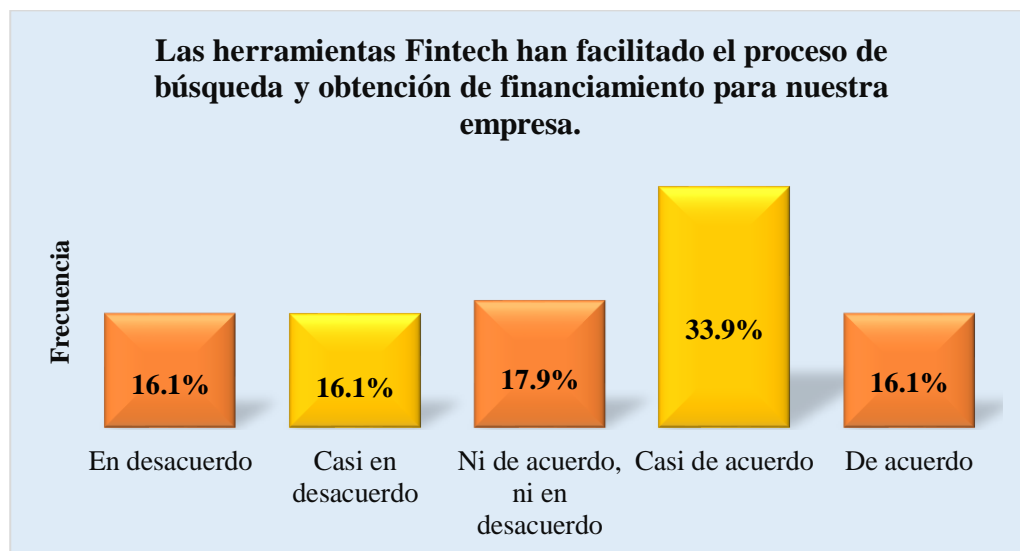
Las herramientas Fintech han facilitado el proceso de búsqueda y obtención de financiamiento para nuestra empresa.

Pregunta	Escala	Frecuencia	Porcentaje
9	En desacuerdo	9	16,1
	Casi en desacuerdo	9	16,1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	17,9
	Casi de acuerdo	19	33,9
	De acuerdo	9	16,1
	Total		56

Nota. Elaborado por el ejecutor

Figura 15

Las herramientas Fintech han facilitado el proceso de búsqueda y obtención de financiamiento para nuestra empresa.



Nota. Elaborado por el ejecutor

La tabla 13 presenta los siguientes datos: el (49,1%) de los encuestados se ubicó en las categorías de casi de acuerdo (33,9%) y de acuerdo (16,1%). Esto sugiere que una proporción significativa reconoce que las herramientas Fintech han contribuido a simplificar el proceso de búsqueda y obtención de financiamiento.



Este resultado podría explicarse por la percepción de que las Fintech ofrecen plataformas y servicios que centralizan y agilizan el proceso de solicitud y obtención de financiamiento, lo que permite a las empresas encontrar opciones de financiamiento más fácilmente y obtener los fondos de manera más rápida y eficiente. Además, las Fintech suelen ofrecer una mayor transparencia y accesibilidad en comparación con los métodos tradicionales de búsqueda de financiamiento, lo que puede mejorar la experiencia general de las empresas en este proceso.

Por otro lado, un (32,2%) expresó algún grado de desacuerdo, con un (16,1%) en la categoría de en desacuerdo y un (16,1%) en la categoría de casi en desacuerdo. Esto podría reflejar experiencias negativas previas con herramientas Fintech o una percepción de que estas tecnologías no han mejorado significativamente el proceso de búsqueda y obtención de financiamiento para sus empresas. Además, algunas empresas pueden enfrentar dificultades en la adaptación o uso efectivo de las herramientas Fintech, lo que podría influir en su percepción sobre su eficacia en este ámbito.

Además, el (17,9%) restante se situó en la categoría de ni de acuerdo ni en desacuerdo, mostrando cierta neutralidad o indecisión. Esto puede sugerir que estos encuestados pueden no haber experimentado directamente los beneficios o limitaciones de las herramientas Fintech en cuanto al proceso de obtención de financiamiento, o pueden tener una opinión menos definida sobre el tema.

Tabla 14

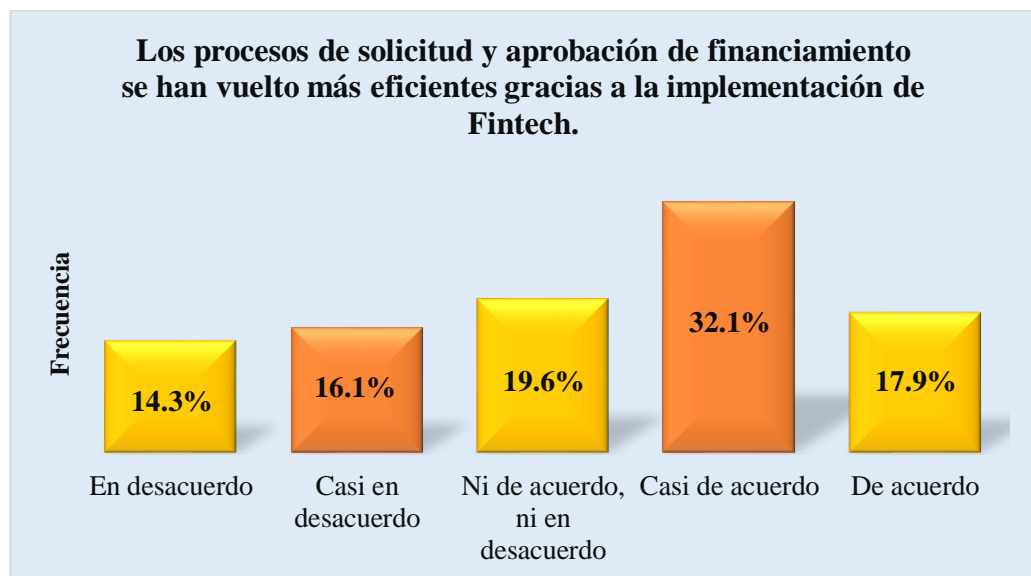
Los procesos de solicitud y aprobación de financiamiento se han vuelto más eficientes gracias a la implementación de Fintech.

Pregunta	Escala	Frecuencia	Porcentaje
10	En desacuerdo	8	14,3
	Casi en desacuerdo	9	16,1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	19,6
	Casi de acuerdo	18	32,1
	De acuerdo	10	17,9
	Total		56

Nota. Elaborado por el ejecutor

Figura 16

Los procesos de solicitud y aprobación de financiamiento se han vuelto más eficientes gracias a la implementación de Fintech.



Nota. Elaborado por el ejecutor

La Tabla 14 presenta los resultados de la pregunta 10 del cuestionario, que evalúa si los procesos de solicitud y aprobación de financiamiento se han vuelto más eficientes gracias a la implementación de Fintech.



Según los datos recopilados, el (49,6%) de los encuestados se ubicó en las categorías de casi de acuerdo (32,1%) y de acuerdo (17,9%). Esto sugiere que una proporción significativa reconoce una mejora en la eficiencia de estos procesos debido a la implementación de Fintech.

Este resultado podría atribuirse a la automatización de los procesos de solicitud y aprobación de financiamiento a través de las plataformas Fintech, lo que permite una mayor rapidez y eficiencia en comparación con los métodos tradicionales. Además, las Fintech suelen ofrecer herramientas y algoritmos de evaluación de riesgos más avanzados, lo que agiliza el proceso de toma de decisiones y reduce los tiempos de espera para la aprobación del financiamiento.

Por otro lado, un (30,4%) expresó algún grado de desacuerdo, con un (14,3%) en la categoría de en desacuerdo y un (16,1%) en la categoría de casi en desacuerdo. Esto podría reflejar experiencias negativas previas con herramientas Fintech o una percepción de que estas tecnologías no han mejorado significativamente la eficiencia de los procesos de solicitud y aprobación de financiamiento. Además, algunas empresas pueden enfrentar dificultades en la adaptación o uso efectivo de las herramientas Fintech, lo que podría influir en su percepción sobre su eficacia en este ámbito.

Además, el (19,6%) restante se situó en la categoría de ni de acuerdo ni en desacuerdo, mostrando cierta neutralidad o indecisión. Esto puede sugerir que estos encuestados pueden no haber experimentado directamente los beneficios o limitaciones de las herramientas Fintech en cuanto a la eficiencia de los procesos de solicitud y aprobación de financiamiento, o pueden tener una opinión menos definida sobre el tema.

4.1.4. Análisis del cuarto objetivo específico

Determinar la incidencia de las herramientas de pago de los costos y tasas de interés en los emprendedores del Centro Comercial Qori Wasi.

Tabla 15

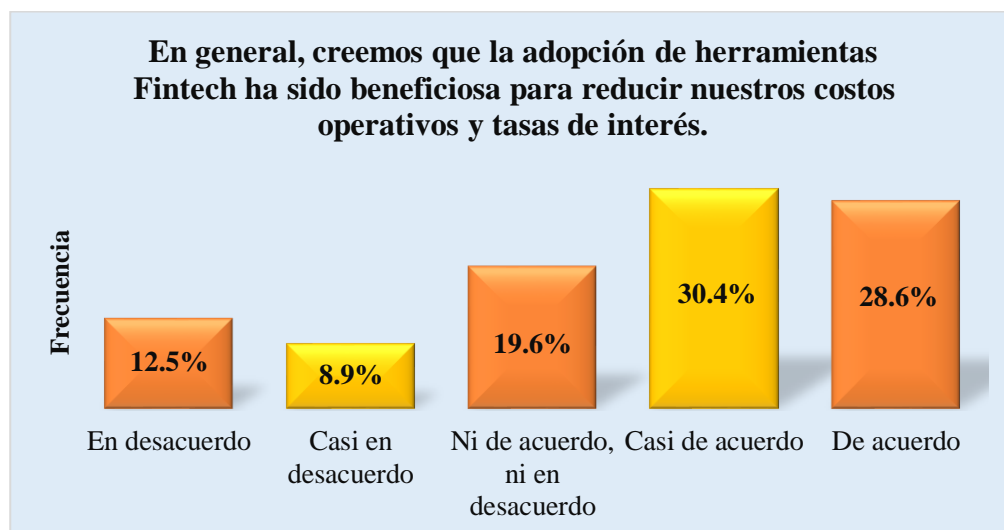
En general, creemos que la adopción de herramientas Fintech ha sido beneficiosa para reducir nuestros costos operativos y tasas de interés.

Pregunta	Escala	Frecuencia	Porcentaje
11	En desacuerdo	7	12,5
	Casi en desacuerdo	5	8,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	19,6
	Casi de acuerdo	17	30,4
	De acuerdo	16	28,6
Total		56	100,0

Nota. Elaborado por el ejecutor

Figura 17

En general, creemos que la adopción de herramientas Fintech ha sido beneficiosa para reducir nuestros costos operativos y tasas de interés.



Nota. Elaborado por el ejecutor.



La tabla 15 presenta los siguientes resultados, el (59%) de los encuestados se ubicó en las categorías de casi de acuerdo (30,4%) y de acuerdo (28,6%). Esto sugiere que una mayoría considerable percibe que la adopción de Fintech ha sido beneficiosa para reducir los costos operativos y las tasas de interés.

Este resultado podría atribuirse a varios factores. En primer lugar, las herramientas Fintech suelen ofrecer servicios financieros más eficientes y automatizados, lo que puede reducir los costos operativos asociados con la gestión financiera de una empresa. Además, al facilitar un acceso más amplio y competitivo al financiamiento, las Fintech pueden ayudar a reducir las tasas de interés al aumentar la competencia en el mercado financiero.

Por otro lado, el (21,4%) expresó algún grado de desacuerdo, con un (12,5%) en la categoría de en desacuerdo y un (8,9%) en la categoría de casi en desacuerdo. Esto podría reflejar experiencias negativas previas con herramientas Fintech o una percepción de que estas tecnologías no han tenido un impacto significativo en la reducción de los costos operativos y las tasas de interés para sus empresas. Además, algunas empresas pueden tener preocupaciones sobre la seguridad o confiabilidad de las herramientas Fintech, lo que podría influir en su percepción sobre su eficacia en este ámbito.

Además, el (19,6%) restante se situó en la categoría de ni de acuerdo ni en desacuerdo, mostrando cierta neutralidad o indecisión. Esto puede sugerir que estos encuestados pueden no haber experimentado directamente los beneficios o limitaciones de las herramientas Fintech en cuanto a la reducción de costos operativos y tasas de interés, o pueden tener una opinión menos definida sobre el tema.

Tabla 16

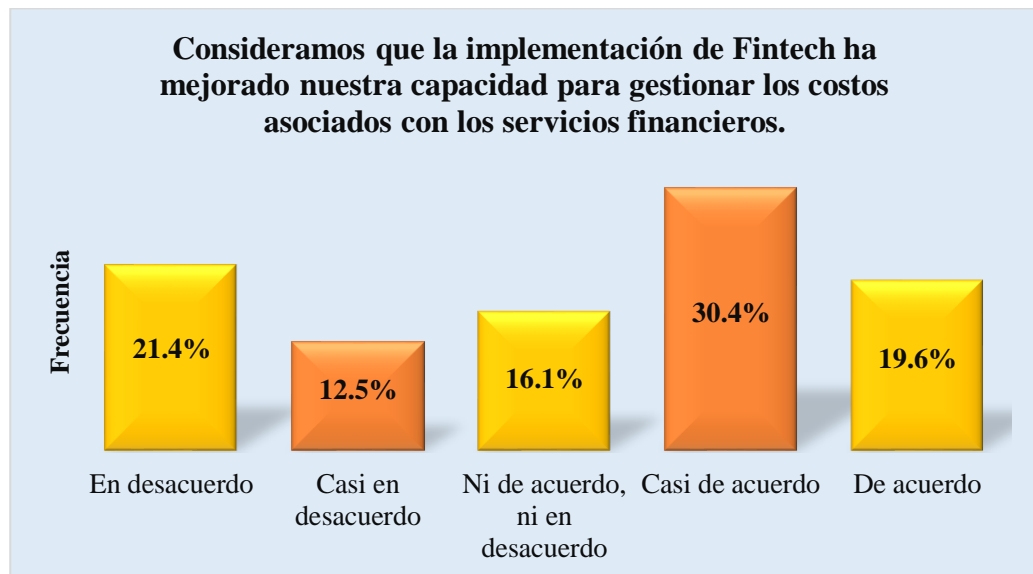
Consideramos que la implementación de Fintech ha mejorado nuestra capacidad para gestionar los costos asociados con los servicios financieros.

Pregunta	Escala	Frecuencia	Porcentaje
12	En desacuerdo	12	21,4
	Casi en desacuerdo	7	12,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	16,1
	Casi de acuerdo	17	30,4
	De acuerdo	11	19,6
Total		56	100,0

Nota. Elaborado por el ejecutor

Figura 18

Consideramos que la implementación de Fintech ha mejorado nuestra capacidad para gestionar los costos asociados con los servicios financieros.



Nota. Elaborado por el ejecutor

La Tabla 16 presenta los resultados obtenidos para la pregunta 12 del cuestionario, que indaga sobre la percepción de los encuestados respecto a si la implementación de Fintech ha mejorado su capacidad para gestionar los costos asociados con los servicios financieros.



De acuerdo con los datos recopilados, aproximadamente el (50%) de los encuestados se posicionó en las categorías de casi de acuerdo (30,4%) y de acuerdo (19,6%). Esto sugiere una percepción mayoritariamente positiva en cuanto a la mejora de la capacidad de gestión de costos asociados con los servicios financieros debido a la implementación de Fintech.

Esta percepción favorable podría deberse a varios factores. Por ejemplo, las herramientas Fintech suelen ofrecer una mayor transparencia en los costos financieros y una mejor visualización de los gastos, lo que facilita la gestión y planificación financiera de las empresas. Además, la automatización de ciertos procesos financieros puede reducir los errores humanos y optimizar los recursos, lo que contribuye a la eficiencia en la gestión de costos.

Por otro lado, un porcentaje significativo de encuestados expresó algún grado de desacuerdo, con un (21,4%) en la categoría de en desacuerdo y un (12,5%) en la categoría de casi en desacuerdo. Esto podría reflejar experiencias negativas previas con herramientas Fintech, percepciones de falta de adaptación o compatibilidad con los sistemas existentes de gestión de costos, o una sensación de que los beneficios no han sido tan significativos como se esperaba.

Además, el (16,1%) restante se ubicó en la categoría de ni de acuerdo ni en desacuerdo, mostrando cierta neutralidad o indecisión. Esto puede sugerir que estos encuestados pueden no haber experimentado directamente los impactos de la implementación de Fintech en la gestión de costos financieros, o pueden tener una opinión menos definida sobre el tema.

4.1.5. Análisis del quinto objetivo específico

Determinar la incidencia de las herramientas de pago en la Satisfacción y percepción del cliente en los emprendedores del Centro Comercial Qori Wasi.

Tabla 17

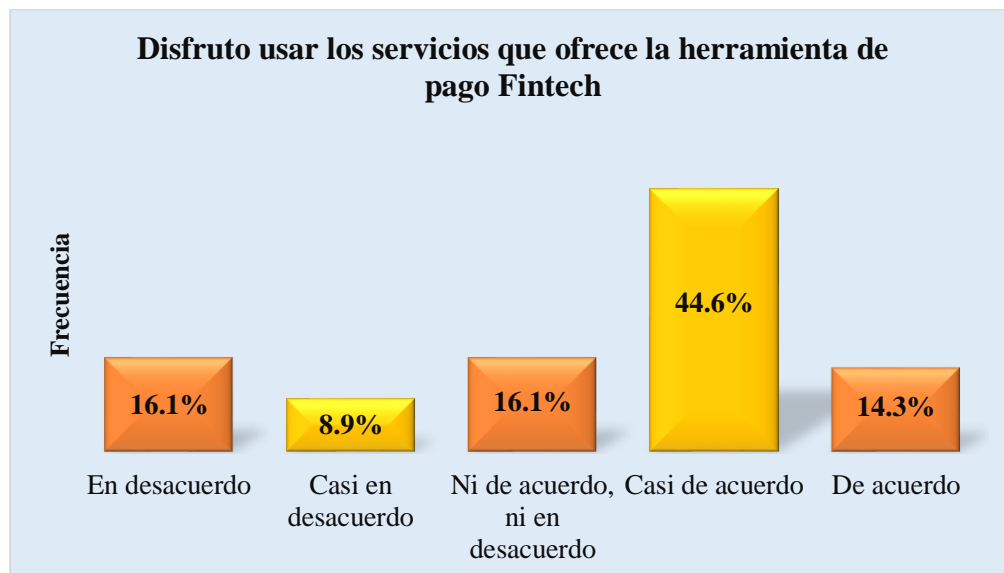
Disfruto usar los servicios que ofrece la herramienta de pago Fintech

Pregunta	Escala	Frecuencia	Porcentaje
13	En desacuerdo	9	16,1
	Casi en desacuerdo	5	8,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	16,1
	Casi de acuerdo	25	44,6
	De acuerdo	8	14,3
Total		56	100,0

Nota. Elaborado por el ejecutor

Figura 19

Disfruto usar los servicios que ofrece la herramienta de pago Fintech



Nota. Elaborado por el ejecutor

La Tabla 17 presenta los resultados obtenidos para la pregunta 13 del cuestionario, que evalúa si los encuestados disfrutaban usando los servicios ofrecidos por la herramienta de pago Fintech.



Según los datos recopilados, la mayoría de los encuestados (44,6%) se ubicó en la categoría de casi de acuerdo, lo que sugiere que existe una proporción considerable de personas que disfrutan utilizando los servicios de Fintech. Este alto porcentaje de respuestas positivas podría atribuirse a varios factores. Por ejemplo, las herramientas Fintech suelen ofrecer una experiencia de usuario intuitiva, conveniente y rápida, lo que puede generar satisfacción entre los usuarios al realizar sus transacciones financieras.

Además, un (14,3%) de los encuestados manifestó estar completamente de acuerdo con esta afirmación. Estos resultados sugieren que una parte significativa de los usuarios experimenta un alto nivel de satisfacción al utilizar los servicios de la herramienta de pago Fintech, lo que puede reflejar una experiencia positiva en términos de comodidad, eficiencia y fiabilidad.

Por otro lado, se registró un porcentaje significativo de encuestados que expresaron algún grado de desacuerdo, con un (16,1%) en la categoría de en desacuerdo y otro (8,9%) en la categoría de casi en desacuerdo. Esto podría deberse a diversas razones, como posibles problemas de usabilidad, preocupaciones sobre la seguridad de las transacciones o preferencia por métodos de pago tradicionales.

Además, un (16,1%) se situó en la categoría de ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que refleja cierta indecisión o neutralidad entre los encuestados. Esto puede indicar que algunos usuarios pueden no tener una opinión clara sobre su disfrute al utilizar los servicios de la herramienta de pago Fintech, posiblemente debido a una experiencia limitada o ambivalencia sobre el uso de nuevas tecnologías financieras.

Tabla 18

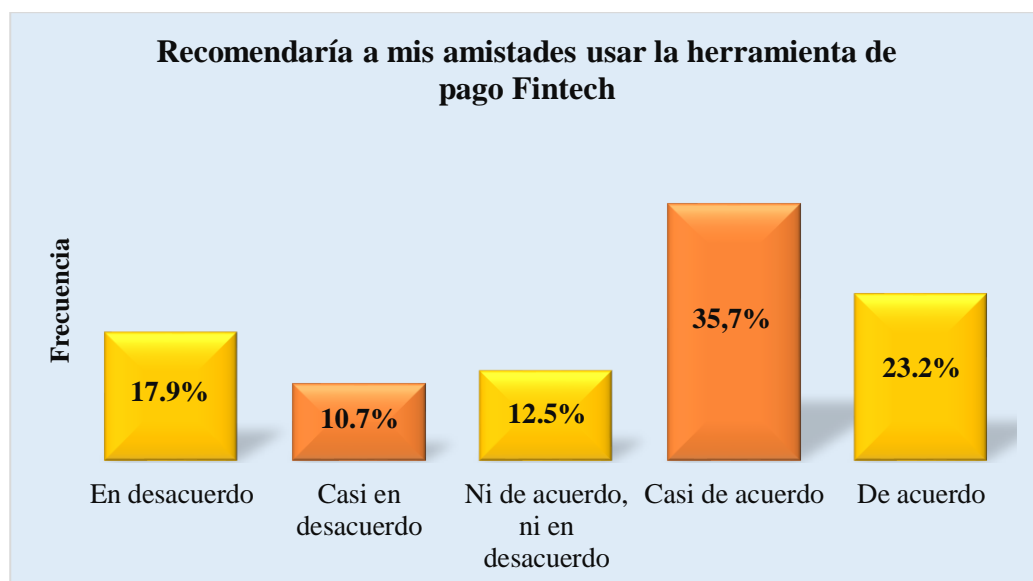
Recomendaría a mis amistades usar la herramienta de pago Fintech.

Pregunta	Escala	Frecuencia	Porcentaje
14	En desacuerdo	10	17,9
	Casi en desacuerdo	6	10,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	12,5
	Casi de acuerdo	20	35,7
	De acuerdo	13	23,2
	Total		56

Nota. Elaborado por el ejecutor

Figura 20

Recomendaría a mis amistades usar la herramienta de pago Fintech.



Nota. Elaborado por el ejecutor

La Tabla 18 presenta los resultados obtenidos para la pregunta 14 del cuestionario, que evalúa si los encuestados recomendarían a sus amistades utilizar la herramienta de pago Fintech.

Según los datos recopilados, el (35,7%) de los encuestados se situó en la categoría de casi de acuerdo, lo que indica una propensión considerable a recomendar la herramienta de pago Fintech a sus amistades. Este alto porcentaje



de respuestas positivas podría atribuirse a diversos factores, como una experiencia satisfactoria con la herramienta, la conveniencia percibida de su uso y la confianza en la seguridad de las transacciones.

Además, un (23,2%) de los encuestados manifestó estar completamente de acuerdo con esta afirmación. Esto sugiere que una parte significativa de los usuarios está muy satisfecha con la herramienta de pago Fintech y la considera lo suficientemente confiable como para recomendarla a sus amistades.

Por otro lado, se registró un porcentaje significativo de encuestados que expresaron algún grado de desacuerdo, con un (17,9%) en la categoría de en desacuerdo y otro (10,7%) en la categoría de casi en desacuerdo. Esto podría deberse a diversas razones, como posibles problemas experimentados con la herramienta, preocupaciones sobre la seguridad de las transacciones o preferencia por métodos de pago tradicionales.

Además, un (12,5%) se ubicó en la categoría de ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que refleja cierta indecisión o neutralidad entre los encuestados. Esto puede indicar que algunos usuarios pueden no tener una opinión clara sobre si recomendarían o no la herramienta de pago Fintech a sus amistades, posiblemente debido a una experiencia limitada o ambivalencia sobre el uso de nuevas tecnologías financieras.

Tabla 19

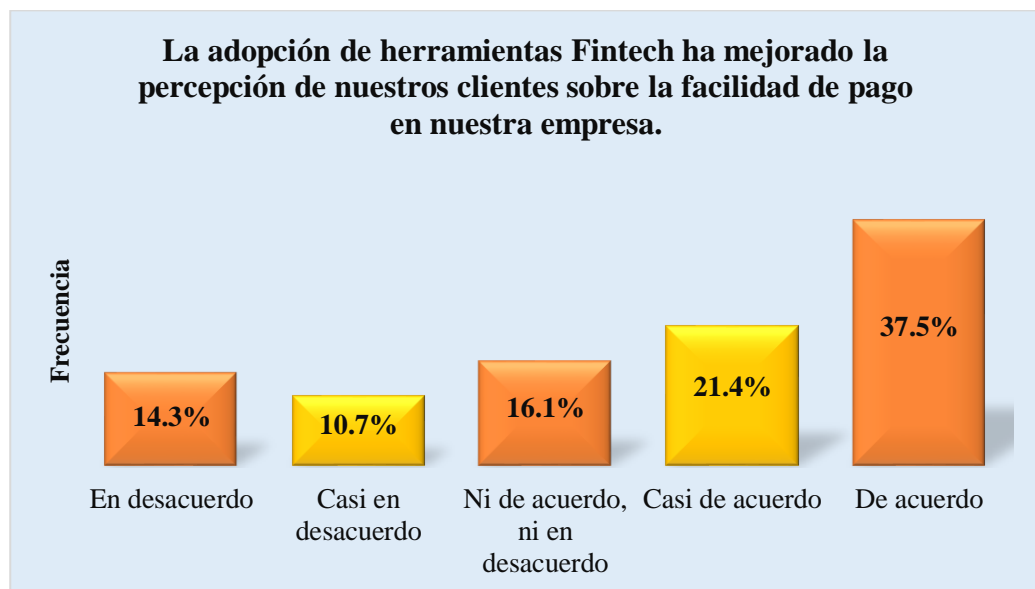
La adopción de herramientas Fintech ha mejorado la percepción de nuestros clientes sobre la facilidad de pago en nuestra empresa.

Pregunta	Escala	Frecuencia	Porcentaje
15	En desacuerdo	8	14,3
	Casi en desacuerdo	6	10,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	16,1
	Casi de acuerdo	12	21,4
	De acuerdo	21	37,5
TOTAL		56	100,0

Nota. Elaborado por el ejecutor

Figura 21

La adopción de herramientas Fintech ha mejorado la percepción de nuestros clientes sobre la facilidad de pago en nuestra empresa.



Nota. Elaborado por el ejecutor

La Tabla 19 presenta los resultados obtenidos para la pregunta 15 del cuestionario, que busca evaluar si la adopción de herramientas Fintech ha mejorado la percepción de los clientes sobre la facilidad de pago en la empresa.



Según los datos recopilados, el (37,5%) de los encuestados indicó estar de acuerdo con esta afirmación, mientras que un (21,4%) estuvo casi de acuerdo. Esto sugiere que una parte significativa de los encuestados percibe una mejora en la percepción de los clientes sobre la facilidad de pago debido a la adopción de herramientas Fintech.

Este alto porcentaje de respuestas positivas puede atribuirse a varios factores, como una experiencia satisfactoria de los clientes al utilizar las herramientas Fintech, una mayor comodidad en el proceso de pago y una percepción de mayor seguridad en las transacciones.

Por otro lado, un (14,3%) de los encuestados expresó su desacuerdo con esta afirmación, y un (10,7%) estuvo casi en desacuerdo. Esto podría ser resultado de posibles problemas experimentados con las herramientas Fintech por parte de algunos clientes, preocupaciones sobre la seguridad de las transacciones o preferencia por métodos de pago tradicionales.

Además, un (16,1%) de los encuestados se situó en la categoría de ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que indica cierta indecisión o neutralidad. Esto puede reflejar una falta de experiencia o información suficiente sobre el impacto de las herramientas Fintech en la percepción de los clientes sobre la facilidad de pago.

4.1.6. Análisis del sexto objetivo específico

Propuesta para la implementación exitosa de Fintech como herramienta de pago en las Mypes del Centro Comercial Qori Wasi: análisis de beneficios, riesgos y estrategias para una adopción efectiva y sostenible.



Por consiguiente, para el Análisis del sexto objetivo, se consideró los resultados del análisis y diagnóstico de los demás objetivos específicos, realizado mediante la encuesta a las Mypes del Centro Comercial Qori Wasi, por lo que se ha podido determinar algunas deficiencias para lo cual se proponen implementaciones de las Fintech como herramienta de pago y de esa manera puedan ser beneficiados.

- Incluir análisis de riesgos y desafíos

Junto con los beneficios, es importante examinar los posibles riesgos y desafíos asociados con la adopción de las Fintech como herramienta de pago para las Mypes del Centro Comercial Qori Wasi. Esto podría abarcar aspectos como la seguridad de datos, la dependencia tecnológica y la resistencia a posibles interrupciones del servicio.

Por lo tanto, es esencial que se haga un análisis profundo y detallado de los riesgos y desafíos inherentes a la integración de estas tecnologías financieras. Este análisis integral no se limita únicamente a identificar los beneficios potenciales, sino que también se centra en una evaluación exhaustiva de los posibles riesgos y desafíos, tales como la seguridad de los datos financieros, la dependencia tecnológica y la capacidad de las empresas para resistir y superar posibles interrupciones del servicio. Este enfoque minucioso tiene como objetivo proporcionar una base sólida para una adopción efectiva y sostenible de las Fintech en el contexto específico de las Mypes del Centro Comercial Qori Wasi, permitiendo así a estas empresas aprovechar al máximo las oportunidades ofrecidas por estas innovadoras soluciones de pago.



- Estudiar el impacto en la innovación empresarial

Investigar cómo la implementación de las Fintech como herramienta de pago puede estimular la innovación empresarial dentro del Centro Comercial Qori Wasi. Esto podría incluir el análisis de cómo estas tecnologías facilitan el desarrollo de nuevos modelos de negocio, productos y servicios en el ámbito de las Mypes.

Esto implica evaluar cómo estas tecnologías pueden impulsar la creación de soluciones innovadoras que atiendan mejor las necesidades y demandas cambiantes del mercado local. Además, se examinará cómo las Mypes pueden aprovechar estas oportunidades de innovación para mejorar su competitividad, expandir su base de clientes y fortalecer su posición en el mercado dentro del Centro Comercial Qori Wasi.

- Capacitación y educación

con el objetivo de facilitar un entendimiento profundo y efectivo sobre el uso de las Fintech como herramienta de pago. Se sugiere diseñar y ofrecer una variedad de actividades formativas, que podrían incluir talleres prácticos, seminarios especializados y la creación de materiales informativos accesibles y relevantes. Estos programas educativos estarían diseñados para abordar distintos aspectos relacionados con las Fintech, tales como su funcionamiento, ventajas y desafíos, así como estrategias para su integración eficiente en las operaciones comerciales de las Mypes. Además, se enfocarían en proporcionar a los propietarios de Mypes las habilidades y conocimientos necesarios para aprovechar al máximo el potencial de estas tecnologías financieras, promoviendo así su



adopción y utilización efectiva en el entorno empresarial del Centro Comercial Qori Wasi.

- Mejora de la gestión de efectivo

Se sugiere implementar soluciones avanzadas de gestión de flujo de efectivo en tiempo real, las cuales permitirían a las Mypes monitorear de manera precisa y actualizada sus ingresos y gastos. Además, se propone realizar análisis profundos de datos financieros generados por estas herramientas, con el fin de identificar tendencias, patrones y oportunidades de mejora en la gestión financiera de las Mypes. Esto incluiría la realización de pronósticos financieros que ayuden a las Mypes a planificar y tomar decisiones informadas sobre su flujo de efectivo y presupuesto, lo cual contribuiría a mejorar su estabilidad financiera y su capacidad para enfrentar los desafíos económicos en el entorno competitivo del Centro Comercial Qori Wasi.

- Expansión de mercados y clientes

Se sugiere desarrollar una estrategia integral que incluya la creación y gestión de tiendas en línea, la participación activa en mercados digitales relevantes y la adopción de opciones de pago móvil innovadoras. A través de estas acciones, las Mypes podrían ampliar significativamente su alcance geográfico y llegar a nuevos segmentos de clientes que de otro modo serían inaccesibles. Además, la presencia en línea permitiría a las Mypes aumentar su visibilidad en el mercado digital y mejorar su posicionamiento frente a la competencia. Al aceptar pagos electrónicos, las Mypes podrían ofrecer a sus clientes una experiencia de compra más conveniente y segura, lo que contribuiría a aumentar la accesibilidad de sus productos y servicios. Esta estrategia integral de expansión de mercados y clientes



no solo impulsaría el crecimiento y la rentabilidad de las Mypes, sino que también fortalecería su presencia en el dinámico entorno comercial del Centro Comercial Qori Wasi.

4.1.6.1. Plan de Trabajo

- Diagnóstico Inicial

Responsable: Equipo de Investigación

Actividades:

- Realizar encuestas y entrevistas a las Mypes para identificar necesidades y preocupaciones.
- Evaluar el nivel actual de adopción tecnológica.
- Identificar las deficiencias y áreas de oportunidad en el uso de herramientas de pago.

- Análisis de Beneficios y Riesgos

Responsable: Analistas Financieros y Expertos en Seguridad

Actividades:

- Analizar los beneficios potenciales de la adopción de Fintech.
- Identificar y evaluar los riesgos relacionados con la seguridad de datos, dependencia tecnológica y posibles interrupciones del servicio.
- Desarrollar estrategias para mitigar estos riesgos.

- Propuesta de Soluciones Fintech

Responsable: Equipo de Implementación de Fintech

Actividades:

- Seleccionar las soluciones Fintech más adecuadas para las Mypes del Centro Comercial.



- Desarrollar un plan de integración y adaptación de estas soluciones a las necesidades específicas de las Mypes.

- Capacitación y Educación

Responsable: Equipo de Formación y Capacitación

Actividades:

- Diseñar y ofrecer talleres prácticos y seminarios especializados sobre el uso de Fintech.
 - Crear materiales informativos accesibles y relevantes sobre el funcionamiento y ventajas de las herramientas Fintech.
 - Proveer formación continua para asegurar la comprensión y aprovechamiento de las tecnologías.
- Implementación de Soluciones de Gestión de Efectivo

Responsable: Especialistas en Gestión Financiera

Actividades:

- Implementar herramientas avanzadas de gestión de flujo de efectivo en tiempo real.
 - Realizar análisis de datos financieros para identificar tendencias y oportunidades de mejora.
 - Desarrollar pronósticos financieros y estrategias de planificación para las Mypes.
- Estrategia de Expansión de Mercados y Clientes

Responsable: Equipo de Marketing Digital y Ventas

Actividades:

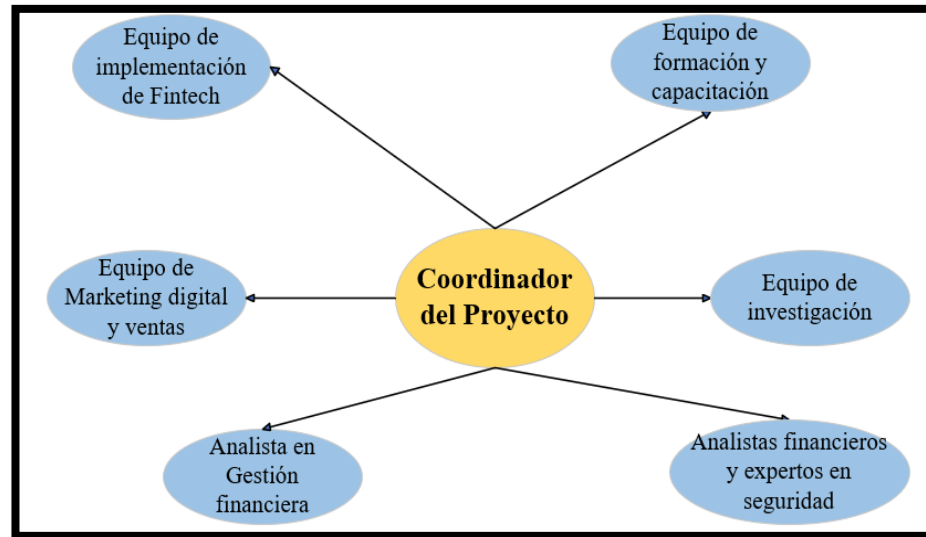
- Crear y gestionar tiendas en línea para las Mypes.
- Participar activamente en mercados digitales relevantes.

- Adoptar opciones de pago móvil innovadoras para facilitar las transacciones.

- Organigrama

Figura 22

Organigrama del plan de trabajo



Nota. Elaborado por el ejecutor

- Cronograma

Tabla 20

Cronograma de actividades del plan de trabajo

Fase	Actividades	Duración	Responsables
Diagnóstico Inicial	Encuestas, entrevistas, evaluación tecnológica	1mes	Equipo de Investigación
Análisis de Beneficios y Riesgos	Evaluación de beneficios y riesgos, estrategias de mitigación	1mes	Analistas Financieros y Expertos en Seguridad
Propuesta de Soluciones	Selección e integración de soluciones Fintech	2 meses	Equipo de Implementación de Fintech

Fase	Actividades	Duración	Responsables
Capacitación y Educación	Diseño y oferta de talleres, creación de materiales educativos	2 meses	Equipo de Formación y Capacitación
Gestión de Efectivo	Implementación de herramientas, análisis de datos, desarrollo de pronósticos	2 meses	Especialistas en Gestión Financiera
Expansión de Mercados	Creación de tiendas en línea, participación en mercados digitales	3 meses	Equipo de Marketing Digital y Ventas

Nota. Elaborado por el ejecutor

4.1.7. Contrastación de hipótesis

- **Hipótesis General:**

La implementación de las Fintech como herramienta de pago tiene un impacto directo en la financiación de las empresas Mypes del Centro Comercial Qori Wasi en el año 2022.

- **Hipótesis Específicas:**

- Hipótesis Especifica N°1:

Hi = Las Fintech como herramienta de pago y su indicador “Adopción de las Fintech como herramienta de pago” inciden positivamente en la financiación de las empresas Mypes del Centro Comercial Qori Wasi

Ho = Las Fintech como herramienta de pago y su indicador “Adopción de las Fintech como herramienta de pago” inciden negativamente en la financiación de las empresas Mypes del Centro Comercial Qori Wasi.

Tabla 21*Correlación para la Hipótesis Específica 1.*

CORRELACIÓN DE CAUSALIDAD			
		Adopción de las Fintech como herramienta de pago	Financiación de las empresas Mypes
Adopción de las Fintech como herramienta de pago	Correlación de Pearson	1	,782**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	56	56
Financiación de las empresas Mypes	Correlación de Pearson	,782**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	56	56

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaborado por el programa IBM SPSS Statistics V27

Dado que la correlación entre "Adopción de las Fintech como herramienta de pago" y "Financiación de las empresas Mypes" es positiva y significativa ($r = 0,782$, $p < 0,01$), se concluye que hay una fuerte relación positiva entre estas dos variables. Esto sugiere que a medida que aumenta la adopción de las Fintech como herramienta de pago, también tiende a aumentar su financiación. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0), que afirmaba que las Fintech como herramienta de pago y su indicador "Adopción de las Fintech como herramienta de pago" inciden negativamente en la financiación de las empresas Mypes del Centro Comercial Qori Wasi. En cambio, se acepta la hipótesis alternativa (H_1), que postulaba que estas inciden positivamente en la financiación de estas empresas. Entonces la adopción de Fintech como herramienta de pago puede ser beneficiosa para mejorar la financiación de las empresas Mypes en el contexto del Centro Comercial Qori Wasi.

- Hipótesis Específica N°2

Hi. La Fintech como herramienta de pago y su indicador “El impacto en la eficiencia de las transacciones” incide positivamente en la financiación de las empresas Mypes del Centro Comercial Qori Wasi.

Hi. La Fintech como herramienta de pago y su indicador “El impacto en la eficiencia de las transacciones” incide negativamente en la financiación de las empresas Mypes del Centro Comercial Qori Wasi.

Tabla 22

Correlación de Causalidad para la Hipótesis Específica 2.

CORRELACIÓN DE CAUSALIDAD			
		Eficiencia de las transacciones	Financiación de las empresas Mypes
Eficiencia de las transacciones	Correlación de Pearson	1	,805**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	56	56
Financiación de las empresas Mypes	Correlación de Pearson	,805**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	56	56

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaborado por el programa IBM SPSS Statistics V27

Dado que la correlación entre "El impacto en la eficiencia de las transacciones" y "Financiación de las empresas Mypes" es positiva y significativa ($r = 0,805$, $p < 0,01$), se puede concluir que existe una fuerte relación positiva entre estas dos variables. Esto sugiere que a medida que aumenta el impacto positivo de la Fintech como herramienta de pago en la eficiencia de las transacciones de las empresas Mypes del Centro Comercial Qori Wasi, también



tiende a aumentar su financiación. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0), que afirmaba que la Fintech como herramienta de pago y su indicador "El impacto en la eficiencia de las transacciones" incide negativamente en la financiación de las empresas Mypes del Centro Comercial Qori Wasi. En cambio, se acepta la hipótesis alternativa (H_1), que postulaba que estas inciden positivamente en la financiación de estas empresas. Este hallazgo sugiere que el impacto positivo de la Fintech en la eficiencia de las transacciones puede ser beneficioso para mejorar la financiación de las empresas.

- Hipótesis Especifica N°3

H_1 . La financiación de las empresas Mypes y su indicador "El acceso a opciones de financiamiento" incide positivamente en el uso de las Fintech como herramienta de pago de los emprendedores del Centro Comercial Qori Wasi.

H_0 . La financiación de las empresas Mypes y su indicador "El acceso a opciones de financiamiento" incide negativamente en el uso de las Fintech como herramienta de pago de los emprendedores del Centro Comercial Qori Wasi.

Tabla 23

Correlación para la Hipótesis Especifica 3.

CORRELACIÓN DE CAUSALIDAD			
		Acceso a opciones de financiamiento	Las Fintech como herramienta de pago
Acceso a opciones de financiamiento	Correlación de Pearson	1	,845**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	56	56
Las Fintech como herramienta de pago	Correlación de Pearson	,845**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	56	56

**.

 La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaborado por el programa IBM SPSS Statistics V27

Dado que la correlación entre "El acceso a opciones de financiamiento" y "Las Fintech como herramienta de pago" es positiva y significativa ($r = 0,845$, $p < 0,01$), se puede concluir que existe una fuerte relación positiva entre estas dos variables. Esto sugiere que a medida que aumenta el acceso a opciones de financiamiento para las empresas Mypes del Centro Comercial Qori Wasi, también tiende a aumentar el uso de las Fintech como herramienta de pago por parte de los emprendedores en ese contexto. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0), que afirmaba que la financiación de las empresas Mypes y su indicador "El acceso a opciones de financiamiento" incide negativamente en el uso de las Fintech como herramienta de pago de los emprendedores del Centro Comercial Qori Wasi. En cambio, se acepta la hipótesis alternativa (H_1), que postulaba que estas inciden positivamente en el uso de las Fintech como herramienta de pago por parte de los emprendedores.

- Hipótesis específica N° 4

Hi. La financiación de las empresas Mypes y su indicador “Los Costos y tasas de interés” incide positivamente en el uso de las Fintech como herramienta de pago de los emprendedores del Centro Comercial Qori Wasi

Ho. La financiación de las empresas Mypes y su indicador “Los Costos y tasas de interés” incide negativamente en el uso de las Fintech como herramienta de pago de los emprendedores del Centro Comercial Qori Wasi

Tabla 24

Correlación de Causalidad para la Hipótesis Específica 4.

CORRELACIÓN DE CAUSALIDAD			
		Costos y tasas de interés	Las Fintech como herramienta de pago
Costos y tasas de interés	Correlación de Pearson	1	,598**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	56	56
Las Fintech como herramienta de pago	Correlación de Pearson	,598**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	56	56

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaborado por el programa IBM SPSS Statistics V27

Dado que la correlación entre "Los Costos y tasas de interés" y "Las Fintech como herramienta de pago" es positiva y significativa ($r = 0,598$, $p < 0,01$), se puede concluir que existe una relación positiva entre estas dos variables. Esto indica que a medida que aumentan los costos y tasas de interés asociados con la financiación de las empresas Mypes del Centro Comercial Qori Wasi, también



tiende a aumentar el uso de las Fintech como herramienta de pago por parte de los emprendedores en ese contexto.

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0), que afirmaba que la financiación de las empresas Mypes y su indicador "Los Costos y tasas de interés" incide negativamente en el uso de las Fintech como herramienta de pago de los emprendedores del Centro Comercial Qori Wasi. En cambio, **se acepta la hipótesis alternativa (H_1)**, que postulaba que estas inciden positivamente en el uso de las Fintech como herramienta de pago por parte de los emprendedores. Este resultado sugiere que un aumento en los costos y tasas de interés puede motivar a los emprendedores a adoptar las Fintech como una alternativa de pago más eficiente y rentable.

- Hipótesis específica N° 5

Hi. La financiación de las empresas Mypes y su indicador "La Satisfacción y percepción del cliente" incide positivamente en el uso de las Fintech como herramienta de pago de los emprendedores del Centro Comercial Qori Wasi.

Ho. La financiación de las empresas Mypes y su indicador "La Satisfacción y percepción del cliente" incide negativamente en el uso de las Fintech como herramienta de pago de los emprendedores del Centro Comercial Qori Wasi.

Tabla 25*Correlación para la Hipótesis Específica 5.*

CORRELACIÓN DE CAUSALIDAD			
		Satisfacción y percepción del cliente	Las Fintech como herramienta de pago
Satisfacción y percepción del cliente	Correlación de Pearson	1	,729**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	56	56
Las Fintech como herramienta de pago	Correlación de Pearson	,729**	1
	Sig. (bilateral)	bar,000	
	N	56	56

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaborado por el programa IBM SPSS Statistics V27

Para la hipótesis específica N° 5, que plantea que "La Satisfacción y percepción del cliente" incide positivamente en el uso de las Fintech como herramienta de pago por parte de los emprendedores del Centro Comercial Qori Wasi, los resultados de la tabla de correlación muestran una correlación positiva significativa entre estas dos variables.

La correlación de Pearson de 0.729, significativa a un nivel de 0.01 bilateral, indica que existe una relación positiva fuerte entre la satisfacción y percepción del cliente y el uso de las Fintech como herramienta de pago. Esto sugiere que a medida que aumenta la satisfacción y percepción del cliente, también aumenta el uso de las Fintech como herramienta de pago por parte de los emprendedores en el Centro Comercial Qori Wasi. Por lo tanto, en base a los resultados de esta correlación, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se **acepta la hipótesis alternativa (H_1)**, lo que implica que la satisfacción y percepción del



cliente tienen un impacto positivo en el uso de las Fintech como herramienta de pago en este contexto específico.

4.2. DISCUSIÓN

El presente estudio explora cómo la adopción de herramientas Fintech afecta la financiación y operaciones de las Mypes en el Centro Comercial Qori Wasi, enfocándose en varios aspectos críticos: eficiencia de las transacciones, acceso a financiamiento, reducción de costos operativos y tasas de interés, y satisfacción del cliente.

Un (62,5%) de los encuestados en el Centro Comercial Qori Wasi muestra una actitud favorable hacia la adopción de herramientas Fintech, alineándose con la teoría de Adopción de Innovaciones de Rogers (1962). Este alto porcentaje refleja la percepción positiva de los emprendedores sobre la facilidad de uso y la accesibilidad de estas tecnologías. La teoría de Adopción de Innovaciones sugiere que la adopción de nuevas tecnologías está impulsada por la percepción de sus beneficios y su compatibilidad con las necesidades existentes.

El (55,4%) considera que el uso frecuente de Fintech aporta valor a sus emprendimientos, respaldando la teoría de Financiación Alternativa, que subraya cómo estas herramientas facilitan el acceso a recursos financieros esenciales (Boubée, 2020). La facilidad de uso y la automatización de procesos que ofrecen las Fintech permiten una gestión financiera más eficiente y menos costosa, en concordancia con los estudios que destacan la eficiencia de estas tecnologías en la optimización de las operaciones financieras (Julieta y Barón, 2022).

Un (44,6%) de los encuestados está de acuerdo en que las Fintech mejoran la eficiencia operativa, respaldando la teoría de Tecnología Financiera Disruptiva, que postula que la tecnología puede reducir costos y mejorar la eficiencia (Julieta y Barón, 2022). Además, un (48,2%) encuentra que obtener información sobre Fintech es



accesible, lo cual facilita una toma de decisiones informada y fomenta una adopción más generalizada.

El estudio revela que el (50%) de los encuestados percibe que las Fintech han facilitado el acceso a opciones de financiamiento previamente inaccesibles. Este hallazgo respalda la teoría de inclusión financiera promovida por las Fintech, que sostiene que estas tecnologías amplían el acceso a servicios financieros a segmentos de la población que tradicionalmente han sido desatendidos (Peña, 2020; Boubée, 2020). La capacidad de las Fintech para ofrecer una variedad de opciones de financiamiento, como préstamos y líneas de crédito con procesos de solicitud más ágiles, refleja una mejora significativa en la accesibilidad al financiamiento.

Sin embargo, un (28,6%) de los encuestados muestra desacuerdo, lo que sugiere que no todos han experimentado beneficios significativos. Este escepticismo puede estar relacionado con experiencias negativas previas o una preferencia por métodos tradicionales. Además, el (21,4%) de neutralidad podría indicar falta de familiaridad o experiencia con las Fintech en cuanto a acceso a financiamiento.

El (49,1%) considera que las Fintech han simplificado el proceso de búsqueda y obtención de financiamiento, en línea con la idea de que estas herramientas centralizan y agilizan los procesos (Ruiz, 2023). Sin embargo, el (32,2%) que muestra desacuerdo refleja desafíos en la adopción, posiblemente relacionados con la falta de adaptación o problemas técnicos.

El análisis muestra que el (59%) de los encuestados percibe que las Fintech han reducido costos operativos y tasas de interés. Este hallazgo es consistente con la literatura que destaca la capacidad de las Fintech para ofrecer soluciones financieras más accesibles y económicas (Peña, 2020; Julieta y Barón, 2022). La transparencia y facilidad proporcionadas por estas herramientas contribuyen a una gestión de costos más eficiente.



No obstante, un (21,4%) de desacuerdo puede reflejar experiencias negativas o preocupaciones sobre seguridad, mientras que el (19,6%) de neutralidad podría indicar una falta de experiencia directa con las Fintech. La teoría de la Adopción de Innovaciones sugiere que la aceptación de nuevas tecnologías varía según la percepción de sus beneficios y su compatibilidad con las necesidades del usuario.

En términos de satisfacción, el (44,6%) de los encuestados disfruta usando los servicios Fintech, destacando su intuición, comodidad y rapidez. Esta percepción positiva está en línea con la literatura que resalta la experiencia superior ofrecida por las Fintech (Peña, 2020). Además, el (35,7%) está dispuesto a recomendar estas herramientas a otros, lo que refleja una alta disposición para compartir experiencias positivas (Chaparro, 2021).

El (37,5%) considera que la adopción de Fintech ha mejorado la percepción de la facilidad de pago para sus clientes, respaldando la teoría de la Tecnología Financiera Disruptiva (Skinner, 2016). Sin embargo, el (14,3%) y el (10,7%) en desacuerdo reflejan desafíos persistentes en la implementación o percepción de estas herramientas.

A nivel nacional, el ecosistema Fintech en Perú ha mostrado un crecimiento significativo, como indica el estudio de Indecopi (2023). Este crecimiento ha generado empleo, actividad económica, y ha ampliado el acceso a servicios financieros, especialmente en zonas rurales y áreas de difícil acceso. Las Fintech están desempeñando un papel crucial en la inclusión financiera y el desarrollo económico en Perú, reflejando una tendencia positiva en el sector financiero.

Por lo que el estudio confirma la incidencia positiva de las Fintech en la financiación y eficiencia de las Mypes del Centro Comercial Qori Wasi, aunque también destaca áreas de escepticismo y desafíos. Estos hallazgos sugieren que, aunque las Fintech ofrecen numerosos beneficios, es fundamental continuar con la educación y capacitación para maximizar su impacto positivo en las operaciones comerciales.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Las herramientas Fintech han demostrado tener un impacto positivo en la financiación y operación de las Mypes del Centro Comercial Qori Wasi, con un (59%) de los encuestados destacando su contribución en la reducción de costos y tasas de interés. La percepción general es favorable, indicando que la adopción de Fintech mejora la eficiencia y el acceso a opciones de financiamiento, aunque aún persisten algunas reservas entre los usuarios.

SEGUNDA: La adopción de herramientas Fintech es crucial para la modernización y eficiencia empresarial, con un (62,5%) de los encuestados mostrando una actitud favorable hacia ellas. Estas tecnologías simplifican las transacciones y son valoradas por el (55,4%) de los usuarios para sus emprendimientos. Además, el (44,6%) cree que mejoran la eficiencia operativa y el (48,2%) encuentra fácil obtener información sobre ellas, destacando su papel en facilitar el acceso a financiamiento y optimizar costos en el entorno empresarial actual.

TERCERA: Los resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva hacia la eficiencia de las Fintech, con un (67,9%) de los encuestados valorando su capacidad para ahorrar tiempo y dinero y mejorar la eficiencia. Más de la mitad considera que estas herramientas reducen errores y retrasos. Sin embargo, un (37,5%) se mantiene neutral o en desacuerdo, indicando la necesidad de más educación para aprovechar plenamente los beneficios de las Fintech.



CUARTA: Los resultados muestran una percepción positiva generalizada hacia las herramientas Fintech en cuanto a su capacidad para facilitar el acceso a opciones de financiamiento, con un (50%) de los encuestados destacando esta mejora. Aunque casi la mitad considera que las Fintech simplifican la búsqueda y obtención de financiamiento, un (28,6%) manifiesta desacuerdo, sugiriendo que no todos han experimentado estos beneficios. Las Fintech están avanzando en la inclusión financiera, pero persisten desafíos y una falta de familiaridad entre algunos usuarios.

QUINTA: El (59%) de los encuestados percibe que las herramientas Fintech reducen costos y tasas de interés, destacando su impacto positivo en la gestión financiera. Sin embargo, un (21,4%) mostró desacuerdo y un (19,6%) se mantuvo neutral, indicando que algunos emprendedores enfrentan desafíos o no han experimentado mejoras significativas. Esto subraya la variabilidad en la adopción y efectividad de las Fintech para optimizar costos.

SEXTA: El análisis muestra que la mayoría de los encuestados valora positivamente las herramientas Fintech por su facilidad de uso y eficiencia, con un (44,6%) casi de acuerdo y un (14,3%) completamente de acuerdo en disfrutar su uso. Un (35,7%) está dispuesto a recomendar estas herramientas, aunque un (16,1%) expresa desacuerdo, reflejando preocupaciones sobre usabilidad y seguridad. En general, las Fintech mejoran la percepción de facilidad de pago, aunque persisten algunas reservas.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda que las Mypes del Centro Comercial Qori Wasi continúen adoptando y optimizando las herramientas Fintech para aprovechar su potencial en la reducción de costos y tasas de interés. Para maximizar los beneficios, se sugiere proporcionar capacitación y soporte continuo a los usuarios para abordar las reservas y mejorar la experiencia con estas tecnologías. Además, fomentar la transparencia y la seguridad en el uso de Fintech puede ayudar a superar las preocupaciones existentes y fortalecer la percepción positiva entre los emprendedores.

SEGUNDA: Se recomienda a los emprendedores del Centro Comercial Qori Wasi continuar integrando herramientas Fintech en sus operaciones para aprovechar sus beneficios en modernización y eficiencia. Es crucial proporcionar formación y apoyo técnico para maximizar el uso efectivo de estas tecnologías. Además, se sugiere fomentar la transparencia en el uso de Fintech y facilitar el acceso a información detallada para fortalecer la confianza y asegurar una adopción exitosa y continua.

TERCERA: Se recomienda implementar programas de capacitación y soporte técnico para los usuarios de Fintech, con el fin de maximizar su eficiencia y reducir posibles errores y retrasos. Además, es importante mejorar la comunicación sobre los beneficios y el funcionamiento de estas herramientas para abordar las percepciones neutrales o negativas y asegurar una adopción más amplia.

CUARTA: Se recomienda fortalecer la educación y la orientación sobre el uso de herramientas Fintech, especialmente en lo que respecta a su impacto en el acceso a financiamiento. Implementar talleres y recursos informativos



podría ayudar a superar barreras de familiaridad y asegurar que más usuarios aprovechen plenamente las ventajas de estas tecnologías. Además, se debe trabajar en mejorar la accesibilidad y adaptabilidad de las Fintech para abordar las necesidades y desafíos.

QUINTA: Se recomienda realizar un análisis más detallado de las barreras que enfrentan los emprendedores que no perciben mejoras significativas en la reducción de costos y tasas de interés con las herramientas Fintech. Implementar programas de soporte personalizados, como asesorías financieras y capacitaciones específicas, puede ayudar a abordar estas dificultades y optimizar el uso de las Fintech. Además, fomentar la retroalimentación continua permitirá ajustar y mejorar las herramientas Fintech para satisfacer mejor las variadas necesidades de los usuarios.

SEXTA: Se recomienda que las empresas Fintech enfoquen sus esfuerzos en mejorar la usabilidad y la seguridad de sus plataformas para abordar las preocupaciones de los usuarios. Implementar características de seguridad robustas y ofrecer soporte técnico accesible puede aumentar la confianza y satisfacción del cliente. Además, desarrollar campañas educativas sobre el uso y los beneficios de las Fintech puede ayudar a superar reservas y fomentar una mayor disposición a recomendar estas herramientas a otros.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (CMIF), C. M. (03 de Julio de 2015). Estrategia Nacional de Inclusión Financiera. Lima, Lima, Peru: Ministerio de economía y finanzas.
- Abdullahi, M. (2015). Effects of Cashless Economy Policy on Financial Inclusion . doi:<https://doi.org/10.1016/j.sbspro>.
- Andia, P. R. (2013). *Gestión*. Obtenido de Gestión: <https://gestion.pe/economia/empresas/necesita-conocer-financiamiento-mypes-pymes-51498-noticia/?ref=gesr>
- Anglas, C. A. (2022). *El financiamiento de las EDPYMES y la gestión de las micro y pequeñas empresas en el Perú*. Lima: Repositorio Universidad San Martin de Porres.
- Aspasia, G. (2021). *Aspacia la formacion del futuro*. Obtenido de Aspacia la formacion del futuro: <https://grupoaspasia.com/es/glosario/metodo-de-investigacion-deductivo/#:~:text=El%20m%C3%A9todo%20deductivo%20es%20un,de%20una%20serie%20de%20principios>.
- BCRP. (2023). *Banco Central de Reserva del Perú*. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/sobre-el-bcrp/preguntas-frecuentes.html#:~:text=La%20Constituci%C3%B3n%20Pol%C3%ADtica%20del%20Per%C3%BA,ciento%20y%203%20por%20ciento>.
- Boubée, T. (JULIO de 2020). MANGO Billetera Digital. *MANGO Billetera Digital*. BUENOS AIRES, ARGENTINA.
- Bustamante, M. (2023). *CEUPE*. Obtenido de <https://ceupe.com.ar/blog/recoleccion-de-datos-definicion-y-elementos/>
- Chaparro, A. (JUNIO de 2021). Fintech, una apuesta de la tecnología. COLOMBIA: COLOMBIA CIENTIFICA.
- Choy, M. (2018). Las Fintech y los bancos centrales. *MONEDA / FINTECH*, 3.
- Concepto. (2024). *Concepto*. Obtenido de Concepto : <https://concepto.de/financiamiento/>



- Concepto, E. (2024). *Concepto*. Obtenido de Concepto:
<https://concepto.de/cuestionario/>
- Diaz, O. M. (2023). *Formacion Intef*. Obtenido de Formacion Intef:
https://formacion.intef.es/tutorizados_2013_2019/pluginfile.php/246706/mod_resource/content/1/index.html
- Fernandez, A. (4 de diciembre de 2023). *Global 66*. Obtenido de
<https://global66.com/blog/fintech/>
- Freedman, D. M. (2014). *"Crowdfunding: A Guide to Raising Capital on the Internet"*. Estados Unidos: wiley.
- Garcia, A. (2021). *La inclusión financiera permite el desarrollo*. Obtenido de
<https://www.ipe.org.pe/portal/la-inclusion-financiera-como-herramienta-de-desarrollo-sostenible/>
- Gary Armstrong, P. K. (2011). *Marketing: An Introduction* (7, ilustrada ed.). Cornell University.
- Guzman, G. S. (2019). Las fintech y su incidencia en la inclusión financiera. *Las fintech y su incidencia en la inclusión financiera*. LIMA, LIMA, PERU.
- INCyTU. (2017). FinTech: Tecnología Financiera.
- Indecopi. (2023). Estudio de mercado del Sector Fintech en el Peru. *Indecopi*, 163.
- Indecopi. (2023). Estudio de mercado del Sector Fintech en el Peru. *Indecopi*, 163.
- Indecopi. (2023). *Estudio de mercado del sector Fintech en el Perú*. Lima: Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2023-09394.
- Indecopi. (2023). *Estudio de mercado del sector Fintech en el Perú*. Lima: Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2023-09394.
- Indecopi. (2023). *Estudio de Mercado del sector Fintech en el Perú*. Lima: Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2023-09394. Obtenido de <http://www.gob.pe/indecopi>



- Indecopi. (2023). *Estudio de Mercado del Sector Fintech en el Perú*. Lima: Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2023-09394.
- Indecopi. (2023). *Respositorio INDECOPI*. Obtenido de <https://repositorio.indecopi.gob.pe/nosotros.html#:~:text=El%20Instituto%20Nacional%20de%20Defensa,los%20derechos%20de%20los%20consumidores.>
- Jain, N. (setiembre de 2023). *Ideascale*. Obtenido de Ideascale: <https://ideascale.com/es/blogs/que-es-el-diseno-de-la-investigacion/>
- Jenny Romero Borre, J. M. (2022). Financiamiento de micro y pequeñas empresas familiares del sector confeccion de barranquilla - colombia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16.
- Juan, W. N. (2021). Utilidad de la fintech en la inclusión financiera. Revisión sistemática. *Utilidad de la fintech en la inclusión financiera. Revisión sistemática*. LIMA, PERU.
- Julieth Alexandra Baron Bayona, L. A. (2022). Análisis de las Fintech y su aporte. COLOMBIA.
- Kotler, G. A. (2011). *Marketing: An Introduction* (7, ilustrada ed.). Cornell University.
- Lauer, K. &. (Febrero de 2015). Inclusión financiera digital: Implicancias. *Inclusión financiera digital: Implicancias*. Washington, , Estados Unidos: CGAP.
- López, J. F. (03 de mayo de 2018). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/fintech.html>
- Lopez, J. F. (2024). *Muestra estadística: Qué es, tipos y ejemplos*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/muestra-estadistica.html#google_vignette
- Mamani, P. R. (2017). *Repositorio de la Universidad Nacional del Altiplano*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Nacional del Altiplano: http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/4508/Sagua_Mamani_Pamela_Reyna.pdf?sequence=1&isAllowed=y



- Muguiru, A. (2023). *QuestionPro*. Obtenido de QuestionPro:
https://www.questionpro.com/blog/es/tipos-de-investigacion-de-mercados/#investigacion_explicativa
- Narvaez, M. (2024). *¿Qué es una población? Definición, tipos y métodos de estudio*. Obtenido de *¿Qué es una población? Definición, tipos y métodos de estudio*:
<https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-una-poblacion/>
- Ortega, C. (2024). *Question Pro*. Obtenido de
<https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-analitico/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20m%C3%A9todo%20anal%C3%ADtico,los%20efectos%20a%20las%20causas.>
- Ortega, C. (2024). *Question Pro*. Obtenido de Question Pro:
<https://www.questionpro.com/blog/es/coeficiente-de-correlacion-de-pearson/>
- Ortega, C. (2024). *QuestionPro*. Obtenido de QuestionPro:
<https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-explicativa/#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20explicativa%20permite%20que%20el%20investigador%20se%20familiarice%20con,de%20vista%20sobre%20el%20estudio.>
- Pedagogia del Oprimido. (20 de NOVIEMBRE de 2021). Obtenido de Pedagogia del oprimido: <https://pedagogiadeloprimido.com/la-encuesta-como-tecnica-de-investigacion/>
- Peña, E. V. (2020). *La utilización de métodos de investigación adecuados para evaluar los niveles de impacto de las empresas de tecnología financiera (fintech) en la banca resultará altamente mejorada para interesados en temas financieros y para futuros estudios. Dado que*. Universidad Cooperativa de Colombia.
- Pérez Porto, J. M. (30 de ENERO de 2012). *Definicion.DE*. Obtenido de
<https://definicion.de/guia-de-observacion/>
- Pinedo, J. R. (2023). *Estudio de Mercado del Sector Fintech en el Perú*. Lima: Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2023-09394.



- Pro, Q. (2024). *Question Pro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/que-es-spss.html>
- Quenta, A. A. (2022). *Las Fintech y el proceso de inclusión financiera. las fintech y el proceso de inclusión financiera*. lima, peru.
- Quispe, E. N. (2024). *Repositorio Universidad Nacional del Altiplano*. Obtenido de Repositorio Universidad Nacional del Altiplano: http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/21415/Juli_Quispe_Eymi_Naomy.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Reidl. (2013). *Confiabilidad en la medición. Metodología de investigación en educación médica*, 2(6), 107-111. *Scielo*, 2(6), 107-111. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v2n6/v2n6a7.pdf>
- Rogers, E. M. (1962). *Wordpress*. 236. Canada: Library of Congress Cataloging in Publication Dat. Obtenido de <https://teddykw2.wordpress.com/wp-content/uploads/2012/07/everett-m-rogers-diffusion-of-innovations.pdf>
- Ruiz, H. O. (2023). *Estudio de Mercado del Sector Fintech en el Perú*. Lima: Biblioteca Nacional del Perú N° 2023-09394.
- SBS. (12 de 4 de 2023). *SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP*. Obtenido de SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP: <https://www.sbs.gob.pe/inclusion-financiera/inclusion-financiera/importancia#:~:text=La%20inclusi%C3%B3n%20financiera%20es%20un,la%20reducci%C3%B3n%20de%20la%20informalidad>.
- Shevlin, R. (2014). *Smarter Bank*. Paramount Market Publishing.
- Skinner, C. (2016). *Digital Bank: Strategies to launch or become a digital bank*. Reino unido: inextra Research.
- Superintendencia de la Banca, s. y. (2022). *Superintendencia de la Banca, seguros y AFP*. Obtenido de <https://www.sbs.gob.pe/la-sbs-y-sus-mandatos#:~:text=y%20sus%20mandatos,%C2%BFQui%C3%A9nes%20somos%3F,activos%20y%20financiamiento%20del%20terrorismo>.



Tapscot, D. T. (2017). *La revolucion blockchain*. Deusto.

Torre, F. Z. (2020). *Repositorio de la Universidad Nacional del Altiplano* . Obtenido de Repositorio de la Universidad Nacional del Altiplano :
http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/18196/Medina_La_Torre_Fabiola_Zulema.pdf?sequence=1&isAllowed=y

UCAM. (23 de Abril de 2022). *Aniversario 25 UCAM*. Obtenido de <https://www.ucam.edu/executiveonline/blog/sabes-que-son-las-fintech-y-para-que-sirven/>

Vargas, X. (24 de Abril de 2023). *AMERICA ECONOMIA*. Obtenido de AMERICA ECONOMIA: <https://www.americaeconomia.com/analisis-y-opinion/el-reto-de-la-inclusion-financiera-y-el-rol-de-las-fintech>

Velázquez, A. (2023). *QuestionPro*. Obtenido de QuestionPro:
<https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-correlacional/#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20correlacional%20es%20un,influencia%20de%20ninguna%20variable%20extra%C3%B1a.>

Zaga, F. A. (2022). Factores de uso y adopción de las billeteras digitales en el.

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de consistencia

Título de la investigación: “Las Fintech como herramienta de pago y su incidencia en la financiación de las empresas Mypes del

Centro Comercial Qori Wasi 2022”

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS	METODOLOGIA
PROB.GENERAL	OBJ. GENERAL	HIP. GENERAL	VARIABLES				
¿De qué manera las Fintech como herramienta de pago inciden en la financiación de las empresas Mypes del Centro Comercial Qori Wasi, 2022?	Determinar de qué manera las Fintech como herramienta de pago inciden en la financiación de las empresas Mypes del Centro Comercial Qori Wasi, 2022	La aplicación de las Fintech como herramienta de pago inciden directamente en la financiación de las empresas Mypes del Centro Comercial Qori Wasi, 2022	V.I Las Fintech como herramienta de pago V.D Financiación de las empresas Mypes		Adopción de las Fintech como herramienta de pago - Frecuencia de uso de herramientas Fintech por parte de los emprendedores. - Nivel de conocimiento sobre las Fintech Eficiencia de las transacciones - Reducción en el tiempo promedio de procesamiento	Los instrumentos a utilizar para la recolección de datos serán los denominados Cuestionarios, en los cuales se recopilarán la información de las fuentes secundarias Cumplen con los requisitos: confiabilidad, validez y objetividad.	1. Tipo o enfoque de investigación: Cuantitativa 2. Diseño de investigación: No experimental 3. Población: Empresas Mypes del Centro Comercial Qori wasi 4. Muestra: N° 64
PROB. ESPECIF. 1. ¿Cómo inciden la adopción de las Fintech como herramienta de pago en la financiación de los emprendedores	OBJ. ESPECIF. 1. Determinar la incidencia de la adopción de las Fintech como herramienta de pago en el financiamiento	HIP. ESPECIF. 1. La Fintech como herramienta de pago y su indicador “Adopción de Fintech como herramienta de pago” inciden	V. I Las Fintech como herramienta de pago VD	- Adopción de las Fintech como herramienta de pago			

del Centro Comercial Qori Wasi?	de los emprendedores del Centro Comercial Qori Wasi.	positivamente en la financiación de las empresas Mypes del Centro Comercial Qori Wasi	Financiación de las empresas Mypes	-Eficiencia de las transacciones	de transacciones desde la adopción de Fintech.	5. Procesamiento de información: - Microsoft Excel - IBM SPSS v25
2. ¿Cómo inciden en la eficiencia de las transacciones en el financiamiento de los emprendedores del Centro Comercial Qori Wasi?	2. Determinar la incidencia de la eficiencia de las transacciones en el financiamiento de los emprendedores del Centro Comercial Qori Wasi	2. La Fintech como herramienta de pago y su indicador “El impacto en la eficiencia de las transacciones” incide positivamente en la financiación de las empresas Mypes del Centro Comercial Qori Wasi	VI Las Fintech como herramienta de pago VD Financiación de las empresas Mypes		Acceso a opciones de financiamiento Porcentaje de empresas que han accedido a nuevas oportunidades de financiamiento después de implementar Fintech.	
3. ¿Cómo inciden las herramientas de pago en el Acceso a opciones de financiamiento en los emprendedores del Centro Comercial Qori Wasi?	3. Determinar la incidencia de las herramientas de pago en el Acceso a opciones de financiamiento en los emprendedores del Centro Comercial Qori Wasi	3. La financiación de las empresas Mypes y su indicador “El acceso a opciones de financiamiento” incide positivamente en el uso de las Fintech como herramienta de pago de los emprendedores del Centro Comercial Qori Wasi	VI Las Fintech como herramienta de pago VD Financiación de las empresas Mypes	- Acceso a opciones de financiamiento	Costos y tasas de interés - Porcentaje de reducción de costos operativos relacionados con transacciones financieras.	
4. ¿Cómo inciden las herramientas de pago en los	4. Determinar la incidencia de las herramientas de	4. La financiación de las empresas Mypes y su indicador “Los	VI	-Costos y tasas de interés	Satisfacción y percepción del cliente - Puntuación de	

Costos y tasas de interés en los emprendedores del Centro Comercial Qori Wasi?	pago en los costos y tasas de interés en los emprendedores del Centro Comercial Qori Wasi	Costos y tasas de interés” incide positivamente en el uso de las Fintech como herramienta de pago de los emprendedores del Centro Comercial Qori Wasi	Las Fintech como herramienta de pago VD Financiación de las empresas Mypes		satisfacción del cliente respecto a la facilidad de pago y transacciones desde la adopción de Fintech.	
5. ¿Cómo inciden las herramientas de pago en la Satisfacción y percepción del cliente en los emprendedores del Centro Comercial Qori Wasi?	5. Determinar la incidencia de las herramientas de pago en la Satisfacción y percepción del cliente en los emprendedores del Centro Comercial Qori Wasi	5. La financiación de las empresas Mypes y su indicador “La Satisfacción y percepción del cliente” incide positivamente en el uso de las Fintech como herramienta de pago de los emprendedores del Centro Comercial Qori Wasi	VI Las Fintech como herramienta de pago VD Financiación de las empresas Mypes	-Satisfacción y percepción del cliente		



ANEXO 2. Cuestionario

En desacuerdo	Casi en desacuerdo	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	Casi de acuerdo	De acuerdo
1	2	3	4	5

Adopción de las Fintech como herramienta de pago	En desacuerdo	Casi en desacuerdo	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	Casi de acuerdo	De acuerdo
1. Mi empresa ha adoptado herramientas Fintech para realizar transacciones financieras.					
2. La frecuencia del uso de las Fintech es una herramienta valiosa para mi emprendimiento					
3. Sé cómo aplicar las herramientas Fintech en mi emprendimiento para mejorar la eficiencia financiera.					
4. Es posible obtener información rápidamente sobre las Fintech.					
Eficiencia de las transacciones	En desacuerdo	Casi en desacuerdo	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	Casi de acuerdo	De acuerdo
5. Las Fintech me hace ahorrar tiempo y dinero al realizar transacciones en línea					
6. Las herramientas Fintech han reducido la probabilidad de errores y retrasos en nuestras transacciones financieras.					
7. Creemos que la mejora continua en la eficiencia de las transacciones es					



esencial para el éxito futuro de nuestra empresa.					
Acceso a opciones de financiamiento	En desacuerdo	Casi en desacuerdo	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	Casi de acuerdo	De acuerdo
8. Las herramientas Fintech han facilitado el acceso a opciones de financiamiento que anteriormente no estaban disponibles para nuestra empresa.					
9. Las herramientas Fintech han facilitado el proceso de búsqueda y obtención de financiamiento para nuestra empresa.					
10. Los procesos de solicitud y aprobación de financiamiento se han vuelto más eficientes gracias a la implementación de Fintech.					
Costos y tasas de interés	En desacuerdo	Casi en desacuerdo	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	Casi de acuerdo	De acuerdo
11. En general, creemos que la adopción de herramientas Fintech ha sido beneficiosa para reducir nuestros costos operativos y tasas de interés.					
12. Consideramos que la implementación de Fintech ha mejorado nuestra capacidad para gestionar los costos asociados con los servicios financieros.					
Satisfacción y percepción del cliente	En desacuerdo	Casi en desacuerdo	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	Casi de acuerdo	De acuerdo



13. Disfruto usar los servicios que ofrece la herramienta de pago Fintech					
14. Recomendaría a mis amistades usar la herramienta de pago Fintech					
15. La adopción de herramientas Fintech ha mejorado la percepción de nuestros clientes sobre la facilidad de pago en nuestra empresa.					



ANEXO 3 Lista de tiendas encuestadas

N°	N° de tienda	Nombre de tienda	RUC	Regimen Tributario	Tipo de contribuyente	Rubro de negocio
1	105	Flomil importadora	10432797070	NRUS	Persona natural	Venta de Accesorios
2	109	Florería virgen de Guadalupe	10469416734	NRUS	Persona natural	Florería
3	108	Los pétalos florería	SIN RUC			Florería
4	106	Coolglance	20558293731	Mype Tributario	Persona jurídica	Óptica
5	104	Engreidogs	10104501694	Mype Tributario	Persona natural	Veterinaria
6	118	Anubis y los pekes	10402101861	Mype Tributario	Persona natural	Veterinaria
7	117	Spa veterinario	10704944930	4ta categoría	Persona natural	Veterinaria
8	119	Pet Shop	1073636712	4ta categoría	Persona natural	Veterinaria
9	116	Snoopy	1075366713	4ta categoría	Persona natural	Veterinaria
10	115	Pet shop animals	1045488567	NRUS	Persona natural	Veterinaria
11	121	Ale yalt (The Kawai shop)	SIN RUC			Venta de accesorios
12	122	Polo sur	10422337291	NRUS	Persona natural	Venta de polos
13	137	Don Pablito (textiles)	Baja de oficio		Persona natural	Venta de telas
14	136	Tecnópolis	20763458912	Mype Tributario	Persona Jurídica	Accesorios para celulares
15	123	Gabriele´s salón spa	10601234567	NRUS	Persona natural	spa
16	124-A	Adonis	10610356096	Mype Tributario	Persona natural	Catering, sonidos y luces



17	114	Open nails salón y spa	10603456789	Mype Tributario	Persona natural	spa
18	113	Moda casual preciosa	RUC baja de oficio		Persona natural	Venta de ropa
19	111	Perfumería esencial	10606789012	NRUS	Persona natural	Perfumería
20	110-A	Lencería ilo azul	10608901234	Mype Tributario	Persona natural	Venta de lencería
21	112	Moda y estilo	SIN RUC		Persona natural Persona natural	Venta de ropa
22	125	Gova	SIN RUC		Persona natural	Venta de ropa
23	124-B	Polos deportivos	10610123456	NRUS	Persona natural	Venta de ropa deportiva
24	135	Carlos joyería	20609687984	Mype Tributario	Persona Jurídica	Venta de joyas
25	134	Nella Collections	10458901234	Mype Tributario	Persona natural	Venta de ropa y accesorios
26	132	Anacamil calzados	10462345678	NRUS	Persona natural	Venta de zapatos
27	133	Chio store	SIN RUC		Persona natural	Venta de flores artificiales
28	135-A	Estética – spa de yessy	10464567890	NRUS	Persona natural	Spa
29	139	Estilos´s	SIN RUC	NRUS	Persona natural	Venta de ropa
30	130	Esika y yambal	SIN RUC	NRUS	Persona natural	Venta de productos Unique
31	210-A	Davalis´s store	10465678901	NRUS	Persona natural	Venta de ropa
32	213	Lively	10456789012	Mype Tributario	Persona natural	Venta de ropa



33	214-A	Venecia Boutique	10458901234	NRUS	Persona natural	Venta de ropa
34	216	Leytu Cosmética	SIN RUC		Persona natural	Venta de ropa y accesorios
35	217	Thif grupo extremex	20654391234	Mype Tributario	Persona Jurídica	Venta de computadoras
36	223	Wancy study	SIN RUC		Persona natural	spa
37	129	Dudo kids	10462345678	NRUS	Persona natural	Venta de ropa para niños
38	109	Compu Geeks	20608023860	Mype Tributario	Persona jurídica	Venta de computadoras
39	110-B	Cupid Keepop	10013351398	NRUS	Persona natural	Venta de accesorios
40	211	Vianey	10717213811	NRUS	Persona natural	Venta de ropa y accesorio
41	224-b	Boom moda y accesorios	10463456789	NRUS	Persona natural	Venta de ropa
42	235	Icónica	10464567890	NRUS	Persona natural	Venta de ropa
43	225	Mara Perú cosmetic	10466789012	NRUS	Persona natural	Venta de cosméticos
44	233	Se tu misma salón	SIN RUC		Persona natural	spa
45	210-B	Etoile moda y estilo	10468901234	NRUS	Persona natural	Venta de ropa
46	228	Flowerabar	10470123456	NRUS	Persona natural	Venta de accesorios y ropa
47	239-B	Montalvo esttetic	10472345678	Mype Tributario	Persona natural	Spa
48	239-A	Cherry detalles	SIN RUC		Persona natural	Venta de regalos
49	232	Nadia estudio estético	10474567890	NRUS	Persona natural	Spa



50	236	Confident Centro odontológico	20542680505	Mype Tributario	Persona Jurídica	Centro odontológico
51	237	Variedades Mari's	10475678901	NRUS	Persona natural	Venta de regalos
52	221	Encantada Girl dresses	SIN RUC		Persona natural	Venta de vestidos para niñas
53	219	Unique y yambal	10467890123	NRUS	Persona natural	Venta de accesorios
54	115	Podología	SIN RUC			Podología
55	222	Cosmetics	10460125678	NRUS	Persona natural	Venta de cosméticos
56	219-B	Blom moda	10465670123	NRUS	Persona natural	Venta de accesorios

ANEXO 4. Validación de instrumento



Universidad Nacional del Altiplano
Facultad de Ciencias Contables y Administrativas
Escuela Profesional de Contabilidad

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres : Aleman Palomino, Victor
Martín
- 1.2. Cargo e Institución donde labora : Docente de la Universidad
Nacional del Altiplano
- 1.3. Especialidad o línea de investigación : Análisis económico y
Financiero
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación : Cuestionario
- 1.5. Autor (a) del Instrumento : Salas Muñoz Karen Milagros

II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible												X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos												X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y necesidades reales de la investigación												X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica												X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la hipótesis												X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos												X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis,												X	



Universidad Nacional del Altiplano
Facultad de Ciencias Contables y Administrativas
Escuela Profesional de Contabilidad

variables e indicadores.																				
--------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE											
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100								
9. METODOLOGIA	L es estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar la hipótesis																				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.																					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.
- El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación.

X

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

95

[Firma]
C.P.A. Víctor Martín Alencas Robles
MAT. COL. 884



Universidad Nacional del Altiplano
Facultad de Ciencias Contables y Administrativas
Escuela Profesional de Contabilidad

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

V. DATOS GENERALES:

- 1.6. Apellidos y Nombres : Condori Manzano, Hugo
Freddy
- 1.7. Cargo e Institución donde labora : Docente de la Universidad
Nacional del Altiplano
- 1.8. Especialidad o línea de investigación : Análisis económico y
Financiero
- 1.9. Nombre del instrumento motivo de evaluación : Cuestionario
- 1.10. Autor (a) del Instrumento : Salas Muñoz Karen Milagros

VI. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible												X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos											X		
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y necesidades reales de la investigación												X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica												X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales											X		
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la hipótesis												X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos												X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis,												X	



Universidad Nacional del Altiplano
Facultad de Ciencias Contables y Administrativas
Escuela Profesional de Contabilidad

variables e indicadores.																				
--------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE									
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
9. METODOLOGIA	L es estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar la hipótesis													X						
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.														X					


III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.
- El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación.

X

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

94


MSc. CPCC HUGO F. CONDORI MANZANO
REG. N° 640 CERTIFICACIÓN N° 524
DOCENTE UNIVERSITARIO



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres : Aréstegui Cahuana, Rubén Virgilio
- 1.2. Cargo e Institución donde labora : Docente de la Universidad Nacional del Altiplano
- 1.3. Especialidad o línea de investigación : Gestión Pública y Privada
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación : Cuestionario
- 1.5. Autor (a) del Instrumento : Salas Muñoz Karen Milagros

II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible											X		
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos											X		
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y necesidades reales de la investigación												X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica												X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la hipótesis												X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos												X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.												X	



CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
9. METODOLOGIA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar la hipótesis												X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.
- El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación.

X

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

95

Rubén A.

CPC Ruben Virgilio Aréstegui Cahua
MAT. N° 3081



ANEXO 5. Datos Obtenidos

ENCUESTA 2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 23 de 23 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	
1	5	2	2	2	4	2	5	5	2	2	2	3	3	3	4	
2	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	4	
3	4	4	2	4	5	2	4	4	3	4	3	2	3	2	4	
4	4	5	3	5	3	2	4	4	2	4	3	2	2	2	5	
5	5	4	3	4	4	4	3	3	5	2	4	4	3	4	1	
6	5	3	4	3	4	3	3	3	5	2	5	4	3	2	1	
7	3	3	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	5	
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
9	4	5	3	3	5	2	4	3	4	4	5	4	3	4	4	
10	5	3	3	4	5	1	4	3	2	4	5	4	1	4	4	
11	3	3	3	4	5	1	4	3	2	4	5	5	4	5	4	
12	5	3	2	4	5	1	2	3	4	4	5	5	4	5	5	
13	5	3	2	5	5	3	2	4	2	5	4	5	4	5	5	
14	2	4	4	4	4	4	2	4	2	5	4	5	4	4	5	
15	4	4	4	4	4	4	2	4	2	5	4	4	4	4	5	
16	4	4	3	2	4	4	1	4	1	3	4	4	4	4	5	
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
18	5	4	3	2	3	5	1	2	1	4	5	4	4	5	2	
19	2	4	3	5	4	4	4	2	3	4	5	4	4	5	2	
20	4	5	5	5	4	4	4	2	3	4	4	4	4	2	3	
21	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	5	4	2	3	
22	5	5	5	5	2	5	4	4	4	2	4	5	5	3	2	
23	2	2	4	1	5	3	5	3	4	2	5	5	5	3	5	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Iniciar sesión

ENCUESTA 2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 23 de 23 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	
22	5	5	5	5	2	5	4	4	4	2	4	5	5	3	2	
23	2	2	4	1	5	3	5	3	4	2	5	5	5	3	5	
24	5	2	2	2	5	3	4	3	4	2	5	1	5	3	5	
25	3	3	3	2	5	3	5	2	4	4	5	4	5	4	5	
26	3	5	3	2	5	3	4	3	5	4	5	4	3	4	4	
27	3	5	2	3	5	4	5	4	5	4	2	1	4	4	3	
28	5	5	2	2	4	4	5	3	5	4	2	2	4	4	4	
29	5	5	2	2	4	4	3	5	5	5	2	3	2	4	2	
30	5	5	2	2	4	4	3	5	4	4	4	1	2	4	3	
31	2	5	2	5	5	5	3	2	4	4	3	2	3	4	3	
32	5	5	2	3	5	5	2	5	3	2	3	3	3	5	4	
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
36	4	2	4	4	4	4	5	2	5	2	3	4	4	4	4	
37	3	2	4	3	3	4	5	5	4	2	4	4	4	1	4	
38	3	2	4	4	3	5	3	3	4	3	5	5	4	2	5	
39	3	4	4	4	4	5	2	3	4	3	5	5	3	2	5	
40	5	5	5	3	4	2	3	2	5	5	5	5	5	3	3	
41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
42	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	3	1	4	3	2	
43	4	4	3	5	3	5	5	4	4	3	3	2	4	4	3	
44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Iniciar sesión

ENCUESTA 2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 23 de 23 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
36	4	2	4	4	4	4	5	2	5	2	3	4	4	4	4	
37	3	2	4	3	3	4	5	5	4	2	4	4	4	1	4	
38	3	2	4	4	3	5	3	3	4	3	5	5	4	2	5	
39	3	4	4	4	4	5	2	3	4	3	5	5	3	2	5	
40	5	5	5	3	4	2	3	2	5	5	5	5	5	3	3	
41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
42	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	3	1	4	3	2	
43	4	4	3	5	3	5	5	4	4	3	3	2	4	4	3	
44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
45	2	3	4	3	3	5	1	5	3	2	4	4	4	5	5	
46	5	3	4	3	4	4	1	2	3	4	4	4	4	5	5	
47	5	2	4	3	4	3	3	5	4	1	4	5	4	5	5	
48	4	2	4	5	5	3	3	5	4	2	5	4	5	4	1	
49	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	5	4	5	4	2	
50	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	
51	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	3	
52	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	5	4	4	
53	5	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	5	
54	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	2	2	5	5	
55	5	4	1	4	2	4	4	4	4	3	3	1	1	5	5	
56	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	2	4	3	5	5	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Iniciar sesión

ANEXO 6 Procesamiento de datos en SPSS

ENCUESTA 2.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	N Numérico	8	0		{1, En desa...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
2	P2	N Numérico	8	0		{1, En desa...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
3	P3	N Numérico	8	0		{1, En desa...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
4	P4	N Numérico	8	0		{1, En desa...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
5	P5	N Numérico	8	0		{1, En desa...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
6	P6	N Numérico	8	0		{1, En desa...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
7	P7	N Numérico	8	0		{1, En desa...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
8	P8	N Numérico	8	0		{1, En desa...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
9	P9	N Numérico	8	0		{1, En desa...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
10	P10	N Numérico	8	0		{1, En desa...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
11	P11	N Numérico	8	0		{1, En desa...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
12	P12	N Numérico	8	0		{1, En desa...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
13	P13	N Numérico	8	0		{1, En desa...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
14	P14	N Numérico	8	0		{1, En desa...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
15	P15	N Numérico	8	0		{1, En desa...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
16	SUMA	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
17	VI	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
18	VD	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
19	VI_1	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
20	VI_2	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
21	VD_1	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
22	VD_2	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
23	VD_3	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
24											

ENCUESTA 2.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Resultado2.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Frecuencias

	Adopc_transc_fin	frecuencia_valiosa	aplicar_mejora_eficiencia	obtener_informacion_rapido	ahorro_tiempo_dinero	sencillo_realizar_transacciones	reduccion_otros
N	Válido	56	56	56	56	56	56
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Rango		2	3	4	4	4	4
Mínimo		3	2	1	1	1	1
Máximo		5	5	5	5	5	5

Tabla de frecuencia

Adopc_transc_fin

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	56	100,0%	100,0%	100,0%
Perdido	0	0,0%	0,0%	0,0%
Total	56			

39 elementos 1 elemento seleccionado 25,2 KB

ENCUESTA 2.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Resultado2.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Correlaciones

```

/VARIABLES=P1 VI_1
/PRINT=TWO-TAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
  
```

	P1	VI_1	
P1	Correlación de Pearson	1	,759**
	Sig. (bilateral)		,000
N		56	56
VI_1	Correlación de Pearson	,759**	1
	Sig. (bilateral)		,000
N		56	56

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).



AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Karen Milagros Salas Meza
identificado con DNI 75506286 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado
Ciencias Contables

.informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado

Título Profesional denominado:

Las Fintech como herramienta de pago y su incidencia en la
financiación de las MYPES del Centro Comercial Golf Wasí 2022

" Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.


En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 22 de Julio del 2024


FIRMA (obligatoria)



Huella



DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Karen Milagros Salas Muñoz
identificado con DNI 75506286 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Ciencias Contables

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado
 Título Profesional denominado:

" Las Fintech como herramienta de pago y su incidencia en la
financiación de las Mypes del centro Comercial Qori Wasi 2022

" Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 22 de Julio del 20 24


FIRMA (obligatoria)



Huella