

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

Escuela Académico Profesional de Administración y Finanzas

Tesis

**Las *fintech* y la inclusión financiera de  
los *millennials* de la provincia de  
Huancayo en el contexto de la  
pandemia de COVID-19, 2021**

Josephin Cosme Obregon  
Deysi Pamela Leiva Parra

Para optar el Título Profesional de  
Licenciada en Administración y Finanzas

Huancayo, 2022

Repositorio Institucional Continental  
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

**Asesor**

Dr. Fernando Viterbo Sinche Crispín

## **Dedicatoria**

A nuestros padres con profundo amor y admiración, por su apoyo incondicional en cada una de nuestras etapas, a nuestros docentes por todos sus conocimientos y experiencias compartidas.

## **Agradecimientos**

A Dios por permitirnos llegar a cumplir nuestras metas, a nuestros padres y hermanos por sus consejos y motivación, a nuestros maestros que nos acompañaron en toda nuestra formación académica y lograron sembrar en nosotras un espíritu de servicio a nuestra comunidad.

## Lista de contenidos

Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos.....	iv
Lista de contenidos .....	v
Lista de tablas .....	ix
Lista de figuras .....	xi
Resumen .....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción.....	14
Capítulo I: Planteamiento del Estudio .....	16
1.1. Delimitación de la investigación.....	16
1.1.1. Territorial.....	16
1.1.2. Temporal.....	16
1.1.3. Conceptual.....	16
1.2. Planteamiento del problema.....	17
1.3. Formulación del problema .....	21
1.3.1. Problema general. ....	21
1.3.2. Problemas específicos.....	21
1.4. Objetivos de la investigación .....	22
1.4.1. Objetivo general. ....	22
1.4.2. Objetivos específicos.....	22

1.5.	Justificación de la investigación .....	22
1.5.1.	Justificación teórica.....	22
1.5.2.	Justificación práctica.....	23
Capítulo II: Marco Teórico.....		24
2.1.	Antecedentes de investigación.....	24
2.1.1.	Artículos científicos.....	24
2.1.2.	Tesis nacionales e internacionales.....	28
2.2.	Bases Teóricas .....	36
2.2.1.	Fintech .....	36
2.2.2.	Inclusión financiera .....	56
2.2.3.	Los <i>Millennials</i> .....	67
2.3.	Definición de términos básicos.....	68
Capítulo III: Hipótesis y variables.....		70
3.1.	Hipótesis .....	70
3.1.1.	Hipótesis general.....	70
3.1.2.	Hipótesis específicas.....	70
3.2.	Identificación de las variables.....	71
3.3.	Operacionalización de las variables.....	71
Capítulo IV: Metodología.....		73
4.1.	Enfoque de la investigación.....	73
4.2.	Tipo de investigación.....	73

4.3.	Nivel de investigación .....	73
4.4.	Métodos de investigación .....	74
4.4.1.	Método general.....	74
4.4.2.	Método específico.....	74
4.5.	Diseño de investigación .....	75
4.6.	Población y Muestra .....	76
4.6.1.	Población. ....	76
4.6.2.	Muestra. ....	77
4.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	79
4.7.1.	Técnicas .....	80
4.7.2.	Instrumento.....	80
4.8.	Técnicas estadísticas de análisis de datos .....	83
Capítulo V: Resultados.....		85
5.1.	Descripción del trabajo de campo.....	85
5.2.	Presentación de resultados .....	85
5.2.1.	Análisis de datos generales.....	85
5.2.2.	Resultados respecto a la variable Fintech.....	91
5.2.3.	Resultados respecto a la Variable Inclusión Financiera .....	98
5.3.	Contrastación de resultados .....	101
5.3.1.	Contrastación de la Hipótesis General.....	101
5.3.2.	Contrastación de la Hipótesis Especifica 1.....	105



5.3.3. Contrastación de la Hipótesis Especifica 2.....	107
5.3.4. Contrastación de la Hipótesis Especifica 3.....	111
5.4. Discusión de resultados .....	114
5.4.1. Respecto al objetivo general.....	114
5.4.2. Respecto al objetivo específico 1 .....	116
5.4.3. Respecto al objetivo específico 2 .....	117
5.4.4. Respecto al objetivo específico 3 .....	117
Conclusiones.....	119
Recomendaciones .....	120
Referencias .....	122

## Lista de tablas

Tabla 1. Bancarización y uso de canales del Perú urbano .....	18
Tabla 2. Indicadores de inclusión financiera digital de adultos .....	61
Tabla 3. Las siete líneas de acción de la estrategia nacional de inclusión financiera .....	64
Tabla 4. Barreras y acciones de la digitalización de los flujos de pago .....	66
Tabla 5. Operacionalización de variables .....	72
Tabla 6. Población Millennials de la provincia de Huancayo .....	77
Tabla 7. Técnicas e instrumentos de las variables de estudio .....	81
Tabla 8. Categorías y codificación de variables .....	82
Tabla 9. Clasificación de los niveles de fiabilidad según el Alfa de Cronbach .....	83
Tabla 10. Resultado de información general .....	86
Tabla 11. Resultados de la dimensión de la Fintech de Pagos y Remesas .....	92
Tabla 12. Resultados de la dimensión de la Fintech de Banca Móvil .....	94
Tabla 13. Resultados de la dimensión de la Fintech de préstamos .....	95
Tabla 14. Resultados de la dimensión Acceso .....	98
Tabla 15. Resultados de la dimensión Uso .....	99
Tabla 16. Prueba de Normalidad de las Fintech y la Inclusión Financiera .....	102
Tabla 17. Prueba de correlación entre las Fintech y la inclusión financiera .....	103
Tabla 18. Valores de la correlación de Spearman .....	103
Tabla 19. Prueba de normalidad de la Fintech de pago y remesas y la inclusión financiera. .....	105

Tabla 20. Prueba de correlación entre la Fintech de pagos y remesas e inclusión financiera .....	106
Tabla 21. Prueba de Normalidad de la Banca Móvil e inclusión financiera .....	108
Tabla 22. Prueba de correlación entre la Banca Móvil e inclusión financiera .....	109
Tabla 23. Prueba de Normalidad de la Fintech de préstamos e inclusión financiera .....	112
Tabla 24. Prueba de correlación entre la Fintech de préstamos e inclusión financiera.....	112

## Lista de figuras

Figura 1. .Evolución del uso de canales .....	19
Figura 2. Los sectores de Fintech más representativos de Latinoamérica. ....	48
Figura 3. Uso de las Fintech según edad .....	87
Figura 4. Uso de la Fintech de acuerdo con el genero.....	88
Figura 5. Uso de las Fintech según grado académico.....	89
Figura 6. Uso de las Fintech según lugar de residencia. ....	90
Figura 7. Tipo de Fintech que usan con mayor frecuencia los Millennials.....	91
Figura 8. Resultados de la dimensión de la Fintech de pagos y remesas .....	92
Figura 9. Resultados de la dimensión de la Fintech de banca móvil.....	94
Figura 10. Resultados de la dimensión de la Fintech de préstamo.....	96
Figura 11. Resultados de la dimensión Acceso .....	98
Figura 12. Resultados de la dimensión Uso .....	100

## Resumen

Ante las deficiencias del sistema financiero, nacen las Fintech, son startups innovadores que brindan productos y servicios financieros mediante la tecnología. Por ello, la presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre las Fintech y la inclusión financiera de los *Millennials* de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia de covid-19, 2021.

La metodología de la investigación fue de alcance correlacional, enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica y diseño no experimental transeccional correlacional. La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue un cuestionario, contrastado por juicio de expertos, el cual estaba conformado por 24 preguntas con la escala de valoración de Likert.

La población estuvo constituida por *Millennials* de 25 a 40 años de la provincia de Huancayo que cuentan con un celular y acceso a internet, según los datos del Instituto Nacional de Estadística e informática [INEI] (2017) dicha población es de 117,348 pobladores, de lo cual se obtuvo una muestra de 307 *Millennials*, y la tabulación de la información se realizó mediante el programa SPSS V.26.

La presentación de los resultados se dio aplicando la prueba de normalidad con el estadístico de Kolmogorov Smirnov y para la prueba de hipótesis la Correlación de Spearman, donde se obtuvo como resultado (0.759), indicando que existe una correlación positiva alta entre las Fintech y la inclusión financiera de los *Millennials* de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia covid-19, 2021.

Al término de la presente investigación se presentan las conclusiones y recomendaciones en base a la investigación realizada.

**Palabras claves:** Fintech, Inclusión Financiera y *Millennials*.

## Abstract

Faced with the deficiencies of the financial system, Fintech companies are born, they are startups and innovations that provide financial products and services through technology. Therefore, the general objective of this research was to determine the relationship between Fintech and financial inclusion of *Millennials* in the province of Huancayo in the context of the covid-19 pandemic, 2021.

The research methodology was correlational in scope, quantitative approach, type of basic research and non-experimental transactional correlational design. The technique used for data collection was the survey and the data collection instrument used was a questionnaire, contrasted by expert judgment, which consisted of 24 questions with the Likert rating scale.

The population was made up of *Millennials* from 25 to 40 years of age from the province of Huancayo who have a cell phone and internet access, according to INEI data (2017), said population is 117,348 inhabitants, of which a sample of 307 was obtained. *Millennials*, and the tabulation of the information was carried out using the SPSS V.26 program.

The presentation of the results was given by applying the normality test with the Kolmogorov Smirnov statistic and for the hypothesis test the Spearman Correlation, where the result was (0.759), indicating that there is a high positive correlation between Fintech and the financial inclusion of *Millennials* in the Huancayo province in the context of the covid-19 pandemic, 2021.

At the end of the present investigation, the conclusions and recommendations are presented based on the investigation carried out.

**Keywords:** Fintech, Financial Inclusion and *Millennials*.

## Introducción

La tesis tiene como objetivo determinar la relación entre las Fintech y la inclusión financiera de los *Millennials* de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia de covid-19, 2021.

El desarrollo de la tesis se apoya conceptualmente en el libro de Bancomext (2018), titulado “La Fintech en el mundo, la revolución de las finanzas ha llegado a México”, y el libro de Vodanovic Legal (2019), de nombre “El panorama de la industria Fintech en el Perú”, donde se muestra el estudio de los modelos de Fintech de pagos y remesas, préstamos y banca móvil, y el gran desafío que representa Perú para esta nueva industria respetivamente. Por otro lado, se encuentra el estudio al acceso y uso de la inclusión financiera, teniendo como referencia principal el libro de Pérez y Titelman (2018) cuyo título es “La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo”.

La tesis contribuye al área del conocimiento porque son escasos los estudios a nivel provincial sobre las Fintech y su relación con la inclusión financiera de sus pobladores, ampliando así las bases teóricas sobre el sistema financiero actual y la prospectiva de la digitalización de las finanzas. Además, con los resultados obtenidos de la investigación se beneficiará el gobierno regional, las empresas Fintech y los bancos, al conocer las oportunidades y limitaciones de la digitalización de la banca tradicional en esta provincia.

La tesis se desarrolló en cinco capítulos: En el capítulo I se delimita la investigación territorial, temporal y conceptualmente; se realiza el planteamiento del problema, así como se formula el problema general y específicos y se establece los objetivos. En el capítulo II, se revisan artículos científicos, tesis nacionales e internacionales, las bases teóricas de ambas variables y la definición de términos básicos. En el capítulo III se plantean la hipótesis general y específicas y se operacionalizan ambas variables. En el capítulo IV se establece el

enfoque, tipo, nivel, método y diseño de investigación; se determina la población y muestra de análisis; y se selecciona la técnica e instrumento de recolección de datos. En el capítulo V se presentan, analizan y discuten los resultados de la investigación; para finalmente proporcionar las conclusiones y recomendaciones.



## Capítulo I: Planteamiento del Estudio

### 1.1. Delimitación de la investigación.

#### 1.1.1. Territorial.

La tesis tomó como referencia a los residentes de la provincia de Huancayo, zona urbana, de la generación Y o *Millennials* en el rango de edad de 25 a 40 años.

#### 1.1.2. Temporal.

La tesis se realizó en el año 2021, específicamente durante los meses de marzo a julio.

#### 1.1.3. Conceptual.

El desarrollo de la tesis se delimita conceptualmente en el estudio de los modelos de Fintech de pagos y remesas, préstamos y banca móvil, tomando como referencia principal el libro de Bancomext (2018), cuyo título es “La Fintech en el mundo, la revolución de las finanzas ha llegado a México”, es un libro básicamente teórico y práctico, donde se define todos los términos relacionados con las Fintech, los tipos de Fintech y la realidad de estas empresas en países Latinoamericanos. Asimismo, el libro de Vodanovic Legal (2019), de nombre “El panorama de la industria Fintech en el Perú”, muestra el gran desafío que representa Perú para esta nueva industria, debido a la baja digitalización en el país. Por otro lado, se encuentra el estudio al acceso y uso de la inclusión financiera, teniendo como referencia principal el libro de Pérez y Titelman (2018) cuyo título es “La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo”, este libro brinda información del nivel de la inclusión financiera en uso, acceso y calidad en Latinoamérica, que se identifica por una baja y desigual inclusión financiera por parte del sistema bancario.

## 1.2. Planteamiento del problema

Uno de los grandes desafíos que ha tenido durante muchos años el sistema financiero, principalmente la banca tradicional, ha sido la inclusión financiera de los peruanos. Esto se evidenció como una gran debilidad del país con la llegada de la pandemia covid-19, donde el bajo nivel de acceso y uso de los productos y servicios financieros se vio reflejado en las dificultades que tuvo la población para el cobro de los diferentes bonos otorgados por el Estado. Por ello, la inclusión financiera se comprende como un término multidimensional que engloba una buena educación financiera, una regulación óptima y un servicio de calidad, que incentivan el acceso y uso de los servicios financieros, asimismo, velen por la seguridad del usuario con el propósito de generar confianza en las personas y en la sociedad en su conjunto (Araque, Rivera y Guerra, 2019). En el Perú, según la Superintendencia de Banca, Seguro y AFP (SBS, 2020), la inclusión financiera se define como el acceso y uso de los servicios y productos financieros de buena calidad por parte de toda la población.

Cabe destacar que, una de las principales barreras que enfrenta este problema es el servicio ineficiente y caro de la banca tradicional. A raíz de ello, en el 2014 fueron apareciendo las primeras startups Fintech, que provienen del término inglés *financial technology*, que significa tecnología financiera. De acuerdo con Igual (2018), las Fintech son empresas pequeñas o *startups* innovadoras que ofrecen productos y servicios financieros con el apoyo de la tecnología, especializándose en nichos concretos de la banca, como son la banca personal y pymes, siendo estos los segmentos más rentables de la banca tradicional.

Por otro lado, según Ipsos (2020), los *Millennials* o “generación Y” comprende a las personas nacidas entre 1980 y 1995 (25 a 40 años). Son consideradas la generación más Fintech, dado que tienen habilidades innatas para el uso de la tecnología, siendo los principales autores de la transición de la banca tradicional a las nuevas metodologías digitales del sector financiero. Por ello, La República (2018), mencionó que esta generación

ha tenido un amplio desarrollo en el sector Fintech, gracias a sus emprendimientos, buscando nuevas formas de brindar servicios y canales digitales con la incorporación de la tecnología avanzada, pues es innato en ellos entender la dinámica de este sector. Esta generación es también consumidora real de esta industria y se les considera creadores de la industria Fintech.

Por otra parte, en América Latina, los países como Argentina, Colombia, México y Perú presentan un bajo nivel de inclusión financiera, mientras que, Brasil, Chile y Uruguay, muestran mejores niveles de bancarización (Orazi, Martínez y Vigier, 2019). En el Perú, en los últimos años se ha incrementado los índices de bancarización y preferencia por canales digitales. Sin embargo, todavía estamos rezagados a nivel de América Latina. En la Tabla 1 se presenta un cuadro comparativo del índice de bancarización de la población del Perú urbano de los años 2019 y 2021, así como el uso de canales de productos bancarios.

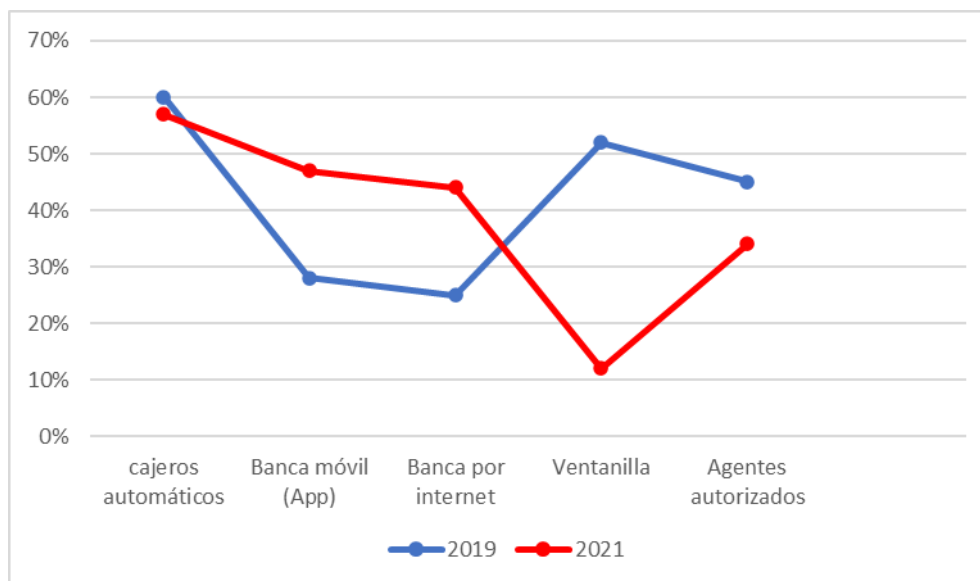
Tabla 1.

*Bancarización y uso de canales del Perú urbano.*

	<b>2019</b>	<b>2021</b>
Bancarización	47%	52%
Uso de canales		
Cajeros automáticos	60%	57%
Banca móvil (App)	28%	47%
Banca por internet	25%	44%
Ventanilla	52%	12%
Agentes autorizados	39%	38%

*Nota.* Adaptado de Ipsos (2021). Bancarización del peruano 2021.

Figura 1.

*Evolución del uso de canales*

Nota. Tomado de Ipsos (2021).

El crecimiento de la bancarización de los peruanos en dos años, que se aprecia en la tabla 1, fue de cinco puntos porcentuales, ello se debe al origen de la pandemia covid-19 que ha acelerado dicho proceso, ya que sin aquella coyuntura hubiera tardado más años. Asimismo, se puede observar que los canales digitales que tomaron mayor importancia son: la banca móvil (47%) y la banca por internet (44%), que antes de la pandemia eran los canales de menor uso. Esto demuestra que la incorporación de la tecnología al sistema financiero ayuda al avance de la inclusión financiera del país, pues hoy en día los peruanos no necesitan bancos, sino que requieren banca, es decir, no necesitan hacer largas colas en un banco para realizar una transacción u operación cuando pueden tener la banca en su celular.

De manera análoga la exclusión financiera, no permite que las personas puedan tener acceso a productos y servicios financieros útiles y asequibles que satisfagan de manera eficiente sus necesidades, por tal motivo, la falta de inclusión financiera merma el desarrollo socioeconómico del país, fomenta la desigualdad y los desajustes asociados con la

globalización. El Banco Mundial (2018), señala que el acceso a servicios financieros hace más fácil la vida cotidiana y favorece a que las familias y empresas puedan planificar desde objetivos a largo plazo hasta emergencias imprevistas. Es más factible que un titular de cuenta pueda usar otros servicios financieros como créditos y seguros, para iniciar y ampliar negocios, invertir en educación o salud, gestionar riesgos y sortear crisis financieras, todo lo cual puede mejorar su calidad general de vida.

Por otro lado, Núñez y Sifuentes (2019) en el estudio titulado “Las Fintech como herramientas para la promoción de la inclusión financiera en el Perú” menciona que nuestro país registra bajos índices de inclusión financiera, ubicándose entre los últimos países en América Latina, ya que alrededor de 13 millones de adultos permanecen no bancarizados en el Perú; siendo las principales barreras el costo, la escasez de dinero y la desconfianza que genera el sistema financiero. Considerando adicionalmente el alto nivel de informalidad que existe en nuestro país, que constituye un problema estructural que afecta a las distintas actividades económicas que se desarrollan dentro del país. De la misma manera indica que, aunque el sector Fintech es incipiente en América Latina, se tiene gran expectativa en cuanto al impacto de este sector en los índices de inclusión financiera, pues el 45% de estas compañías considera que su propuesta de valor está orientada a segmentos sub atendidos o excluidos por la banca tradicional.

Asimismo, Ames (2018) en su estudio titulado “Las Fintech y sus incidencias en la inclusión financiera en Perú (2015-2017)”, menciona que solo el 43% de adultos se encuentran bancarizados en nuestro país, muy por debajo de países latinoamericanos como Chile (74%), Venezuela (73%), Brasil (70%) y Colombia (46%); teniendo como principales obstáculos la informalidad, las barreras geográficas, los altos costos de operación y la poca oferta de productos y servicios bancarios. Por otro lado, menciona la importancia de las

Fintech como un nuevo participante del sector financiero, actuando como complemento de las instituciones financieras tradicionales dentro del marco de la intermediación financiera.

Por los motivos expuestos líneas arriba, la presente investigación se enfoca en demostrar la relación entre las Fintech y la inclusión financiera; ya que, es imperante que las personas puedan acceder de manera fácil, rápida y económica a productos y servicios financieros, dentro del marco la digitalización de las finanzas; evitando así la aglomeración de las personas para evitar la propagación del virus covid-19, y que el acceso a estos servicios y productos financieros ayude a mejorar la calidad de vida de las personas. La coyuntura de la pandemia aceleró a que muchas actividades se realicen de manera digital como la educación virtual, el trabajo remoto, ventas online, delivery, la banca móvil, etc. Siendo una tendencia que ha venido para quedarse, ya que la población fue cambiando y prefiriendo los servicios online por el avance de la tecnología y la globalización.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema general.**

¿Cuál es la relación entre las Fintech y la inclusión financiera de los *Millennials* de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia de covid-19, 2021?

#### **1.3.2. Problemas específicos.**

¿Cuál es la relación entre las Fintech de pagos y remesas y la inclusión financiera de los *Millennials* de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia de covid-19, 2021?

¿Cuál es la relación entre las Fintech de banca móvil y la inclusión financiera de los *Millennials* de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia de covid-19, 2021?

¿Cuál es la relación entre las Fintech de préstamos y la inclusión financiera de los *Millennials* de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia de covid-19, 2021?

#### **1.4. Objetivos de la investigación**

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

Determinar la relación entre las Fintech y la inclusión financiera de los *Millennials* de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia de covid-19, 2021.

##### **1.4.2. Objetivos específicos.**

Determinar la relación entre las Fintech de pagos y remesas y la inclusión financiera de los *Millennials* de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia de covid-19, 2021.

Determinar la relación entre las Fintech de banca móvil y la inclusión financiera de los *Millennials* de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia de covid-19, 2021.

Determinar la relación entre las Fintech de préstamos y la inclusión financiera en los *Millennials* de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia de covid-19, 2021.

#### **1.5. Justificación de la investigación**

##### **1.5.1. Justificación teórica.**

La tesis contribuye al área del conocimiento porque son escasos los estudios con respecto a la relación que existe entre la industria Fintech y la inclusión financiera a nivel regional; ya que, estas empresas de tecnología financiera recién vienen operando a mayor nivel en nuestro país en los últimos años. Asimismo, es importante

conocer el avance de la inclusión financiera en la provincia de Huancayo, teniendo como agente impulsor a las Fintech para ampliar las bases teóricas sobre el actual sistema financiero.

### **1.5.2. Justificación práctica.**

La tesis que se realizó se justifica en el hecho que se ha observado los diversos factores que dificultan la inclusión financiera en el Perú, perjudicando al desarrollo económico y formalización del país, en estas circunstancias se presentan como una alternativa de solución a las empresas Fintech, que no solo buscan reducir las brechas de la inclusión financiera y la disminución de la informalidad, sino también, como el nuevo paradigma del sistema financiero, ya que han logrado ingresar con mucho éxito en los segmentos que por muchos años fueron dominio de los bancos. Estas empresas están generando mayores oportunidades para que las pymes y personas excluidas accedan a servicios financieros primordiales a través de diversos tipos de aplicaciones tecnológicas y soluciones novedosas (Gallagher, Paz y Lennon, 2019). Asimismo, se presenta como una oportunidad para diversos negocios físicos o digitales, ya que, brindan soluciones de pago electrónico seguro, generando facilidad para los clientes. En tal sentido, la investigación permitirá determinar la relación de las Fintech y la inclusión financiera de los *Millennials* de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia de covid-19, 2021. Con los resultados obtenidos de la investigación se beneficiará el gobierno regional, las empresas Fintech y los bancos, al conocer las oportunidades y limitaciones de la digitalización de la banca tradicional para la inclusión financiera de los peruanos.



## Capítulo II: Marco Teórico

### 2.1. Antecedentes de investigación

#### 2.1.1. Artículos científicos.

En Perú, García (2019), elaboró el artículo titulado “Las Fintech y la inclusión financiera en la era digital: El impacto en la reducción de la pobreza y la informalidad en el Perú” presentado a la Revista Gestión en el Tercer Milenio, N° 43. El artículo cuenta con tres objetivos los cuales son: (a) verificar la posición actual de la informalidad y su intervención en la economía y el empleo; (b) analizar la pobreza por región y áreas de residencia en el marco de la exclusión financiera; y (c) añadir a estos resultados el avance de la tecnología como instrumento útil para la inclusión financiera, cuya finalidad es reducir la pobreza y la informalidad en el país. La investigación fue de enfoque cuantitativo, siendo del nivel explicativo. Se concluye que la tecnología ayuda a motivar la inclusión financiera y lograr que los peruanos sean parte del sistema financiero; para ello es necesario expandir el uso del dinero electrónico mediante las billeteras electrónicas, tarjetas de débito, etc. Menciona que según el Banco Central de Reserva del Perú (2017), los pagos en efectivo representan el 90% siendo una desventaja, porque el manejo de dinero en efectivo expone a la persona a las inseguridades como el robo, falsificaciones, fraudes, lavado de activo, etc. El bajo nivel de inclusión financiera en el Perú está influenciado por la baja digitalización en el país. El Perú ocupa los últimos lugares del ranking de desarrollo de tecnología país; mientras no se haga nada al respecto para mejorar este indicador, el efectivo seguirá siendo la principal fuente de pago de las transacciones en la economía nacional. El artículo contribuye a la tesis, dando a conocer la importancia de la tecnología en todas las actividades que realiza el ser humano, así también en las finanzas. La tecnología llegó a las finanzas con mayor rapidez con las Fintech que

ofrecen un servicio rápido, especializado y a bajo costo, dado que la tecnología digital se asocia con el acceso a los smartphones que se incrementa año tras año.

En Perú, Esteban (2020), elaboró el artículo titulado “Tecnologías Financieras: oportunidades y desafíos de las Fintech para la regulación, la educación y la inclusión financiera”, presentado a la Revista CIES, N° 2 cuyo objetivo de investigación fue, analizar los desafíos teóricos que las nuevas tecnologías traen para la inclusión financiera a futuro en tres grandes dimensiones: Regulación, Educación Financiera e Inclusión Financiera. El estudio es de enfoque cualitativo, nivel exploratorio y descriptivo. El autor concluye en que las nuevas tecnologías financieras ofrecen una oportunidad enorme para una inclusión financiera digital, debido a los cambios en el uso y acceso de los servicios financieros, asimismo, la regulación y hasta la manera en cómo se mide la inclusión financiera se ven desafiadas por el cambio de modelo y nuevas oportunidades a la inclusión financiera, que las Fintech están imponiendo. Además, se menciona que aparte de la tecnología, el otro gran pilar para la inclusión financiera es la educación financiera digital, con estos dos pilares se lograrán grandes resultados en la bancarización de las personas y por ende el bienestar económico del país. Finalmente, se indicó como los cambios digitales en las finanzas ha traído retos enormes en cambios de la educación, ya no solo es educación financiera sino educación financiera digital e inclusión financiera digital. El artículo contribuye a la tesis dando a conocer las oportunidades de la tecnología financiera como la inclusión financiera digital, que no se limita a las operaciones presenciales a través de las sucursales o agencias a las que pueda tener acceso la persona, sino que también se puede dar de forma digital, mediante la digitalización bancaria como la banca móvil y servicios de las Fintech. En esta nueva inclusión se menciona que los más beneficiados son los *Millennials*, quienes aman realizar cualquier tipo de transacción por sus

teléfonos móviles. Asimismo, la importancia de la educación financiera digital que es necesario para el logro de una inclusión sostenible.

En Argentina, Carballo y Dalle-Nogare (2019), elaboraron el artículo titulado “Fintech e inclusión financiera: los casos de México, Chile y Perú” presentado a la Revista CEA, N° 10. El artículo tiene como objetivo analizar las oportunidades y retos teóricos que presentan las Fintech a la inclusión financiera. De acuerdo con los autores el estudio es de enfoque exploratorio-descriptivo. Se obtuvo como resultado que en Chile, México y Perú existe el convencimiento de que las Fintech cumplen un papel fundamental para lograr la inclusión financiera de sus ciudadanos, y por ello existe el compromiso del sector público y privado de trabajar en conjunto para lograrlo. Además, se revela que, en el caso de Perú, hay cuatro principales razones para el bajo nivel de bancarización: (i) escasez de dinero, (ii) costos elevados para mantener una cuenta, (iii) falta de confianza en las empresas financieras, y (iv) la lejanía al punto de acceso al sistema financiero; se tiene además que el 84% de las personas no bancarizadas menciona que es en respuesta a una barrera de la demanda (barrera que depende de características del individuo), mientras un 75% señala que es por una barrera de oferta (barrera que depende de las características del mercado). Finalmente, se concluye en que los tres países han logrado importantes avances en materia de inclusión financiera, pero con esquemas institucionales diferentes; evidenciando así que no existe un solo camino para lograr la inclusión financiera, sino que en cada mercado existe diferentes oportunidades y retos. El nivel de participación del sector público y privada son diferentes en los tres países, y en todos se ha logrado importantes avances para la inclusión financiera y la industria Fintech, por ello la importancia del compromiso de ambos sectores para seguir en el proceso de inclusión financiera orientado a las nuevas tecnologías. Por otro lado, menciona que el estudio del

fenómeno de digitalización de las finanzas debe hacerse de manera particular y profunda, pues cada mercado ofrece oportunidades y retos diferentes. El artículo contribuye a la tesis en denotar la importancia y el papel de las Fintech en la inclusión financiera, describiendo el contexto institucional de cada país y los esfuerzos de cada economía para lograr mejores índices de inclusión financiera, con el fin de lograr el bienestar económico y la inclusión social. Además, muestra las principales barreras para la bancarización de los peruanos, población donde las Fintech tienen oportunidad para satisfacer a este segmento excluido por la banca tradicional.

En Indonesia, Mardiana, Faridatul, Herlindawati, Tiara, & Mardiyana (2020), elaboraron el artículo titulado *“The contribution of financial technology in increasing society’s financial inclusions in the industrial era 4.0”* documento presentado en la serie de conferencias IOP: Earth and Environmental Science, N° 1. cuyo objetivo de investigación fue describir las contribuciones de las Fintech en la mejora de la inclusión financiera pública en la era industrial 4.0. El estudio es del enfoque descriptivo. Se concluye que a través de la tecnología financiera (Fintech), todas las formas de transacciones pueden ser más rápidas, fáciles y eficientes al mismo tiempo, sin la necesidad de hacerlo de forma presencial; las Fintech tienen una contribución positiva a la mejora de la inclusión financiera pública en la era digital. Las empresas Fintech y las instituciones financieras pueden crear sinergia positiva para maximizar el valor de sus servicios financieros para todos los indonesios en la era digital actual; al incrementar el nivel de inclusión financiera, la comunidad ciertamente podrá impulsar un mayor crecimiento económico de manera justa y equitativa para todos los indonesios en la era industrial. 4.0. Este artículo contribuye a la tesis dando a conocer la importancia de las Fintech en la cuarta revolución industrial, es decir en la era de la digitalización y la tecnología. El cambio de paradigma que presentan las Fintech en el

camino de la inclusión financiera se ha iniciado a través de la forma como las persona pueden acceder a productos y servicios financieros mediante canales digitales que brindan las Fintech. El acceso a la banca ya no es un problema muy grande en esta nueva era digital.

### **2.1.2. Tesis nacionales e internacionales.**

Altuna y Chancafe (2019), realizaron una tesis titulada “El papel de la Fintech en la inclusión financiera de *Millennials* mediante créditos personales en el Perú, 2018” en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas para obtener el grado de Licenciado en Administración, cuyo objetivo de la tesis fue explicar la influencia del importe de los préstamos de la Fintech en la inclusión financiera de *Millennials* a través de créditos personales en el Perú, 2018. El alcance de la investigación fue descriptivo, con un enfoque mixto, para la recolección de datos en el enfoque cuantitativo se utilizó una encuesta a 384 *Millennials* y en el enfoque cualitativo se realizó entrevistas a profundidad a 4 especialistas del sector Fintech. Entre sus conclusiones señala que sí existe una influencia favorable de la Fintech de créditos personales en la inclusión financiera de *Millennials* en el Perú 2018. Asimismo, concluye en que existe una influencia favorable entre el importe de los préstamos dados por la Fintech y la inclusión financiera de los *Millennials*, de la misma forma hay una influencia favorable de las condiciones del préstamo y la inclusión financiera, donde se consideran las condiciones del préstamo tales como tasa de interés, plazo, monto de los préstamos y tiempo de aprobación. También concluyeron que las Fintech son un camino eficiente que impulsa a los *Millennials* a la bancarización y por ende a su inclusión financiera, que en la actualidad representa solo un 39 %; además que van formando un historial crediticio que a futuro les ayudará a acceder a productos financieros más competitivos y eficientes. Finalmente, la investigación dio a conocer

como las Fintech son una vía muy valorada por los *Millennials* pues incentivan la bancarización y como resultado la inclusión financiera de sí mismos. Esta tesis contribuye a la investigación dando a conocer que el rol de las Fintech influye de manera positiva en la inclusión financiera de los *Millennials* mediante los créditos personales, ya que les ayuda a formar experiencia crediticia y acceso a servicios de financiamiento a costos más bajos y de manera más rápida. Por otro lado, la tesis da información acerca de cómo trabajan estas Fintech de préstamos respecto a las tasas de interés, plazos y montos, así como también la oportunidad de acceder a un crédito sin la limitación de la distancia, ya que las personas pueden encontrar un aplicativo financiero amigable y seguro a través de las plataformas digitales desde su smartphone.

Barrueta (2016), realizó una tesis titulada “Los servicios SMS de la banca móvil del BBVA Continental y su influencia en la inclusión financiera de la población del distrito de Panao – Huánuco 2014” en la Universidad Nacional Herminio Valdizan para obtener el grado de doctorado en gestión empresarial, cuyo objetivo fue explicar de qué manera los servicios de mensajes de la banca móvil del BBVA Continental impacta en la inclusión financiera en los pobladores del distrito de Panao. El enfoque de la investigación fue cuantitativo de nivel explicativo, con una muestra de 137 ciudadanos mayores de 18 años que cuentan con un celular y el instrumento que se utilizó fue un cuestionario y una guía de entrevista. Se concluye que efectivamente los servicios de mensajes de la banca móvil han impactado de manera significativa en el logro de la inclusión financiera de los ciudadanos de Panao. Por tanto, el objetivo e hipótesis de la investigación se confirman, ya que el 84% de los encuestados afirman que el servicio que ofrece la banca móvil es bueno y regular y un 90.5% de los encuestados mencionaron que lo usan de 1 a 10 veces por mes. La investigación

contribuye a la tesis en el análisis de la dimensión de banca móvil. Asimismo, los resultados de la investigación afirman que la banca móvil tiene un impacto significativo en la inclusión financiera de los pobladores de Panao.

Núñez y Sifuentes (2019), realizaron una tesis titulada “Las Fintech como herramienta para la promoción de la inclusión financiera en el Perú” en la Universidad ESAN para obtener el grado académico de Magíster en Finanzas y Derecho Corporativo, cuyo objetivo fue explicar si las Fintech pueden constituir una herramienta para promover la inclusión financiera en el Perú. El enfoque de la investigación fue cualitativo del tipo fenomenológico, con una muestra no probabilística que estuvo conformada por 15 expertos y el instrumento que utilizaron fue la entrevista. Se concluye que, a pesar de que aún la industria Fintech en el Perú es neófita, estos startups son una pieza clave para elevar el nivel de acceso y uso de la banca en el país, de tal manera que los servicios y productos financieros estén más cerca de las empresas y personas desatendidas por el sistema financiero tradicional, brindándoles un servicio amigable que ayuden a las necesidades de los usuarios. Por ello, el 68 % de las Fintech en el Perú tienen un objetivo de inclusión financiera para el año 2018 se alcanzó a bancarizar a un 10 % de la población que no estaba incluida en el sistema financiero. Casos como; Agente Cash, Agroinvesting y Mercania que son ejemplos de algunas Fintech que están logrando la inclusión financiera de los peruanos o empresas antes ignorados por la banca tradicional mediante propuestas de innovadores modelos de negocio basados en la tecnología. La tesis contribuye a la investigación, dando a conocer como resultados que las Fintech representan un instrumento poderoso para la inclusión financiera de un país. Asimismo, manifiestan que las Fintech tienen una fuerte aceptación por los peruanos, ya que lograron bancarizar al 10 % de las personas excluidas de los bancos tradicionales en el Perú en

el 2018, la única limitante de este sector en el Perú es la deficiencia en la conectividad de internet en los lugares más alejados.

Ames (2018) realizó la investigación titulada “Las Fintech y su incidencia en la inclusión financiera en Perú (2015-2017)” con el propósito de optar el título profesional de Contador Público, brindado por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El objetivo del trabajo fue “analizar de qué manera las Fintech han incidido en la inclusión financiera en Perú durante el periodo 2015-2017” (p.15). La investigación fue cuantitativa, alcance descriptivo y correlacional, y utilizó un diseño no experimental con recolección de datos secundarios. Se concluye que existe una relación positiva entre las Fintech de “préstamos, pagos y remesas con la inclusión financiera en Perú durante el periodo 2015-2017”, debido a que los canales digitales que generan las Fintech facilitan que los servicios y productos financieros lleguen a lugares de difícil acceso y a un menor costo, satisfaciendo así a personas desatendidas o excluidas por la banca tradicional. Las Fintech están en una posición importante, ya que complementan o dan soporte a las instituciones financieras tradicionales. Los efectos favorables de que más personas puedan acceder a servicios y productos financieros se ven reflejados en el bienestar financiero de las personas, la dinamización de la economía y la reducción de la pobreza; sin embargo, existe un riesgo debido a la falta de un marco regulatorio específico para las Fintech. La tesis contribuye a la presente investigación por el hallazgo estadísticamente probado de la relación positiva existente entre las Fintech de préstamos, pagos y remesas con la inclusión financiera en el Perú, dicha relación evidencia la importancia de las empresas Fintech como generador de canales, que permiten la llegada de los servicios y productos financieros a las poblaciones excluidas o desatendidas por el sistema financiero tradicional.



Vásquez (2020) realizó la investigación titulada “Percepción generada por los servicios financieros ofrecidos por las Fintech respecto a los ofertados por las entidades financieras convencionales en el personal administrativo de una universidad privada en Lima metropolitana 2020” con el propósito de optar el título profesional de Licenciado en Administración, brindado por la Universidad de San Martín de Porres. El objetivo del trabajo fue determinar la percepción de los servicios financieros ofrecidos por las Fintech en relación con los ofertados por las Entidades Financieras Convencionales en el personal administrativo de una universidad privada en Lima metropolitana. La investigación fue cuantitativa, alcance explicativo, y utilizó un diseño no experimental. Se concluye que la percepción generada por los servicios financieros ofertados por las Fintech es positiva y de mayor impacto que la generada por las entidades financieras convencionales en el personal administrativo, ello se debe a que este grupo de estudio, conformado en su mayoría por personas entre 25 y 45 años, no está satisfecha del todo con lo ofrecido por la banca tradicional a pesar del nivel de seguridad que este le ofrece en sus operaciones, se evidencia que los usuarios buscan servicios financieros personalizados e inmediatos que se alineen a sus necesidades; además, la experiencia del cliente en el uso de la tecnología para acceder a servicios financieros tiene una gran significancia para el usuario. Por otro lado, señala que las Fintech son una herramienta para la inclusión financiera, pues este puede llegar a sectores donde el sistema financiero convencional no lo hace. La investigación fue de gran aporte para el desarrollo de la tesis, ya que evidencia la percepción positiva de los servicios y productos financieros ofrecidos por las Fintech, y la valoración hacia la rapidez con las que se realizan las operaciones financieras digitales y la personalización de estos servicios.

Grande (2013), realizó la investigación titulada “Descripción y análisis del estado actual de *mobile banking* en la banca privada argentina”, realizada en la universidad de San Andrés – Argentina, para optar el grado de magister en gestión de servicios tecnológicos y telecomunicaciones. El con el objetivo del trabajo fue mostrar casos exitosos internacionales de *mobile banking*, vistos desde dos puntos de vista: ampliación de canales/productos para los ya bancarizados e inclusión de no bancarizados al sistema financiero. La investigación fue de enfoque cualitativo de nivel descriptivo – explicativo, cuya muestra fueron los clientes de los principales bancos de Argentina, los clientes no bancarizados y los responsables del área de negocios y sistemas de los principales bancos, Para la recolección de datos se hizo uso de las técnicas de encuestas y entrevistas. Haciendo un análisis desde el punto de vista del cliente, se concluye que los bancos para avanzar y sobrevivir en el mercado con una estrategia de *mobile banking* es muy feraz y queda muchísimo por hacer, ya que una de las principales oportunidades dadas en este siglo XXI es el apogeo de la era de la digitalización, donde se ve a nivel mundial el gran crecimiento del uso de los celulares, el acceso a internet y el avance tecnológico. Por otro lado, en cuanto a las funciones brindadas, los bancos móviles analizados tienen en su mayoría cinco funciones básicas, enfocadas a lo transaccional, como transferencia entre cuentas, consulta de saldos, pago de servicios, recarga de celulares y pago de tarjetas. Estas funciones son muy limitadas, por ello se considera que los bancos móviles deberían desarrollarse de forma que sigan el estilo de vida de los usuarios, brindándoles una solución multifuncional y multicanal para que puedan elegir realizar una determinada transacción u operación de acuerdo la circunstancia espacial y temporal en la que se encuentren. Esta transformación debería llevar a evolucionar la banca móvil como una herramienta más sofisticada y con servicios completos y eficientes. La tesis contribuye

a la investigación dando a conocer que los clientes que usan la banca móvil consideran que los servicios que brindan a través de este canal son muy básicos, y que deberían dar mayores funcionalidades para que realicen la mayoría de sus operaciones por ese medio y así acceder de forma más rápida a los servicios y productos financieros.

Chajin (2019) realizó la investigación titulada “Fintech en Colombia: Perspectivas de crecimiento y principales efectos en la economía”, con el propósito de optar el título profesional de Administrador de empresas, brindado por la Pontificia Universidad Javeriana. El objetivo fue “identificar los principales factores de crecimiento de la industria, las principales barreras para su desarrollo y las implicaciones de su desarrollo y consolidación dentro de la economía” (p. 9). La investigación fue cuantitativa, descriptivo exploratorio. Se concluye que las Fintech lograron, en los últimos tres años, tener un crecimiento importante, sostenido y ascendente; ya que presentan un modelo de negocio disruptivo, con lo cual se convirtieron en una de las industrias más importantes dentro del sistema financiero. Las expectativas de crecimiento para las Fintech son aún mayores, pues las características presentadas por el mercado son idóneas como la edad de la población, la cobertura móvil y la regulación del sector, teniendo una implicación no solo en Colombia y Latinoamérica, sino, para todo el mundo. Por otro lado, se ha evidenciado que las Fintech tienen un impacto positivo en los indicadores de inclusión financiera, ya que el uso de la tecnología y la innovación permite que estas empresas puedan crear nuevas formas de prestar servicios financieros a la población excluida por la banca tradicional. La tesis fue de gran aporte para el desarrollo de la tesis, ya que evidencia el impacto positivo de las Fintech en la inclusión financiera, pues el uso de la tecnología y la innovación permite que existan nuevas formas de prestar servicios financieros acordes con las necesidades crecientes de la población. Además, muestra

las características favorables del mercado como el desarrollo de la tecnología móvil, la edad de la población joven y la regulación para el crecimiento de la industria Fintech.

## 2.2. Bases Teóricas

### 2.2.1. Fintech

El término Fintech proviene de los vocablos ingleses *finance technology* que significan tecnología financiera. Las Fintech, son emprendimientos innovadores que brindan nuevas alternativas financieras, mediante el uso de la tecnología, de manera más rápida, eficiente y de bajos costos a diferencia de la banca tradicional. Son genuinos expertos en áreas específicas de los servicios financieros e inician como startup (Igual, 2018). Estas empresas han llegado para transformar el sector financiero, imponiendo un nuevo paradigma de negocio y oferta de valor, otorgando soluciones a problemas como la falta de inclusión financiera, informalidad y la escasa educación financiera en la población. Sin embargo, este término incluye también, a las actividades y empresas tecnológicas que abarca el sector financiero más conocidos como las GAFA.

Una de las causas por las que aparecieron las Fintech lo menciona Silva (2017), al afirmar que las Fintech nacieron de la necesidad de alcanzar soluciones fáciles y sencillas a operaciones financieras difíciles teniendo como principal aliado la tecnología, para desarrollar productos y servicios financieros innovadores, accesibles y de bajo costo. Dentro de ellos se incluyen, alternativas de herramientas para inversión, pagos móviles, ahorro, identificación y autenticación biométrica de clientes, *big data*, moneda virtual, utilización de algoritmos, inteligencia artificial, entre otros. En este sentido, aportan a la bancarización del país porque se requiere que las empresas o personas accedan a una cuenta bancaria para las transacciones de fondos.

Para la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS, 2018), señala que las Fintech pueden traer importante beneficios para los usuarios, creando productos y servicios financieros en base a la tecnología de información; el término Fintech no solo hace referencia a estos modelos de negocio, sino que incluye a emprendimientos similares de las empresas del sector financiero y de las GAFAs (grandes compañías tecnológicas que brindan productos financieros como parte de un portafolio más diversificado de sus servicios).

Por otro lado, la Asociación de Bancos de Perú [ASBANC] (2017), indica que las Fintech son compañías que aprovechan lo último en la tecnología, para ofrecer soluciones financieras digitales, direccionados a solucionar necesidades específicas de las empresas y personas. Es decir, estos negocios ofrecen servicios más sofisticados y especializados para clientes dentro de un nicho de mercado de la banca a través de alternativas de pagos, plataformas de gestión financiera, asesoramiento financiero, inversiones, entre otros; de manera más accesibles y fáciles de usar.

Por último, el Banco Continental [BBVA] (2018), hace referencia a las Fintech como el aprovechamiento de las nuevas tecnologías que están cambiando los servicios financieros y el modelo tradicional de negocio de la banca. Es por ello, que las oportunidades para este nuevo sector son inmensas, porque la exclusión financiera en Latinoamérica representa más del 49 % y la gran mayoría de estos startups están enfocados en promover la inclusión financiera. Asimismo, muchos expertos afirman que la única forma para reducir la brecha de la inclusión financiera, en plena 4ta revolución industrial, será mediante el uso de la tecnología.

### **2.2.1.1. Características**

Según Igual (2016), las empresas Fintech presentan las siguientes características:

#### ***a) Guiados a algún punto de las finanzas***

Su propuesta está enfocada en algún nicho específico de los servicios y productos del sector financiero, como préstamos, pagos y remesas, etc. De esa manera, estas empresas ofrecen los productos y servicios financieros a clientes que por muchos años han estado reservados para la banca tradicional.

#### ***b) Aprovechamiento de las nuevas tecnologías***

En esencia, esta característica es lo que marca la diferencia con respecto a la banca tradicional, ya que, su objetivo es ofrecer servicios financieros a través del internet y plataformas con las tecnologías más modernas mediante el uso del Smartphone, Tablet, laptop, entre otros; resultando así más accesibles y sin la necesidad de cumplir tantas normas de regulación como las que sí debe cumplir la banca tradicional. Mediante el uso exhaustivo de la tecnología, las Fintech ofertan soluciones a problemáticas financieras de los clientes como necesidades mal atendidas. Asimismo, según Funcas (2017), menciona que las Fintech ofrecen productos netamente online con lo último de la tecnología emergente, donde el usuario sin necesidad de salir de casa, utilizando de manera correcta los canales digitales y el aprovechamiento del internet y el dispositivo móvil, pueden recurrir a la facilidad de una aplicación.

### ***c) Alta Innovación***

Según, Nienaber (2018), indica que “históricamente, los bancos han sido los encargados de la mayoría de las innovaciones del sector financiero. Sin embargo, los innovadores ahora raramente son los bancos, sino más bien pequeñas empresas de Fintech” (p.28). Es decir, que en esta época la innovación financiera ya no solo es tarea de estas instituciones, dado que se permitió el ingreso de nuevos participantes externos que han empezado a mover el sector. En tal sentido, aparecen las Fintech que nacen de la innovación, siendo startups creados para traer el avance de la tecnología al sistema financiero y convertirlo en un sector más digitalizado, estas empresas se desarrollan en un mundo que se encuentra en la cuarta revolución industrial, en el que, las personas manejan un dispositivo móvil, hacen uso masivo del internet, utilizan redes sociales, la vida es más acelerada, etc. Estas empresas suelen ser manejadas por anteriores empleados de la banca que han identificado un problema en una oferta o servicio existente.

### ***d) Representan una opción retadora para la banca***

Se definen, en su inicio, como una opción retadora para la banca tradicional. Su oferta es competitiva con respecto al producto bancario y una de sus razones fundamentales es presentarse como una alternativa nueva, transparente y eficiente que los productos ofrecidos por la banca.

#### ***2.2.1.2. Tipos***

Los diversos modelos de negocio de esta industria se asemejan en ciertas características a los servicios que ofrecen, lo que permite clasificarlos. Los tipos



de segmentos que se clasificaron a continuación son en base a los informes de Finnovista. (Bancomext, 2018).

***a) Pagos y Remesas***

Es el tipo de modelo de negocio más simple comparado con otros servicios y productos de Fintech. Las startups que se enfocan en este segmento le dan mucho énfasis a que los pagos se puedan realizar de forma más rápida y a un mínimo costo. Los dos servicios más importantes en el campo de pagos y remesas Fintech son: (i) Pagos del consumidor y (ii) Pagos corporativos. Los pagos abarcan a los monederos móviles, pagos al extranjero y remesas, pagos de persona a persona (*P2P Lending*), pagos con moneda digital y pagos en tiempo real. Estos servicios han cambiado la experiencia de los usuarios que buscan ahorrar tiempo, acceso a múltiples canales y menores costos. En este segmento, los líderes son Apple Pay, Paypal, Google Wallet, Venmo y Samsung Pay, que son grandes empresas tecnológicas. En América Latina existen importantes casos que ya están funcionando como Kantox (Bancomext, 2018).

***b) Préstamos***

Los préstamos de persona a persona (P2P) y los préstamos de personas a negocios (P2B) son otro gran mercado del mundo Fintech, que autorizan a los negocios y consumidores a prestar y pedir prestado sin intermediarios financieros. Con su eficiente organización estas empresas logran ofrecer bajas tasas de interés y realizar el proceso de préstamo en menores tiempos. A diferencia de los préstamos tradicionales, estas plataformas no son intermediarios en la transacción, pues solamente ponen en contacto tanto a prestamistas como a prestatarios, siendo su ganancia

las cuotas que cobran a los usuarios. Algunos startups exitosos a nivel mundial son Prosper, RateSetter, Lending Club, SoFi y Zopa. En América Latina, ubicamos casos de éxito como la compañía argentina de préstamos P2P Afluenta (Bancomext, 2018).

### ***c) Crowd-funding***

Los tipos de *crowd-funding* que entrelazan a redes de personas para invertir en el desarrollo de productos, servicios, ideas y la recaudación de fondos para fines de capital. En estos modelos participan tres interesados: el desarrollador del proyecto que puede ser una persona, una empresa o una pyme que necesite recursos para llevar a cabo su idea; los aportantes o inversionistas dispuestos a invertir y obtener una rentabilidad a cambio de su aportación y el sistema moderadora que los pone en contacto. Estas plataformas permiten a los inversionistas acceder a información sobre los diferentes emprendimientos y oportunidades presentadas por los emprendedores sobre sus productos, proyectos y servicios. Se encuentran tres patrones básicos de *crowd-funding* de acuerdo a las rentabilidades que se otorga a los inversionistas: *crowd-funding* de donación, *crowd-funding* de recompensas y *crowd-funding* de capital (Bancomext, 2018).

### ***d) Administración de finanzas personales***

Las startups Fintech para administrar las finanzas personales usan datos, tecnología emergente y fuerza de voluntad, para superar los confines tradicionales de la banca. Están explorando con nuevos paradigmas de negocio en un esfuerzo por direccionar sus incentivos con las necesidades de los consumidores. Ayudan a las personas a actuar de manera más razonable en torno a sus finanzas, el efecto es que nunca ha

sido más sencillo ahorrar, invertir, gastar y encontrar bajas tasas de interés, asimismo, de asegurar los activos y tener información para tomar mejores decisiones (Bancomext, 2018).

*e) Administración de finanzas empresariales*

El nicho que agrupa estas Fintech, de administración de finanzas empresariales está realizando un rol importante en el crecimiento de las pequeñas y microempresas. Estas compañías, están contribuyendo a las pymes de diversas formas, desde programas contables innovadores hasta servicios de administración financiera y programas de facturación electrónica. Prácticamente, consiste en un grupo de herramientas que ayudarán a estos pequeños empresarios a crecer en lugar de estancarse en temas financieros y contables (Bancomext, 2018).

*f) Tecnología para instituciones financieras*

Para alcanzar el éxito, los bancos tienen que ver a los nuevos startups como nuevos aliados estratégicos más que competidores, las Fintech podrían ser socios excelentes para continuar en la competencia del sector. Para cualquier servicio o producto financiero ofertado por la banca, existe hoy empresas Fintech innovando en las soluciones financieras para los clientes. El objetivo de estos startups es brindar soluciones a servicios que las instituciones bancarias no pueden incursionar por el costo o el alcance. Por lo tanto, todos los bancos deben preocuparse por hacer que sus gerentes y equipos de innovación investiguen a estas compañías Fintech y busquen en ellas la oportunidad de invertir o de hacerlas parte de su cadena de valor. Algunos casos de éxito de estas empresas en Silicon

Valley son: Cash flower, Size Up, Elsen y SnapCard, Kensho (Bancomext, 2018).

***g) Trading de mercados digitales***

Son los tipos de Fintech que abarcan los negocios del mercado bursátil, tales como los *commodities*, divisas, inversiones, negociaciones bursátiles, rentas fijas, bonos entre otros. Uno de los segmentos con mayor perspectiva de crecimiento es la negociación bursátil, es decir, la compra y venta de acciones, en la cual estos startups buscan conectar al inversionista con un bróker para mandar las órdenes, ya sea de vender o comprar acciones, *commodities* y manejar el riesgo en tiempo real. Otra área importante es las divisas, es decir, el tipo de cambio, en la que el valor agregado es la eliminación de costos y limitaciones, tanto para personas físicas como pymes (Bancomext, 2018).

***h) Banca Digital***

Las startups Fintech de banca digital son instituciones financieras con autorización bancaria propia. Las alternativas como la banca digital son valoradas por su accesibilidad y ahorro de tiempo. Su crecimiento en países asiáticos ha sido muy significativo, mientras que en Latinoamérica estos modelos apenas se están consolidando (Bancomext, 2018).

### **2.2.1.3. Ventaja competitiva de las Fintech**

Las empresas Fintech deben analizar bien el segmento al que atienden para poder brindar el mejor servicio posible, la alta capacidad de enfoque en el cliente es primordial para dar las soluciones exactas a sus necesidades, por ello, es importante darle la atención necesaria a los problemas y preocupaciones de los clientes.

De acuerdo con el Reporte Anual de Capgemini (2018) citado en Bancomext (2018), menciona que se ha identificado seis factores que tiene un efecto positivo en la experiencia de los usuarios al utilizar los servicios ofrecidos por las empresas Fintech, las cuales son:

#### **a) Personalizado**

La mayoría de estas empresas están diseñadas para brindar un servicio personalizado a una gran cantidad de personas a un menor costo. Esto se alcanza gracias a los datos registrados del cliente, que ayudan a la startup a conocer más de cerca las necesidades de sus usuarios, para que de esa forma se brinden soluciones eficientes y adecuadas que ayuden a mejorar o eliminar el problema.

#### **b) Interacción intuitiva**

Esto se logra gracias a la tecnología, ya que, las mismas plataformas enseñan a los clientes a cómo usarlos de manera sencilla y fácil de entender. De tal forma que los clientes son guiados en toda su experiencia en la plataforma.

***c) Funcionalidad***

Al hacer uso de la tecnología, estas empresas ofrecen servicios multifuncionales, teniendo como objetivos satisfacer las necesidades a través de generar una experiencia agradable en el cliente durante el uso de la plataforma.

***d) Conveniencia***

Estas empresas brindan sus servicios las 24 horas del día y los 7 días de la semana, es decir, el cliente puede hacer uso de los servicios financieros en cualquier momento y lugar, con la única condición de tener un dispositivo ya sea celular, Tablet o laptop con acceso a internet.

***e) Perspectivas proactivas***

Se entiende como la capacidad que tienen las Fintech para conocer de antemano las necesidades de los clientes, y así ofrecer soluciones financieras que satisfagan de manera eficiente sus necesidades, agregando valor a la experiencia. Si se estudia bien al cliente, se puede generar confianza en ellos previniendo fraudes, así como ayudándolos a tener dominio de sus finanzas.

***f) Rapidez***

La rapidez con que estas empresas ofrecen sus servicios hace que los usuarios lo prefieran, sobre todo para los clientes de la generación Z y milenios, que nacieron y crecieron con la tecnología y que están acostumbrados a encontrar las cosas a un clic. Cualquier problema de retraso en el servicio indica una disminución de clientes y grandes pérdidas de ingresos, por lo que es indispensable que estos inconvenientes se encuentren bajo control de las Fintech (Bancomext, 2018).

#### **2.2.1.4. *La regulación***

En esta época, los desafíos regulatorios sobre temas de requisitos de capital, lavado de activos, privacidad y seguridad de datos, lo enfrentan tanto las instituciones financieras tradicionales como las empresas Fintech. Para ser una institución financiera formal los costos de regulación e inversión frente a los startups Fintech, son altamente significativos, ya que es obligatorio dentro de los parámetros legales en cumplir con las normas de la SBS, quien es la institución encargada de supervisar y regular el sistema financiero a través de regulaciones estrictas que representan grandes obstáculos a la banca tradicional para lograr los equilibrios deseados (Bancomext, 2018).

Mientras las regulaciones se retrasan debido al avance de la tecnología e innovación, las empresas Fintech deben tomar precauciones, ya que, las potenciales normas y leyes tendrán un impacto en el negocio. Las regulaciones con respecto a estas empresas ya están agendadas en diversos países. En general, ello indica el alto crecimiento de este sector en las economías del mundo; se dice que la regulación beneficiará a las Fintech, ya que generarán mayor confianza en sus clientes porque tendrán el respaldo de sus gobiernos, ello incentiva a la inversión y uso de estos startups, marcando así el nuevo paradigma en el sector financiero.

#### **2.2.1.5. *Panorama de la industria Fintech en América Latina***

Vodanovic (2018), menciona que Finnovista Radar mencionó que alrededor del 40 % de los emprendimientos Fintech en Latinoamérica intentan atender a personas o PYMES excluidos o descuidados por la banca tradicional, lo que demuestra que la gran mayoría de estas empresas están enfocados en

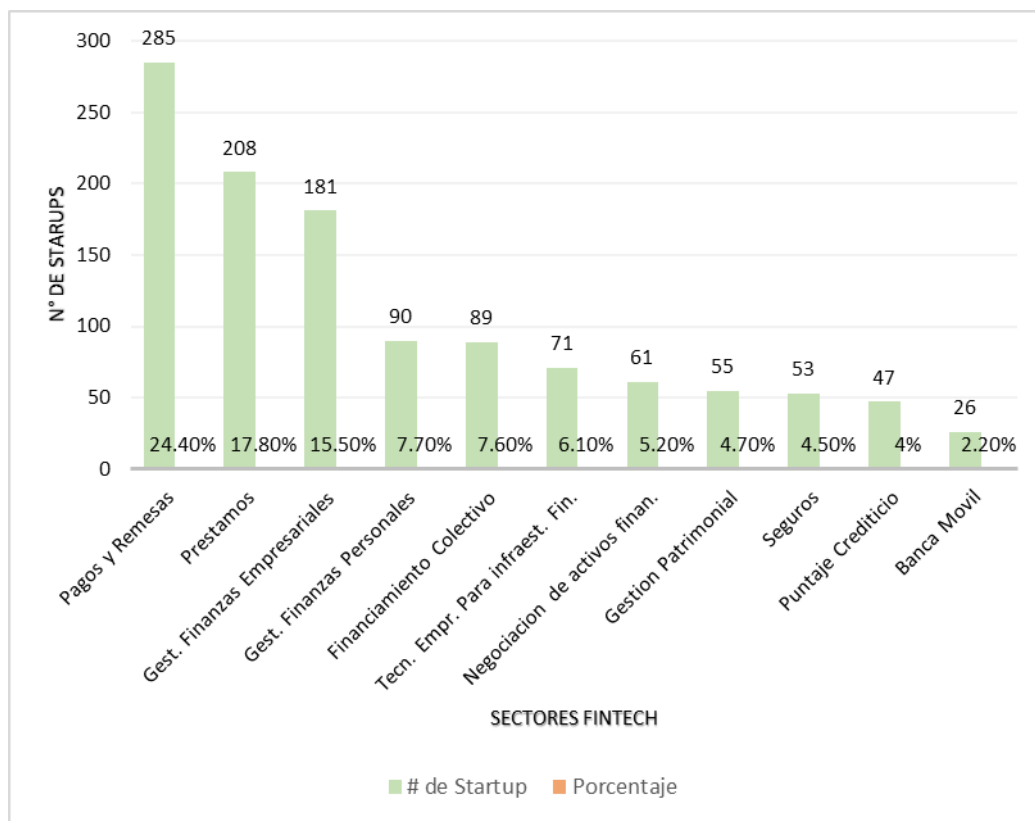
reducir las brechas de la inclusión financiera. Es por ello, que este sector ha tenido un gran crecimiento significativo en estos últimos años en los países de Latinoamérica, siendo Colombia donde estas startups han tenido un crecimiento de 76 %, seguido por Brasil con 65 %, Argentina con un 61 % y México en un 40 %, cabe mencionar que México es el primer país de la región en promulgar la ley Fintech, para regular las instituciones de tecnología financiera, donde establecen normas claras con respecto a la regulación de estas compañías de tecnología financiera y regula todo tipo de emprendimiento relacionado con la tecnología como las criptomonedas, la banca móvil, etc. En Latinoamérica, existen más de 1230 startups referentes a las Fintechs de acuerdo con la última presentación de informe Finovista 2019, asimismo menciona que la tasa de fracaso de las Fintech en Latinoamérica es del 12 %, sin embargo, estas empresas están teniendo crecimientos significativos, ya que, para el 2018 crecieron en un 60.5 % en la región, evidenciando de esta manera el impacto inmenso de estos startups en América Latina.

Por otro lado, los modelos de Fintech que predominan en la región son: “pagos, remesas” y “préstamos”, que juntos representan más del 40 % del total de esta industria en América Latina. A continuación, se presenta los sectores de Fintech más representativos de la región, donde se podrá apreciar de forma más didáctica en la figura 2.



Figura 2.

*Los sectores de Fintech más representativos de Latinoamérica.*



*Nota.* Tomado de Vodanovic, 2018, p 5.

Asimismo, se analizó el crecimiento de las Fintech en los países de Latinoamérica, las cuales son:

#### **a) México**

México es uno de los países con mayor avance en la regulación de la industria Fintech, debido a la aprobación de la de la ley Fintech, siendo respaldado por el gobierno se espera que esta industria pueda crecer aún con mayor fuerza, dicho país cuenta con más de 300 emprendimientos para la digitalización del sistema financiero (Vodanovic, 2018).

En marzo del 2018, se admitió y entró en vigor la ley Fintech, cuya finalidad es respaldar de manera legal y jurídica (marco jurídico) las actividades de este sector, regularizando los productos y servicios

financieros que ofrecen estas instituciones de tecnología financiera, así como, su funcionamiento y organización (Vodanovic, 2018). Dentro del marco jurídico se explica que la ley Fintech se basa en seis principios: (i) innovación e inclusión financiera, (ii) apoyo a la competencia, (iii) Amparo del usuario, (iv) garantizar la estabilidad financiera, (v) precaución de actividades ilícitas y (vi) imparcialidad tecnológica. La ley Fintech, regulará a los diferentes tipos de negocio Fintech, esta ley ordena a las instituciones financieras a colocar interfaces de programación de aplicaciones informáticas más conocidas como API por sus siglas en inglés, que ayudan a compartir datos con proveedores externos de servicio de manera más rápida (Vodanovic, 2018).

Por otra parte, el gobierno mexicano busca promover a que los jóvenes diseñen plataformas digitales en temas financieros, realizando concursos a nivel nacional. Asimismo, empresas innovadoras que no sean supervisadas por ninguna institución reguladora, deben obtener la autorización para su funcionamiento en el mercado. En la ley Fintech, se establecen los requisitos a cumplir y presentar para funcionar como una institución de tecnología financiera (ITF), incluyendo la estructura de financiamiento, el capital mínimo y los riesgos que presentan.

#### ***b) Brasil***

En Latinoamérica, uno de los países líderes en el crecimiento de la industria Fintech es Brasil, con más de 380 startups en este sector. Asimismo, es un país significativamente bancarizado, donde más del 70 % de la población adulta dispone de una cuenta bancaria (Global Index 2017). Cabe mencionar que, Brasil cuenta con leyes importantes que

regulan este sector y también con la implementación de iniciativas públicas con ayuda privada. Quienes se encargan de supervisar todo ello es el gobierno brasileño a través del Banco Central de Brasil y la comisión de valores mobiliarios (Vodanovic, 2018).

La comisión de valores mobiliarios en el 2017 aprobó la regulación N° 588, a través del cual se regulan a las Fintech que pertenezcan al modelo de negocio *crowd-funding*. Asimismo, la resolución N° 4656, aprobada en abril de 2018, regula a los emprendimientos y entidades financieras que desarrollen plataformas digitales para el otorgamiento de préstamos; a quienes se les exige diversos requisitos. Brasil, es un país que apoya económicamente a estos emprendimientos a través del centro de innovación de tecnología financiera, donde muchos emprendedores tienen la oportunidad de presentar su plan Fintech para que sean analizados y evaluados por especialistas, a fin de que pasen y sean aceptados por ellos para su financiamiento y orientación. Por tal motivo, es indispensable que cualquier modelo de proyecto Fintech debe estar dirigido con algunos de los cuatro tipos que señala la norma de trabajo del Banco Central, cuya finalidad es validar las cuestiones estructurales de políticas públicas en el sector financiero.

El 2013, nació uno de los más grandes emprendimientos de la banca digital en Brasil, siendo el exitoso emprendimiento, Nubank, conocido como el unicornio de las Fintech, ya que, es una compañía valorizada en más de mil millones de dólares. Hace poco, la más grande empresa tecnológica de China, Tencent, ingresó como accionista de Nubank (Vodanovic, 2018).

### *c) Colombia*

La motivación por el crecimiento de este sector en Colombia es debido a los grandes casos de éxito en los países vecinos. Una de las principales razones por las que los gobernantes apuestan por el avance de este sector, es debido a que ven en la tecnología una oportunidad para reducir las brechas de la inclusión financiera. Por tal motivo, Colombia se siente comprometido con el desarrollo de esta industria en su país y para ello impulsaron la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, controlado por la Comisión Intersectorial para la Inclusión Financiera, que se complementa como una regulación eficiente y firme para incentivar el crecimiento de esta industria.

Mediante la renovación del decreto N° 2555 aprobado en julio de 2010, incorporaron a las normas del sector financiero, mercado de valores y aseguradoras el uso de herramientas tecnológicas en los servicios que brindan las instituciones del sector financiero. En julio de 2018, mediante el decreto N° 1357, se aprobó la regulación de las Fintech que se encuentran en el segmento de *equity crowd-funding*. Asimismo, según la ley N° 1735, aprobada en 2014, se acepta y supervisa a las Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos [SEDPE]. Según, Vodanovic (2018), menciona que “la Superintendencia Financiera de Colombia [SFC] ha lanzado el espacio Fintech llamado Innova SFC, dirigido por el grupo de innovación financiera y tecnológica creado para facilitar las innovaciones tecnológicas en los servicios financieros en Colombia” (p.19).

**d) Chile**

En febrero de 2019, la comisión para mercados financieros publicó las bases generales para el control de las Fintech *Crowd-funding* y servicios relacionados. Este documento, presenta los requisitos indispensables que se deberán tener en cuenta para un posible marco regulatorio. Para su elaboración se han tomado en cuenta ejemplos de jurisdicciones extranjeras, así como, recomendaciones emitidas por instituciones internacionales expertos en la materia (Vodanovic, 2018).

**e) Perú**

De acuerdo con el Informe Global de Competitividad 2018, emitido por el Foro Económico Mundial citado en Vodanovic (2018), donde se indica que el Perú no presenta una cultura digital adecuada ni óptima, ya que tiene los índices de conectividad más bajos de la región latinoamericana. Esto se puede comprobar debido a que en el país el acceso al internet es limitado, ya que existen regiones donde la tecnología les es indiferente, y por ende la baja inclusión financiera digital en el país, al mismo tiempo es un desafío para los nuevos proveedores tecnológicos de productos y servicios financieros. La poca conectividad delimita a que las Fintech puedan llegar a más sectores excluidos por la banca tradicional, si queremos cambiar esta situación en el país, es indispensable que el gobierno central se preocupe por el desarrollo de la infraestructura de telecomunicaciones, para que de esa forma el internet pueda llegar a cada rincón del país y por ende reducir las brechas de conectividad y alcanzar una integración digital total del país. Sin embargo, lograr que toda la población tenga acceso al internet no es una tarea fácil, ya que requiere de

grandes inversiones. Según OSIPTEL (2018), para que la telecomunicación pueda llegar a cada parte del país es necesario invertir en más de 17000 antenas, es decir, más de lo que se tenía proyectado para el 2021, pero de lograrlo puede ser altamente beneficioso para el país, porque ayudaría a la inclusión de más personas al acceso y uso de servicios financieros de calidad.

Además, otro de los principales problemas que aqueja al país, es la alta tasa de informalidad, teniendo así en el 2018 al 73 % de la fuerza laboral trabajando en condiciones de informalidad. Este problema representa un gran obstáculo para el desarrollo económico del país; resolver ello requiere de grandes esfuerzos, al mismo tiempo la informalidad es otro desafío para las Fintech, debido a la dificultad para captar y conocer las necesidades específicas de sus clientes potenciales cuando no los tienen registrados (Vodanovic, 2018).

A pesar de ello, el 2017 Finnovista presentó en el Fintech Rader Perú que existen un total de 47 startups Fintech en el país, la mayoría de estos emprendimientos fueron creados entre los años 2016 y 2018, por lo cual el mercado peruano se encuentra recién en una etapa de crecimiento, porque la mayoría de proyectos Fintech se encuentran en la etapa de pre desarrollo, es decir, están en la búsqueda de financiamiento por parte de amigos y familiares o en excepciones de algún inversionista, esto califica al Perú como un país promesa, en el que estas startup puedan adquirir financiamiento de inversionistas extranjeros por su potencial desarrollo y crecimiento en un mercado casi nuevo. Según Finnovista (2018), indica que la tasa de fracaso es de 19 %, debido a que estos emprendimientos

enfrentan muchos desafíos de regulación y mercado. Esto podría cambiar si las políticas del país no fueran tan burocráticas y se establecieran políticas flexibles que permitieran el desarrollo de este sector en el país, por ello, se necesita un trabajo en equipo entre los emprendedores Fintech y las autoridades para aprovechar las pocas tecnologías que hay en el país, como la inteligencia artificial, *blockchain*, la nube y el *big data*.

Debido a que en el Perú más del 50 % de la población se encuentra excluida del sistema financiero, la mayoría Fintech vieron a este segmento excluido como una gran oportunidad con potencial de crecimiento. Según, la encuesta realizada a los startups Fintech que funcionan en el país, más del 2/3 de estas empresas han manifestado que su principal objetivo de sus modelos de negocio es colaborar con el aumento de la inclusión financiera en el Perú y que el principal obstáculo de estos emprendimientos es el financiamiento, el mercado incipiente, las barreras normativas y legales, la falta de regulación y riesgos no bien administrados. Pese a las dificultades, algunas Fintech están teniendo éxito en el mercado, por ejemplo, las Fintech de pagos y préstamos (Vodanovic, 2018).

Finalmente, en el Perú en el año 2017 se ha presentado el proyecto de ley N° 3083 para regular a las plataformas de financiamiento conjunto, después, en el 2018 se presentó la ley N° 3403 que buscaba la regulación de la tecnología financiera. En la actualidad solo el primer proyecto fue aprobado (Vodanovic, 2018).

### **2.2.1.6. Factores que impulsan el crecimiento de las Fintech**

Según Vodanovic (2021), indica que el crecimiento de las Fintech se ha dado debido a los siguientes factores:

#### *i. La era digital*

Dado a la transformación digital en todos los sectores, el sistema financiero fue sumándose de manera muy lenta, ya que, antes de pandemia los bancos aún preferían el uso de canales físicos que potenciar su banca por internet o aplicativo de banca móvil.

#### *ii. La crisis sanitaria producto de la Covid-19*

No cabe duda de que esta pandemia contribuyó al avance de la digitalización del sector financiero, lo que por muchos años fue un ideal. Según Ipsos (2020), el 47 % de los usuarios prefiere usar la banca móvil y 44 % de ellos la banca por internet antes de ir a una ventanilla del banco.

#### *iii. El usuario es más exigente*

Hoy los usuarios del sistema financiero son los *Millennials*, la generación del internet, quienes prefieren las cosas de manera rápida, sencilla y seguras, dado que son personas muy ocupadas laboralmente, y que prefieren esas horas de cola en el banco usarlas en una cita en el dentista o haciendo cualquier otra cosa productiva. Esta generación necesita que los servicios financieros estén a su disposición las 24 horas del día, desde cualquier parte del país en sus dispositivos móviles. Asimismo, los *Millennials* valoran que su proveedor brinde la confianza que sus datos e información estarán seguros.



*iv. Uso masivo de los teléfonos inteligentes*

En el Perú, según él [INEI], indica que más del 90 % de la población cuenta con un dispositivo móvil, adicionando a ello que año tras año se mejora la conectividad como actualmente el internet 5G, estos son los ingredientes indispensables para que las Fintech puedan crecer en el país, con el único objetivo de hacer llegar los servicios financieros digitales a cada rincón del Perú. Por ello, el proceso de transformación digital en el sistema financiero no tiene vuelta atrás, por el contrario, nos encontramos en un proceso de pasar lo físico a lo digital, de tal manera que los mercados financieros sean más inclusivos y eficientes.

### **2.2.2. Inclusión financiera**

A pesar de la relevancia a nivel global que ha alcanzado el concepto de inclusión financiera no existe aún un consenso sobre su definición; sin embargo, éstas comparten características en común. Araque, Rivera, y Guerra, (2019) mencionan que “las definiciones sobre inclusión financiera comparten la característica de que hay grupos de personas o actividades productivas que no están siendo atendidas por el sistema financiero formal en términos de cantidad y, sobre todo, de los mecanismos que, de forma prioritaria, busquen mejorar el bienestar social” (p. 7).

El Centro para la Inclusión Financiera (como se citó en Araque et al., 2019) señala que cuando todas las personas pueden acceder y usar un conjunto completo de productos y servicios financieros de calidad a precios accesibles, prestados de forma conveniente y con dignidad para el usuario, se puede decir que existe inclusión financiera. Además, los servicios financieros deben llegar a todos los que pueden usarlos, incluidos los discapacitados, pobres, rurales y otras poblaciones excluidas.

De acuerdo con la definición dada se identifican aspectos que alinean a la inclusión financiera con la inclusión social, pues este funge como un medio para que las personas puedan alcanzar la igualdad y el acceso a las mismas oportunidades. Por otro lado, en las últimas líneas se hace referencia a la capacidad de conseguir que los servicios financieros lleguen a todos los individuos de una nación, poniendo mayor énfasis en la población difícil de alcanzar como la población pobre en zonas rurales.

El Banco Mundial (2018) señala que “la inclusión financiera significa, para personas físicas y empresas, tener acceso a productos financieros útiles y asequibles que satisfagan sus necesidades, transacciones, pagos, ahorros, crédito y seguro prestados de manera responsable y sostenible” (párr.1). Dicha definición toma como eje a la dimensión de acceso. Además, se afirma que para la ocurrencia del proceso de inclusión financiera es prioritario el tener una cuenta de transacciones.

Por último, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS] (2020) define a la inclusión financiera como “acceso y uso de servicios financieros de calidad por parte de todos los segmentos de la población” (párr. 1). La SBS propone una definición de inclusión financiera totalmente alienada con lo propuesto por el Banco Central de Reserva del Perú [BCRP].

### **2.2.2.1. Dimensiones de la inclusión financiera**

#### **a) Acceso a los servicios financieros**

Pérez y Titelman (2018) señalan que el acceso se encuentra referido a la facilidad con que los individuos pueden tener acceso y usar los diferentes servicios y productos financieros, prestados por las instituciones financieras formales.

Al respecto, Araque et al. (2019) señalan que el acceso “es un proceso que ayuda a incluir a los diversos segmentos que no están integrados dentro de las finanzas” (p. 25).

Asimismo, SBS (2020) sostiene que el acceso debe entenderse como puntos de atención e infraestructura, donde la oferta se encuentre al alcance de la población, y que los servicios ofrecidos sean de calidad. Lo que lleva a analizar las barreras a los puntos de acceso como las sucursales y los cajeros automáticos de las instituciones financieras.

#### **b) Uso de servicios financieros**

De acuerdo con Pérez et al. (2018), la dimensión de uso hace referencia “a la utilización efectiva de los productos financieros, en cuanto a regularidad y frecuencia, así como también al objetivo con el que se usa el sistema financiero” (p. 39).

Por su parte, Araque et al. (2019) mencionan que otro aspecto que se debe tomar en consideración aparte de la disponibilidad de acceso a los productos y servicios financieros, es la motivación a la aplicación y utilización efectiva de los servicios financieros.

Finalmente, la SBS (2020) “sostiene que el uso comprende la frecuencia e intensidad con la que el usuario emplea los servicios financieros” (párr. 3).

### *c) Calidad de servicios financieros*

Pérez et al. (2018) señalan que la dimensión de calidad se especifica en términos de las características del acceso y el uso (calidad y efectividad). Lo que incluye una pluralidad de temas, como qué tanto se puede adaptar los productos y servicios financieros a las necesidades reales de los clientes, la diversidad de dichos productos y servicios ofertados, la regulación y supervisión de éstos, y la protección ofrecida al consumidor, entre otros.

Por su parte, Araque et al. (2019) mencionan que la calidad se relaciona con una adecuada atención en productos y servicios financieros para poblaciones dispersas geográficamente, estos productos y servicios deben ser diversos, útiles al satisfacer las necesidades de las personas y asequibles, es decir a bajos costos.

Finalmente, la SBS (2020) sostiene que la dimensión de calidad se refiere a aquellos productos y servicios financieros cuyas características se adaptan a las necesidades de los usuarios.

#### **2.2.2.2. Barreras a la inclusión financiera en el Perú**

Las barreras a la inclusión financiera se pueden disgregar en dos grupos, el primero son las barreras de oferta, que son aquellas que no dependen del individuo, sino que se debe a características del mercado, y el segundo grupo son las barreras de demanda que dependen del individuo.

Según Global Findex (2017) la principal barrera es el costo de los servicios financieros (38 %), seguido por la desconfianza en las instituciones financieras (24 %) y la lejanía de las instituciones financieras (20 %), y en menor proporción porque no se reúne con la documentación necesaria (19 %).

### ***2.2.2.3. Medición e indicadores de inclusión financiera***

Luego del análisis de las diferentes definiciones y características de inclusión financiera se puede afirmar que, existen una pluralidad de posiciones tanto de autores como de instituciones relacionadas; sin embargo, existe coincidencia que las dimensiones de mayor relevancia son: acceso, uso y calidad. Del mismo modo que con la definición de inclusión financiera, no hay un consenso en cuanto a los indicadores para la medición de los niveles de inclusión financiera, pues éstos dependen del contexto y el marco de cada país o región. En la tabla 2 se muestran los indicadores de inclusión financiera digital de adultos, la cual se enfoca en las dimensiones de mayor relevancia.

Tabla 2.

*Indicadores de inclusión financiera digital de adultos*

<b>Dimensión</b>	<b>Categoría</b>	<b>Indicador</b>
Acceso	Puntos de servicio (tecnología)	Acceso a internet
		Acceso de teléfonos móviles inteligentes
Uso	Número de cuentas	Agentes de proveedores de servicios de pago.
		Número de puntos de venta de agentes móviles.
	Adultos usando pagos digitales	Número de cuentas de dinero móvil.
		Número de transacciones de dinero móvil.
Pagos usando un teléfono móvil	Porcentaje de adultos que usan una cuenta de transacción para realizar o recibir un pago financiero digital.	
	Porcentaje de adultos que usan un teléfono móvil para pagar facturas, hacer compras, o enviar o recibir dinero de una cuenta.	
Pagos usando internet	Porcentaje de adultos que usan Internet para pagar cuentas, hacer compras, o enviar dinero en línea.	

Nota: Ames, G. (2018). Las Fintech y su incidencia en la inclusión financiera en Perú 2015-2017.

#### **2.2.2.4. Importancia de la inclusión financiera.**

La inclusión financiera es un medio para alcanzar el bienestar social, el desarrollo económico y la reducción de la informalidad financiera, generando

oportunidades para la población, ya que, al permitir que las personas puedan acceder a productos y servicios financieros formales y seguros de ahorro, éstas pueden depositar sus excedentes de capital para invertirlo después en educación, salud, ejecución de alguna iniciativa de emprendimiento, entre otros. Asimismo, el acceso al crédito por parte de las empresas genera que éstas puedan tener oportunidades de crecimiento, ya que podrán acceder a nuevas tecnologías y capital humano que se ve reflejado en producción, nuevos empleos, demanda, competitividad; entonces se entra al círculo virtuoso del crecimiento económico. En esa misma línea, la SBS (2020) menciona que el acceso y uso de productos y servicios financieros permite a las personas ahorrar de manera segura sus sobrantes de capital en el sistema financiero formal, de tal manera que éstos puedan servir para inversiones futuras y así mejorar la administración de los recursos económicos en el tiempo; y que, para incrementar la capacidad ante eventualidades negativas se puede hacer uso de los seguros, pues proveen refuerzo a la estabilidad de los hogares.

A través de la inclusión financiera también se fortalece al crecimiento sostenido del sistema financiero, al incluir a sectores de la población excluida por distintas barreras; ya que éstos son agentes que dinamizan dicho sector.

#### ***2.2.2.5. Estrategia nacional de la inclusión financiera***

En el 2015, mediante el decreto supremo N° 191 - 2015, el gobierno aprobó la Estrategia Nacional de la Inclusión Financiera [ENIF], con la finalidad de incentivar el acceso y uso de los productos y servicios financieros a toda la población.

La ENIF, define a la inclusión financiera como “el acceso y uso de los servicios financieros de calidad por parte de toda la población”; teniendo en cuenta ello, se establecieron los principales objetivos, indicadores, actividades y líneas de acción, para que el Perú logre dichos objetivos en 2021. Por tales motivos se han establecido 7 pilares en el cual tanto el sector público como privado deberán trabajar conjuntamente para llevar a cabo las acciones relacionadas a incentivar el uso de los pagos electrónicos, aumentar la protección al consumidor, crear e innovar productos financieros, fortalecer y mejorar la educación financiera, entre otros; teniendo cada uno un equipo técnico temático. BCRP (2018). En la tabla 3 se muestra estos 7 pilares, donde se menciona los objetivos y entidad encargada. Cabe mencionar que todo esto fue establecido en el plan estratégico nacional de inclusión financiera.



Tabla 3.

*Las siete líneas de acción de la estrategia nacional de inclusión financiera*

<b>Línea de acción</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Entidad</b>
Pagos	Fomentar el incremento de instrumentos y canales digitales de pagos minoristas.	BCRP
Ahorro	Promover el ahorro formal para todos los segmentos de la población de manera confiable, segura y adecuada a sus necesidades.	SBS
Financiamiento	Incentivar el acceso y profundización del financiamiento, con productos adecuados a las necesidades de empresas y personas, de manera responsable.	MEF
Seguros	Incrementar el acceso y uso de servicios y productos de seguros para todos los segmentos de la población de manera eficiente, confiable y adecuada a sus necesidades.	SBS
Protección al Consumidor	Amparar los derechos de los consumidores, asegurando la transparencia de la información, resolución de conflictos adecuados, e incentivos para la generación de negocios adecuados.	SBS
Educación Financiera	Mejorar las capacidades y competencias financieras de todos los segmentos de la población para una acertada toma de decisiones y un mejor control de sus decisiones financieras.	MINEDU / SBS
Grupos Vulnerables	Fomentar la inclusión financiera de la población vulnerable, para el acceso a los servicios y mercados financieros formales a mediante la ejecución de medidas y acciones según sus necesidades, mejorando con ello su calidad de vida.	MIDIS

Nota: BCRP, 2018. "Estrategia Nacional de Inclusión Financiera".

Cabe mencionar que, para el logro de estas estrategias en el 2014, la Comisión Multisectorial de Inclusión financiera fue creado con la finalidad de vigilar y dar seguimiento al avance y cumplimiento de dichas estrategias.

Como se puede observar en la tabla 3, el BCRP es el encargado de ejecutar las actividades establecidas en el ENIF, asimismo, promover e incentivar el acceso y uso de los canales digitales de pago en la población, por ende, disminuir el uso de efectivo en la economía, y a su vez los riesgos que ello conlleva como los robos, lo cual es el camino para lograr una mayor inclusión financiera. A través de los pagos digitales, se busca que las personas se acerquen más al sistema financiero, abriendo cuentas bancarias y aprovechando los beneficios que la inclusión financiera ofrece como una alternativa de ahorro o financiamiento.

Sin embargo, lograr este objetivo no es tan fácil debido a las barreras que existe en el país. En la tabla 4 se muestra cuáles son esas barreras que impiden que la población deje el uso de efectivo y prefiera los pagos electrónicos. Cabe mencionar que son barreras identificadas por el grupo técnico temático del BCRP.

Tabla 4.

*Barreras y acciones de la digitalización de los flujos de pago*

<b>Barreras</b>	<b>Acciones</b>
Desconfianza en el uso de canales e instrumentos electrónicos para ejecutar pagos digitales de parte de proveedores, comercio y personas.	<p>-Realizar una investigación para reconocer las causas que producen la desconfianza en los proveedores, comercio y consumidores respecto al uso de los canales e instrumentos electrónicos para ejecutar pagos digitales.</p> <p>-Promover la educación financiera con respecto a las ventajas y beneficios que trae la digitalización de pagos y el correcto uso de los canales e instrumentos electrónicos para realizar pagos digitales.</p>
Desconocimiento de los beneficios y posibilidades de efectuar los pagos digitales de las entidades del gobierno, comercio y personas.	<p>-Efectuar campañas de información que den a conocer a las personas, comercio y entidades del gobierno los beneficios que traen el uso de los pagos digitales.</p> <p>-Generar incentivos para las personas, entidades y comercio para la aceptación de los medios de pago digitales.</p>
Reducida red de canales electrónicos para ejecutar pagos digitales a entidades del gobierno y comercio.	<p>-Adecuar la red de canales electrónicos existentes para fomentar los pagos digitales a entidades del gobierno y comercio.</p> <p>-Ampliar a nivel nacional la infraestructura de comunicaciones (fibra óptica).</p>
Ausencia de un esquema de incentivos para el uso y adopción de canales e instrumentos electrónicos para ejecutar pagos digitales a entidades del gobierno y personas.	-Promocionar un cuadro de incentivos para el uso y adopción de canales e instrumentos digitales.

Nota: BCRP, 2018. "Estrategia Nacional de Inclusión Financiera".

Se puede ver que la desconfianza, el desconocimiento, la insuficiencia del acceso a internet por parte de la población y la inexistencia de incentivos para que los peruanos prefieran el uso de los pagos electrónicos antes que el

efectivo, son débiles, y estas principales barreras son los motivos porque al Perú aun le cuesta alcanzar dicho objetivo de la ENIF.

### **2.2.3. Los *Millennials***

Los *Millennials*, también llamado la generación Y o los nativos digitales, está conformado por las personas nacidas entre 1980 y 1995. Son los habitantes del universo digital, porque nacieron y crecieron con el internet y el dominio de la tecnología electrónica, por ende, su mundo gira alrededor de ello, teniendo el internet, como principal herramienta para todos los ámbitos de su vida. Si bien, la computadora es la principal máquina de la generación x, para esta generación son los smartphones, porque pasan gran parte de su tiempo durante el día en este dispositivo, ya sea en las redes sociales, comprando online, viendo videos y películas, recibiendo clases virtuales, reuniones online, transacciones online, etc. Por ello, también son llamados la generación Smartphone (Begazo y Fernández, 2015).

Según la información de la empresa Accenture citado en Medina (2016) indica que el 94 % de los *Millennials* son usuarios de la banca móvil, en ese punto, 7 de cada 10 *Millennials* usan los servicios bancarios online en Estados Unidos y América Latina. Los milenios se han convertido en el mayor público objetivo de las empresas, en consecuencia, muchas compañías están tomando a la digitalización como una estrategia principal para atraerlos y fidelizarlos, cubriendo sus necesidades y preferencias. Por ende, las organizaciones habrán de investigar con mayor ahincó a esta generación, tanto como el estilo de vida que llevan, las preferencias y los comportamientos, para que de tal manera puedan afianzar una ventaja competitiva mediante el diseño de sus canales online y de sus especialistas en manejo de redes sociales. Un punto fundamental dentro de este proceso de atraer a esta generación

consiste en la consideración de tres ámbitos principales: el video, el social, y el móvil (Medina, 2016).

### **2.2.3.1. Características**

La empresa Ipsos (2020), indica que las características más relevantes de los *Millennials* son los siguientes:

- Son emprendedores, buscan abrir su propio negocio de la mano con la tecnología.
- Es la generación que tiene menos hábitos de lectura.
- Es la generación que prefiere empresas con responsabilidad social - ambiental.
- Prefieren los servicios virtuales en todas las áreas (comprar, trabajar, transacciones, etc.)
- Su forma de vida está en contacto con la globalización y digitalización.
- No hay vida para ellos sin internet.
- Jóvenes con aspiraciones a crecer en el trabajo.
- Buscan ser evaluados por los resultados y no por la antigüedad.
- Altamente dependientes de un smartphone.

### **2.3. Definición de términos básicos**

- *Fintech*; Son todas aquellas empresas que brindan servicios tecnológicos financieros, enfocándose en las necesidades de los clientes insatisfechos y excluidos por la banca tradicional; brindándoles servicios más rápidos, eficientes, de menores costos y que

pueden usarse en cualquier lugar y momento. Normalmente, estas empresas se enfocan en nichos de mercado descuidados por la banca tradicional (Iguar, 2018).

- *Banca móvil*; En la actualidad, diversas instituciones bancarias brindan diferentes medios tecnológicos para poder realizar transacciones financieras y ahorrar tiempo, una de ellas es la banca móvil que es un sistema donde puedes tener acceso a diversos servicios que brinda el banco, tan solo a un clic en tu dispositivo (Bancomext, 2018).
- *Fintech de pagos y remesas*; Dentro de la industria Fintech existen variedad de segmentos en las que se encuentran pagos y remesas. Este tipo de Fintech busca que las transacciones sean fáciles y rápidas mediante el uso de la tecnología, sin la necesidad de ir a una sucursal del banco, donde a través del dispositivo se podrá realizar transacciones de persona a persona, empresa a persona y enviar dinero a personas en el extranjero. Asimismo, según Finnovista este es el sector de mayor crecimiento en la industria (Bancomext, 2018).
- *Fintech préstamos*; Los préstamos de persona a persona (P2P) y los préstamos de personas a negocios (P2B) son otro de los grandes mercados del mundo Fintech, que autorizan a los negocios y consumidores a prestar y pedir prestado sin intermediarios financieros a través del sistema (Bancomext, 2018).
- *Inclusión financiera*; “Acceso y uso de los servicios financieros de calidad por parte de todos los segmentos de la población” (SBS, 2020, párr.1).
- *Acceso a los servicios financieros*; “Posibilidad de usar los servicios y los productos de las instituciones del sistema financiero formal o la facilidad con la cual los individuos pueden acceder a los servicios y productos financieros disponibles en las instituciones formales” (Pérez y Titelman, 2018, p.39).

- *Uso de servicios financieros*; “Utilización efectiva de los productos financieros, en cuanto a regularidad y frecuencia, así como también al objetivo con el que se usa el sistema financiero” (Pérez et al., 2018, p. 39).
- *Calidad de servicios financieros*; La calidad se relaciona con una adecuada atención en productos y servicios financieros, estos productos y servicios deben ser diversos, útiles al satisfacer las necesidades de las personas y asequibles, es decir a bajos costos (Araque et al.,2019).

### **Capítulo III: Hipótesis y variables**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **3.1.1. Hipótesis general.**

Las Fintech tienen una relación positiva con la inclusión financiera de los *Millennials* de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia covid-19, 2021.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas.**

Existe una relación positiva entre las “Fintech de pagos y remesas” y la inclusión financiera de los *Millennials* de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia covid-19, 2021.

Existe una relación positiva entre las “Fintech de banca móvil” y la inclusión financiera de los *Millennials* de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia covid-19, 2021.

Existe una relación positiva entre las “Fintech de préstamos” y la inclusión financiera de los *Millennials* de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia covid-19, 2021.

### **3.2. Identificación de las variables**

Variable 1: Fintech

Variable 2: Inclusión Financiera.

### **3.3. Operacionalización de las variables**



Tabla 5.

*Operacionalización de variables*

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>		
<b>Fintech</b>	El centro de Innovación del BBVA (2015), define que las Fintech son “Las empresas que prestan servicios financieros a través de la tecnología”.	Pagos y remesas	Confiabilidad		
			Costos de envío		
			Rapidez		
			Facilidad		
		Banca móvil	Preferencia		
			Satisfacción		
			Confianza		
			Seguridad		
		Préstamos	Costo de requisitos		
			Monto de préstamo		
Tasa de interés					
Rapidez					
<b>Inclusión financiera</b>	El Banco Mundial (2018) define que “la inclusión financiera significa, para personas físicas y empresas, tener acceso a productos financieros útiles y asequibles que satisfagan sus necesidades, transacciones, pagos, ahorros, crédito y seguro prestados de manera responsable y sostenible”.	Acceso	Conocimiento de proveedores Fintech		
			Acceso a las apps Fintech		
		Uso	Frecuencia de uso		
			Efectividad de uso		
			Facilidad de uso del aplicativo		
			Costo de uso		
					Sostenibilidad de uso

## **Capítulo IV: Metodología**

### **4.1. Enfoque de la investigación**

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) el enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio, pues cada una de las etapas precede a la siguiente, presentando un patrón predecible y estructurado, además se establece una serie de hipótesis que son sometidos a prueba y se determinan variables que se miden en un determinado contexto y que se analizan a través de métodos estadísticos. Por lo tanto, la presente investigación es de enfoque cuantitativo, ya que se analizó la realidad objetiva para probar las hipótesis planteadas, haciendo uso de la medición numérica y el análisis estadístico.

### **4.2. Tipo de investigación**

La investigación básica, también conocida como investigación fundamental o investigación pura, es una investigación que no persigue fines prácticos inmediatos, sino que busca aumentar y producir nuevos conocimientos científicos en base de la realidad, para profundizar, ampliar, validar o refutar teorías existentes o crear nuevas teorías y conocimientos (Carrasco, 2006). Por ello, la investigación es de tipo básica, ya que profundiza los conocimientos sobre la relación de las Fintech y la inclusión financiera. Teniendo como base diversas investigaciones y estudios realizados por Finnovista, Banco Interamericano de Desarrollo, Bancomext, Vodanovic, BCRP y entre otras instituciones importantes, que analizan el tema y concluyen que las Fintech contribuyen al aumento de la inclusión financiera.

### **4.3. Nivel de investigación**

De acuerdo con Hernández et al. (2014) los estudios correlacionales están dirigidos a conocer el grado de asociación o relación que exista entre dos o más variables, conceptos o categorías, en un contexto o muestra en particular. En consecuencia, el nivel de la tesis es

correlacional, ya que se pretende determinar la relación entre las variables de estudio, es decir, determina la relación entre las Fintech y la inclusión financiera.

#### **4.4. Métodos de investigación**

##### **4.4.1. Método general**

El método que se emplea para el desarrollo de la investigación cuantitativa es el método científico. De acuerdo con Bunge (1979) citado en Bernal (2017), el método científico es un conjunto de pasos a seguir para la solución y estudio de un problema a investigar, valiéndose de técnicas o instrumentos para afirmar o rechazar hipótesis de la investigación. Asimismo, según Baena (2017), menciona que el método científico es la guía que se sigue en las ciencias para encontrar la verdad, debido a que sus hallazgos pueden dar lugar a teorías y leyes. Por otro lado, se lleva a cabo de una forma estructurada y sistematizada.

Por consiguiente, la tesis se comprimió al conjunto de normas que establece el método científico, para producir conocimientos con validez y rigor científico. Cabe mencionar que este método se basa en la observación, la experimentación, validez de hipótesis y la lógica para validar los resultados obtenidos e incrementar el conocimiento (Carrasco, 2018).

##### **4.4.2. Método específico**

El método específico que se consideró en la investigación es el método deductivo, que parte de lo general a lo particular. Según Bernal (2017) afirma que:

“Este método de razonamiento se basa en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método comienza con el análisis de los teoremas, postulados, principios, leyes, entre otros, de aplicación universal y de comprobada validez, para adaptarlos a soluciones o hechos particulares” (p.59).

Por tales razones, la investigación se basa en el método deductivo, debido a que empieza con el estudio de los postulados de diversas instituciones nacionales e internacionales que concluyen que las Fintech impactan en la bancarización de un país, y a partir de estas conclusiones generales se observó que las conclusiones específicas del estudio en la provincia de Huancayo tuvieron los mismos resultados.

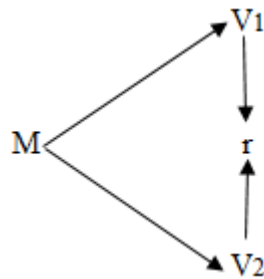
#### **4.5. Diseño de investigación**

Hernández et al. (2014) señalan que la investigación no experimental se lleva a cabo sin la manipulación intencional de la variable independiente para ver sus efectos sobre otras variables. Es decir, solo se observa los fenómenos tal y como se presentan en su contexto natural, para luego ser analizados.

Además, Hernández et al. (2014) mencionan que un tipo de investigación no experimental es el diseño transeccional, que se caracteriza porque la recolección de datos se realiza en un tiempo único. A su vez, una subdivisión de los diseños transeccionales son los diseños correlacionales-causales, que se caracterizan por describir relaciones entre dos o más variables, conceptos o categorías; en términos de correlación o causalidad.

Por tal motivo, esta investigación tiene un diseño no experimental, ya que no hubo manipulación deliberada de variables y transeccional correlacional porque, la recolección de datos se realizó en un solo momento, y en la investigación solo se pretende establecer la relación entre la variable Fintech e inclusión financiera sin establecer sentido de causalidad entre dichas variables.

### Representación del diseño de investigación



#### Dónde:

M =Muestra: 384 *Millennials*.

V1= Variable 1: Las Fintech.

V2= Variable 2: Inclusión financiera.

r= Relación entre variables.

## 4.6. Población y Muestra

### 4.6.1. Población.

De acuerdo con Carrasco (2006) la población es el conjunto de todas las unidades de análisis, que son parte del medio territorial donde se llevará a cabo la investigación y poseen características específicas del universo. Asimismo, Jany (1994) citado en Bernal (2017), indica que la población es la totalidad de individuos o elementos que presentan características similares, sobre las cuales se busca hacer generalizaciones o inferencias.

Por ello, la población de la presente investigación son los *Millennials* de la provincia de Huancayo, ya que Hauw y De Vos (2010) y Burke y Ng. (2006) citados en Díaz, López y Roncallo (2017), indican que son la generación Y, nacidos entre 1980 y 1995, es decir, las personas que se encuentran entre las edades de 25 a 40 años actualmente son también llamados los *Millennials* o nativos digitales. Los pertenecientes a esta generación se caracterizan por crecer con los inicios de la

tecnología, es decir, crecieron con el internet, teléfonos inteligentes, redes sociales y acelerados avances de la tecnología, y por ende el alto dominio tecnológico.

Por lo tanto, según el INEI, (2017), la población de estudio asciende a 117,348 personas.

Tabla 6.

*Población Millennials de la provincia de Huancayo*

<b>Edades</b>	<b>Población Millennials 2017</b>
25 – 29	42393
30 – 34	39363
35 – 40	35592
<b>Total</b>	<b>117,348</b>

Nota. Tomado del compendio estadístico Junín 2017 INEI (2017).

#### **4.6.2. Muestra.**

De acuerdo con Hernández et al. (2014) la muestra es un subconjunto representativo de la población. Debido a que muchas veces no es posible medir a toda la población, se elige una muestra que sea un reflejo fiel de ella, para la obtención de información para el desarrollo de la investigación. Por tal motivo, la presente investigación seleccionó una porción del total de los *Millennials* de la provincia de Huancayo que se encuentren entre las edades de 25 a 40 años, para luego generalizar los resultados, ya que por la gran dimensión geográfica y elevado costo es de gran dificultad la recolección de datos de toda la población.

#### **4.6.2.1. Criterios de inclusión y exclusión**

La muestra de la tesis solo consideró a los *Millennials* que usan los servicios Fintech, tengan acceso a internet y dispongan de un celular inteligente. Por el contrario, no se consideró a aquellos que no cumplen con dichos requisitos. Por tal motivo, de la muestra de 384 *Millennials* solo 307 cumplen con los criterios de la presente investigación.

#### **4.6.2.2. Unidad de análisis.**

Según Carrasco (2006) la unidad de análisis es cada uno de los elementos o individuos que forman parte del problema de investigación, de la muestra y por consiguiente de la población.

Por tal motivo, la unidad de análisis de la tesis fueron las personas consideradas *Millennials* de la provincia de Huancayo, que se encuentran dentro del rango de edad de 25 a 40 años, que tienen acceso a internet, teléfono inteligente y uso de los servicios Fintech.

#### **4.6.2.3. Tamaño de la muestra.**

De acuerdo con Hernández et al. (2014) en las muestras probabilísticas cada uno de los elementos que conforman la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra. Por ello, en la tesis se eligió a cada elemento de la muestra a través de la técnica de muestreo aleatorio simple, debido a que cada elemento tendrá una probabilidad idéntica de selección.

#### **4.6.2.4. Selección de la muestra.**

La población infinita es aquella que está conformada por más de 100,000 unidades de análisis. Dado que, de acuerdo con el muestreo, la diferencia de población finita e infinita se basa en el tamaño de la muestra en relación con la

población, es decir, si el tamaño de la muestra es menos del 5 % de la población, esta última es considerada infinita. En cambio, si la muestra es más del 10 % del tamaño de la población se considera finita (López-Roldán y Fachelli, 2017).

Por ello la tesis, cuenta con una población infinita, ya que cuenta con 117,348 unidades de análisis.

$$n = (Z^2 * p * q) / e^2$$

Z: Nivel de confianza = 1.96

E: error = 0.05

p: % probabilidad de éxito = 0.5

n: tamaño de muestra = 384

Después de los cálculos correspondientes se obtuvo un valor de  $n=384$  *Millennials*. Para el caso de estudio se realizó una exclusión de unidades de análisis bajo criterio de acceso a internet, posesión de un celular inteligente y uso de servicios Fintech en la provincia de Huancayo.

Por lo tanto, el tamaño de la muestra, después de realizado la exclusión de elementos bajo los criterios de exclusión, es de 307 unidades de análisis. Entonces para el presente estudio el tamaño de muestra es igual a 307 *Millennials*.

#### **4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

De acuerdo con Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) las técnicas e instrumentos de investigación son procedimientos y herramientas que se utilizan para obtener datos o información necesaria para cotejar la hipótesis planteada en la tesis.



#### **4.7.1. Técnicas**

De acuerdo con Méndez (2011) la encuesta posibilita el conocimiento de las opiniones, actitudes y motivaciones de los individuos en concordancia con el objeto de investigación. Esta técnica se realiza a través de formularios, los cuales se aplican a problemas que pueden ser investigados por métodos de observación, análisis de fuentes documentarios y demás sistemas de conocimiento.

Por lo tanto, en esta tesis se utilizó la encuesta para ambas variables, ya que se busca conocer la percepción de los *Millennials* de la provincia de Huancayo con relación al uso de las Fintech para acceder y usar productos y servicios financieros.

#### **4.7.2. Instrumento**

De acuerdo con Méndez (2011) el cuestionario es el instrumento para realizar la encuesta, y consta de una serie de preguntas que se formulan a personas que se consideran relacionadas sobre un determinado aspecto.

Por tal motivo, en esta tesis se aplicó un cuestionario, constituido por 24 preguntas, a los *Millennials* de 25 a 40 años de la provincia de Huancayo, que tienen acceso a internet y uso de los aplicativos Fintech.

Tabla 7.

*Técnicas e instrumentos de las variables de estudio*

<b>Variables</b>	<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Fuente</b>
Fintech	- Encuesta	- Cuestionario	Población <i>Millennials</i> de la provincia de Huancayo
Inclusión financiera	- Encuesta	- Cuestionario	Población <i>Millennials</i> de la provincia de Huancayo

#### **4.7.2.1. Diseño del instrumento**

Para el diseño de este instrumento, se tomó como referencia el procedimiento que se sigue para la construcción de un instrumento de medición propuesto por Hernández, et al. (2014).

Para el propósito de esta tesis se aplicó un cuestionario con respuestas de escala Likert, que consta de 24 preguntas, dividido en 3 bloques que son: datos generales, preguntas relacionadas con las Fintech y preguntas relacionadas con la inclusión financiera; con la finalidad de evaluar la relación entre variable relacional (Fintech) y la variable de supervisión (inclusión financiera).

El instrumento es propuesto por las investigadoras en base a los lineamientos teóricos del libro de Bancomext (2018), cuyo título es “La Fintech en el mundo, la revolución de las finanzas ha llegado a México” y el libro de Vodanovic (2018) de título El panorama de la industria Fintech en el Perú, pues ambos autores tienen consenso en los tipos de Fintech, de los cuales se tomaron pagos y remesas, banca móvil y préstamos como dimensiones de Fintech

(primera variable). Por otro lado, se tuvo como referencia principal el libro de Pérez y Titelman (2018) cuyo título es “La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo” para las dimensiones de la inclusión financiera (segunda variable), siendo seleccionadas el acceso y uso.

Codificar los datos indica asignarles un valor numérico que los represente. Es decir, a las opciones de respuesta o valores (categorías) de cada variable o ítem se les otorga valores numéricos o símbolos (Hernández et al. 2014). Por ello, la codificación del instrumento se puede apreciar en la tabla 8.

Tabla 8.

*Categorías y codificación de variables*

<b>Categoría</b>	<b>Codificación</b>
Totalmente en desacuerdo	<b>1</b>
En desacuerdo	<b>2</b>
Indiferente	<b>3</b>
De acuerdo	<b>4</b>
Totalmente de acuerdo	<b>5</b>

Existen cuatro tipos de niveles de medición y que son usados acorde a las variables de la investigación. En el presente estudio se usó el nivel de medición nominal. Según Hernández et al. (2014), mencionan que en este nivel las categorías no tienen jerarquía ni orden, lo cual señala solo diferencia de una y otra categoría. Los números utilizados en este nivel de medición tienen una función solamente de clasificación.

#### 4.7.2.2. *Confiabilidad*

Según Hernández et al. (2014) la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere a la invariabilidad de resultados al aplicar el instrumento repetidamente a un mismo individuo u objeto.

Por tal motivo, para asegurar la confiabilidad del cuestionario que se aplicó en esta investigación, se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach, para medir la consistencia interna.

Tabla 9.

*Clasificación de los niveles de fiabilidad según el Alfa de Cronbach*

Índice	Nivel de Fiabilidad	Valor de Alfa de Cronbach
1	Excelente	[0.9, 1]
2	Muy bueno	[0.7, 0.9]
3	Bueno	[0.5, 0.7]
4	Regular	[0.3, 0.5]
5	Deficiente	[0.0, 0.3]

Nota. Adaptado de Tuapanta, Duque y Mena, (2017).

#### 4.7.2.3. *Validez*

Para Hernández et al. (2014) la validez es el grado en que un instrumento logra medir realmente la variable que se pretende medir.

Por ello, el instrumento de la tesis fue validado por juicio de expertos.

### 4.8. Técnicas estadísticas de análisis de datos

Según Hernández et al. (2014), el coeficiente de Spearman es un estadístico que indica la correlación de variables ordinales, nominales y de intervalos, que son simplificados en categorías de tal forma que los individuos de la muestra estén ordenados en intervalos u

orden. Es un estadístico que correlaciona escalas como la de Likert cuando son variables ordinales. Cabe mencionar que, la interpretación de la significancia es igual a los otros coeficientes de correlación como la de Pearson, donde:

“-1.00 = correlación negativa perfecta.

-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.

-0.75 = Correlación negativa considerable.

-0.50 = Correlación negativa media.

-0.25 = Correlación negativa débil.

-0.10 = Correlación negativa muy débil.

0.0 = No existe correlación alguna entre las variables.

+0.10 = Correlación positiva muy débil.

+0.25 = Correlación positiva débil.

+0.50 = Correlación positiva media.

+0.75 = Correlación positiva considerable.

+0.90 = Correlación positiva muy fuerte.

+1.00 = Correlación positiva perfecta” (Hernández et al., 2014, p. 305)

Cabe mencionar que el signo señala la dirección de la correlación (positiva o negativa), y el valor numérico el grado de la correlación.

Por tal motivo, el grado de correlación de las variables y la prueba de hipótesis de la tesis, se llevará a cabo mediante el estadístico de coeficiente de correlación de Spearman.

## Capítulo V: Resultados

### 5.1. Descripción del trabajo de campo

La recolección de información se realizó en la provincia de Huancayo durante el 2021, y fue ejecutado por el equipo de investigación conformado por Josephin Cosme Obregon y Deysi Pamela Leiva Parra. Se aplicó un cuestionario piloto conformado por 24 preguntas mediante el muestreo aleatorio simple a 17 *Millennials* de esta provincia. El procesamiento de datos se hizo a través del software IBM SPSS *Statistics*, donde se codificaron las respuestas por dimensiones de ambas variables, para luego hallar la confiabilidad de los datos. Posterior a ello, se aplicó el cuestionario final conformado por 24 preguntas a 384 *Millennials* de la provincia de Huancayo a través de un formulario de Google, de los cuales 307 cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión de la muestra, las cuales son el uso de algún servicio Fintech, contar con un celular inteligente y tener acceso a internet. Los datos obtenidos fueron procesados y analizados a través del software SPSS versión 26.

### 5.2. Presentación de resultados

A continuación, se presentan los resultados de las respuestas obtenidas de la aplicación del cuestionario a 307 *Millennials* de la provincia de Huancayo.

#### 5.2.1. Análisis de datos generales

Al culminar la aplicación del cuestionario, los datos de los *Millennials* sobre edad, sexo, grado académico, lugar de residencia y tipo de Fintech de mayor uso, se muestran en la Tabla 10. Se puede observar que la edad predominante en los encuestados es de 25 a 29 años, el cual representa el 53.4 %; el sexo preponderante es el de varones siendo el 53.1 %; en relación con el grado académico predominante es de profesionales universitarios que representa el 79.2 %. Sobre el lugar de residencia, la

mayoría de encuestados son del distrito de Huancayo representando el 44.3 % y de acuerdo con la Fintech de mayor uso es la Banca Móvil, dado que el 75.9 % lo usan.

Tabla 10.

*Resultado de información general*

<b>Variable</b>	<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia porcentual</b>
Edad	25-29	164	53,4
	30-34	81	26,4
	35-40	62	20,4
	Total	307	100,0
Sexo	Masculino	163	53,1
	Femenino	144	46,9
	Total	307	100,0
Grado académico	Profesional universitario	243	79,2
	Profesional técnico	45	14,7
	Secundaria completa	17	5,5
	N. A	2	,7
	Total	307	100,0
Lugar de residencia	El Tambo	100	32,6
	Huancayo	136	44,3
	Chilca	40	13,0
	Huancan	4	1,3
	Pilcomayo	11	3,6
	Otro	16	5,2
	Total	307	100,0
Tipo de fintech de mayor uso	Banca Móvil	233	75,9
	Fintech de pagos y remesas	29	9,4
	Fintech de préstamos	11	3,6
	Banca Móvil y Fintech de pagos y remesas	21	6,8
	Banca Móvil y Fintech de préstamos	9	2,9
	Fintech de pagos y remesas y Fintech de préstamos	4	1,3
	Total	307	100,0

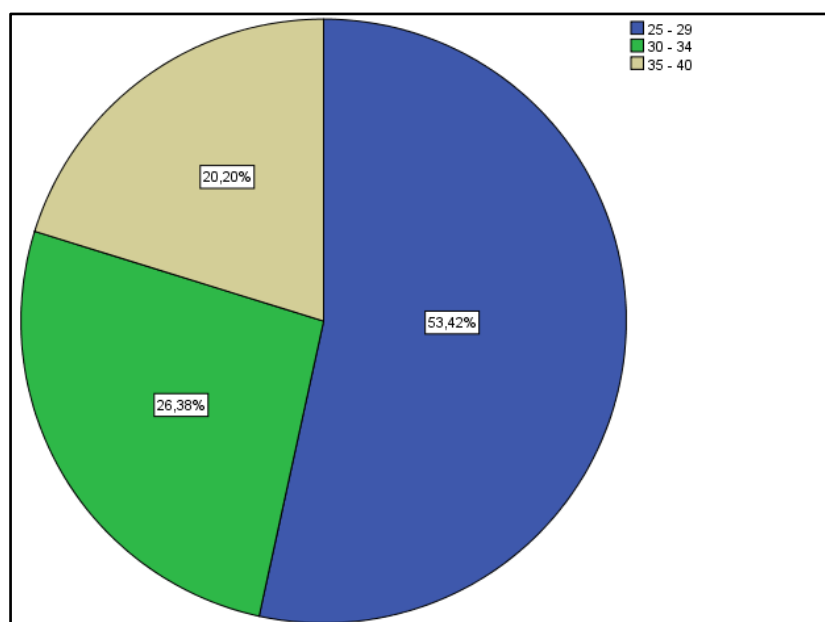
*Fuente:* Elaboración propia (Datos extraídos del SPSS 26).

Asimismo, se presenta los resultados por cada variable general que se detallan a continuación:

Como parte de los resultados de la investigación, en la figura 3 se da a conocer que, del total de la muestra encuestada, el 53.4 % de los *Millennials* de la provincia de Huancayo manifiestan tener entre 25 a 29 años, y solo el 26.4 % de 30 a 34 años y el 20.2 % de 35 a 40 años. Esto indica que la población *Millennials* de la provincia de Huancayo es en mayor porcentaje jóvenes de 25 a 29 años. Esto se puede validar de acuerdo con los datos estadísticos del INEI (2017), ya que del 100% de la población de 25 a 40 años, el 36 % representan a los jóvenes de 25 a 29 años.

Figura 3.

*Uso de las Fintech según edad*



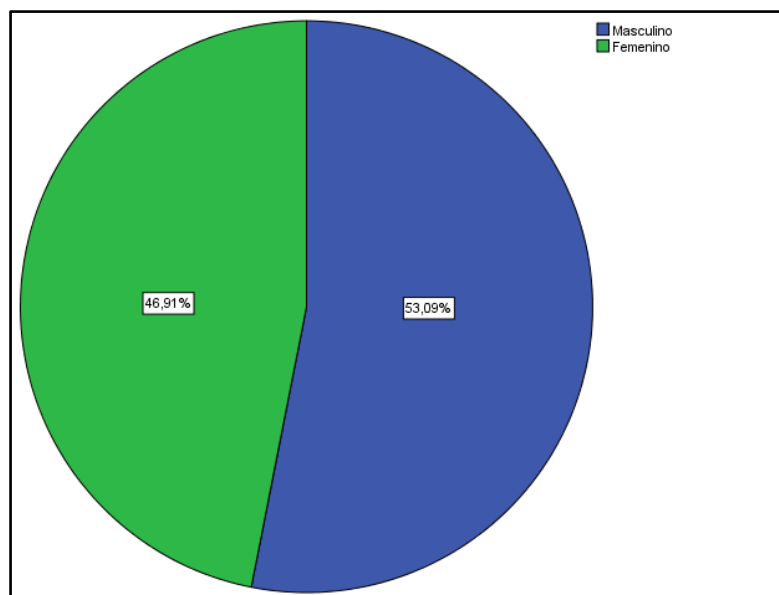
*Fuente:* Elaboración propia.

En la figura 4 se puede observar el sexo del total de encuestados, donde se identifica que el 53.09 % es de sexo masculino y el 46.91 % femenino. De acuerdo con los datos del INEI de 2017, en la provincia de Huancayo la población urbana de 25 a 40 años está distribuido en 53.6 % mujeres y 46.4 % varones.



Figura 4.

*Uso de la Fintech de acuerdo con el genero*

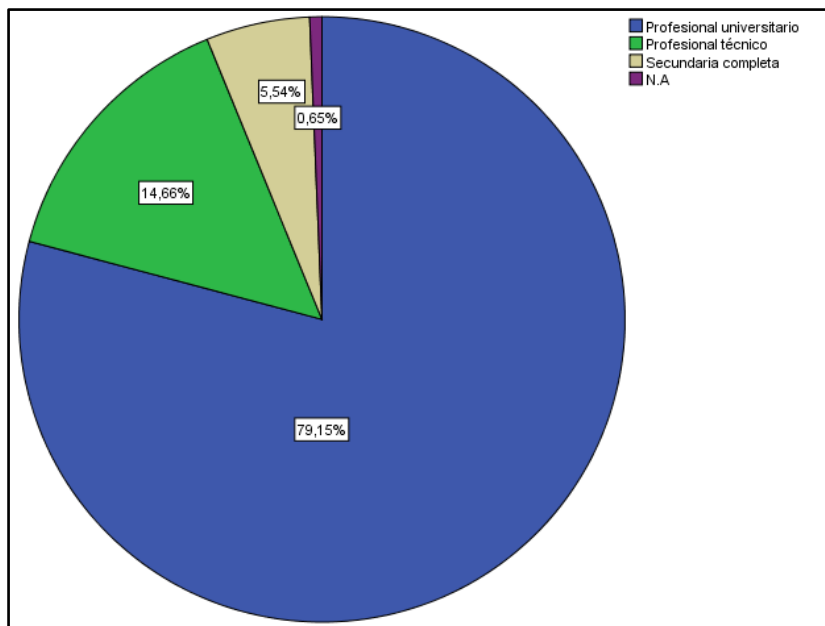


*Fuente:* Elaboración propia.

En la figura 5, se evidencia que, del total de encuestados, el 79.15 % indican ser profesionales universitarios, mientras que una minoría de 0.65 % menciona que no tienen ningún grado académico. Dado que, según estudios de Gestión, los *Millennials* trabajan y estudian, buscan ser independientes, sobresalir educándose ellos mismos, accediendo a becas del Estado, eligiendo carreras técnicas, haciendo emprendimientos, entre otros. Es una generación emprendedora, sin límites de alcanzar el éxito, ya que lo pueden hacer de distintas formas, no solo terminando una carrera, sino siendo empresarios, inversionistas, entre otros.

Figura 5.

Uso de las Fintech según grado académico.

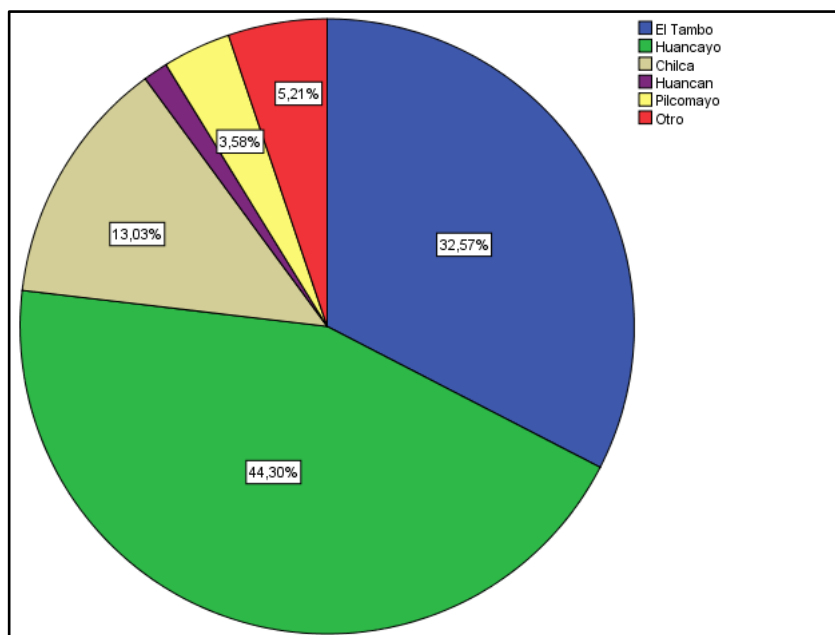


Fuente: Elaboración propia.

Conforme con la figura 6, se identificó el lugar de residencia de los *Millennials* encuestados, y se obtuvo como resultado que el 44.30 % residen en el distrito de Huancayo, 32.57 % en el distrito de El Tambo y el 13.03 % en el distrito de Chilca, siendo los tres distritos principales de la provincia de Huancayo. Además, el 3.58 % de *Millennials* encuestados residen en Pilcomayo, 1.3 % en Huancan y el 5.21% en otros distritos de la Provincia de Huancayo.

Figura 6.

*Uso de las Fintech según lugar de residencia.*



*Fuente:* Elaboración propia.

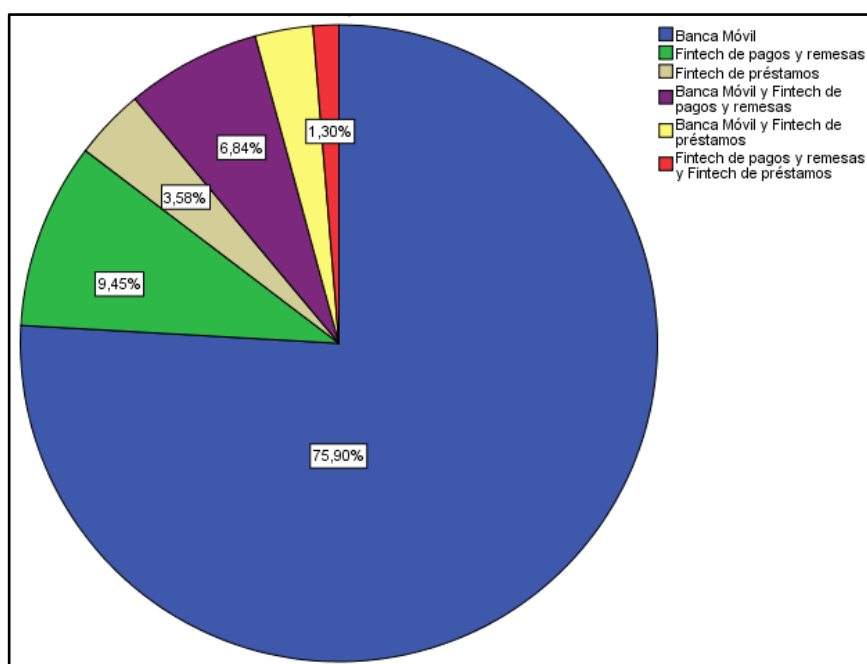
En la figura 7, se evidencia el tipo de Fintech que usan con mayor frecuencia los *Millennials* de la provincia de Huancayo. Se puede notar, que el 75.90 % de los *Millennials* encuestados manifestaron usar con mayor frecuencia la Banca Móvil, siendo la Fintech preferida de los encuestados. Asimismo, el 9.45 % de los *Millennials* usan con mayor frecuencia las Fintech de pagos y remesas y 3.58 % las Fintech de préstamos. Por otro lado, el 6.84 % de los *Millennials* manifestaron que usan con mayor frecuencia las Fintech de banca móvil al igual que pagos y remesas; asimismo, el 2.9 % manifiesta usar con mayor frecuencia la banca móvil y las Fintech de préstamo. Y solo una minoría del 1.3 % manifiestan que usan con mayor frecuencia las Fintech de pagos y remesas y préstamos.

Como se puede observar, la banca móvil presenta una mayor participación en la provincia de Huancayo, gracias al trabajo de los bancos, ya que ellos son quienes motivan, incentivan y promocionan el uso de sus aplicativos por parte de todos sus

clientes, con la finalidad de brindarles un mejor servicio y experiencia al momento de realizar transacciones u operaciones bancarias, evitándoles de esa forma inconvenientes como las colas de espera, gasto en traslado, etc. A diferencia de las Fintech de pagos y remesas y préstamos, que muestran una baja participación debido a que no se dan a conocer con mayor profundidad en provincias, por ello, la mayoría de los encuestados manifestaron no saber quiénes son, como trabajan, a excepción de los que están relacionados con el rubro financiero. Dado que, la mayoría de estas Fintech buscan darse a conocer en Lima más que en otros departamentos.

Figura 7.

*Tipo de Fintech que usan con mayor frecuencia los Millennials.*



*Fuente:* Elaboración propia.

### 5.2.2. Resultados respecto a la variable Fintech

La variable Fintech, cuenta con tres dimensiones las cuales son: las Fintech de pagos y remesas, Banca Móvil y las Fintech de préstamo.

### 5.2.2.1. Resultados de la dimensión de la Fintech de pagos y remesas

Tabla 11.

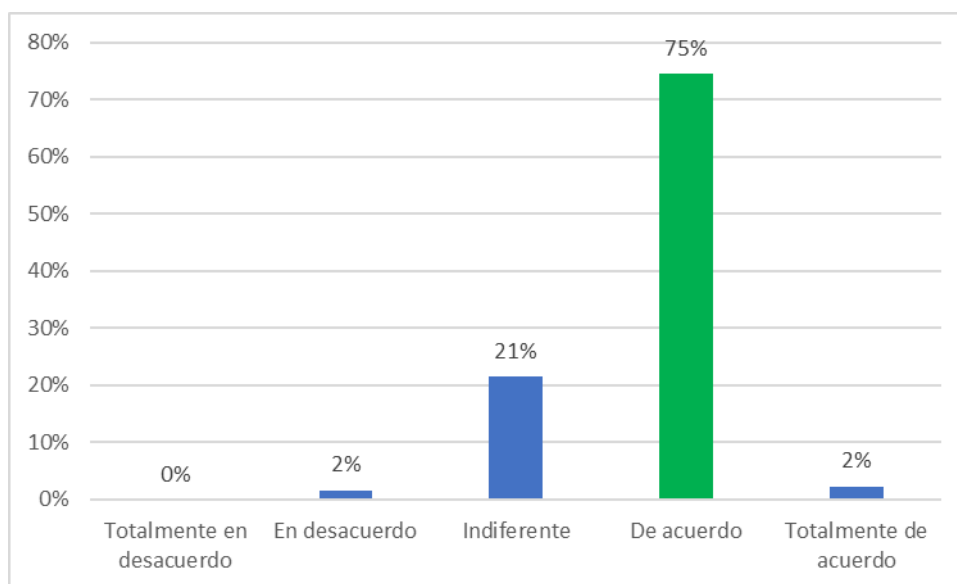
*Resultados de la dimensión de la Fintech de Pagos y Remesas*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	5	2%
Indiferente	66	21%
De acuerdo	229	75%
Totalmente de acuerdo	7	2%
<b>Total</b>	<b>307</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos sacados de la base de datos del SPSS 26

Figura 8.

*Resultados de la dimensión de la Fintech de pagos y remesas*



Nota: Datos sacados de la base de datos del SPSS 26

De acuerdo con los resultados obtenidos de la dimensión Fintech de pagos y remesas, se puede observar en la tabla 11, que el 74.5 % del total de encuestados manifestaron estar de acuerdo en que las Fintech de pagos y remesas desempeñan sus

servicios financieros de forma confiable, a su vez que el costo de enviar dinero mediante estas plataformas es más barato que hacerlo a través de un banco, y que son rápidos, seguros y fáciles de usar al momento de realizar transacciones. Cabe resaltar que la gran mayoría de los encuestados consideran que la Fintech de pagos y remesas ayudan a mejorar la inclusión financiera en el país. El aplicativo de mayor uso por los *Millennials* de la provincia de Huancayo es Yape, debido al respaldo del Banco de Crédito del Perú. Pero el desconocimiento de los demás aplicativos como Lukita, Payu, Tunki, etc., es relevante en la provincia de Huancayo. Por ello, con estos resultados se busca incentivar a que estas Fintech ingresen a la provincia de Huancayo con mayor fuerza a través de publicidades online, charlas informativas, etc., dado que es un medio muy demandado por los *Millennials*, además que la tecnología y la globalización facilita estos canales a través del internet, para así llegar a cada rincón del país. A partir de estos resultados, el país debería preocuparse por apoyar a estos startups, ya que es una vía que ayuda a que la población deje de usar el efectivo, contribuyendo de esa manera al logro de uno de los objetivos del BCRP, que es promover el desarrollo de canales e instrumentos digitales de pago, siendo parte de una de las principales líneas de acción del Plan Estratégico Nacional de Inclusión Financiera del Perú.

### 5.2.2.2. Resultados de la dimensión de banca móvil

Tabla 12.

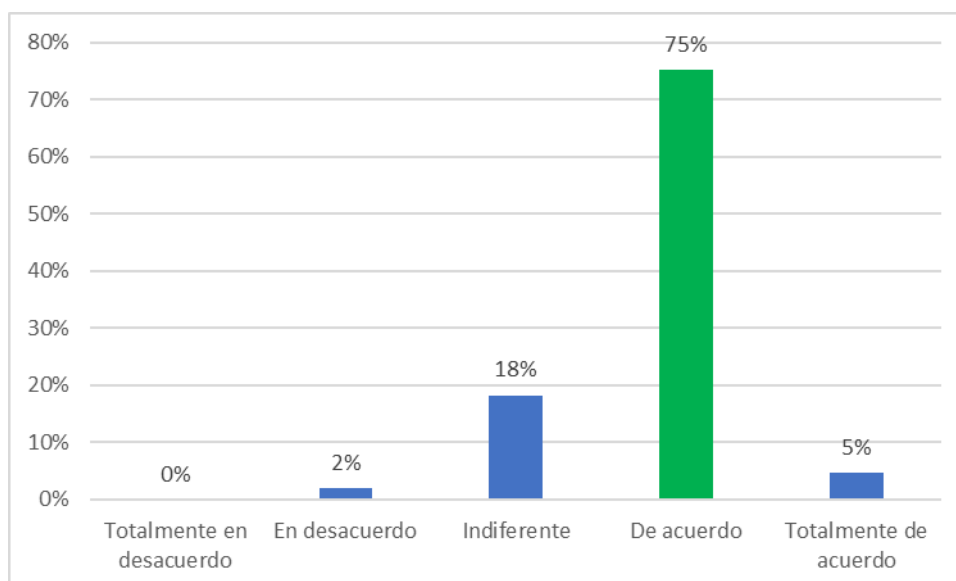
*Resultados de la dimensión de la Fintech de Banca Móvil*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	6	2%
Indiferente	56	18%
De acuerdo	231	75%
Totalmente de acuerdo	14	5%
<b>Total</b>	<b>307</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos sacados de la base de datos del SPSS 26

Figura 9.

*Resultados de la dimensión de la Fintech de banca móvil*



Nota: Datos sacados de la base de datos del SPSS 26

Los resultados de la dimensión de Banca Móvil, evidencian la gran aceptación que tiene estas Fintech en la población *Millennials* de la provincia de Huancayo, como se puede observar en la tabla 12, el 75 % indican estar de acuerdo en preferir el uso de las plataformas de la banca móvil antes que ir a un banco, asimismo mencionaron

sentirse satisfechos con el servicio que ofrecen estas Fintech, y que la confianza es una ventaja competitiva que tienen, ya que, se sienten respaldados con el nivel de seguridad de las plataformas. Cabe mencionar que, consideran a la banca móvil como un impulsor del crecimiento de la inclusión financiera. Por ello, la banca móvil es el aplicativo de mayor uso y preferencia por los *Millennials* de la provincia de Huancayo, seguido por las Fintech de pagos y remesas. A pesar de la gran relevancia que muestra esta Fintech, existen pocos startups en el Perú con propuestas de este tipo, mayormente los encargados son los bancos quienes han impulsado con mayor fuerza esta Fintech, pero no todas las instituciones financieras, dado que, de los quince bancos regulados por la SBS, solo cuatro ofrecen un servicio de Banca móvil de alta calidad y brindando una experiencia única al cliente. Es una oportunidad para que los bancos puedan captar y bancarizar a más personas a través de estos aplicativos, ya que ellos tienen mayores recursos y capacidades para hacerlo, claro que ello no quita valor para que algún nuevo startup pueda ingresar como aliado en este segmento, ya que representa una oportunidad también para ellos.

### 5.2.2.3. *Resultados de la dimensión de la Fintech de prestamos*

Tabla 13.

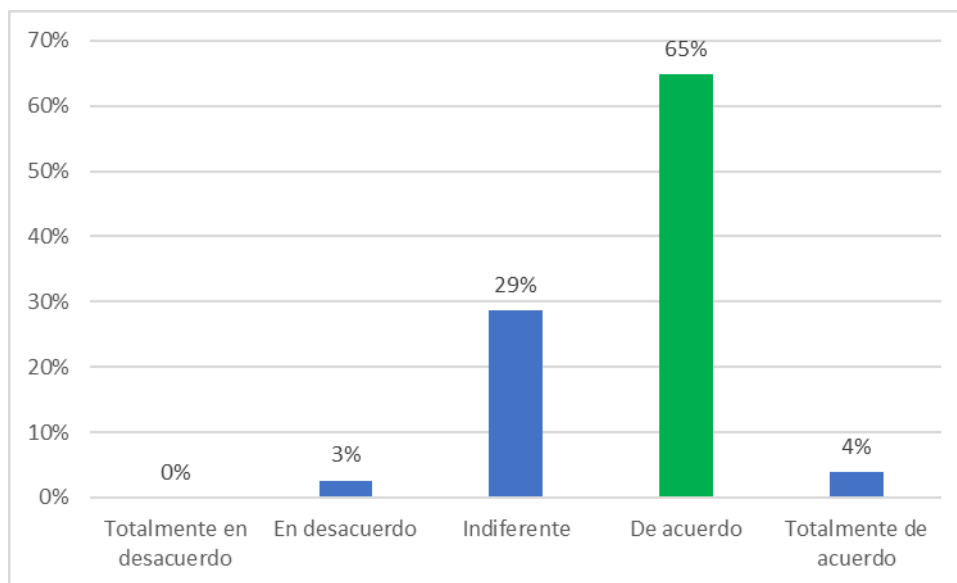
*Resultados de la dimensión de la Fintech de préstamos*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	8	3%
Indiferente	88	29%
De acuerdo	199	65%
Totalmente de acuerdo	12	4%
Total	307	100%

Nota: Datos sacados de la base de datos del SPSS 26



Figura 10.

*Resultados de la dimensión de la Fintech de préstamo*

Nota: Datos sacados de la base de datos del SPSS 26

De acuerdo a los resultados de la dimensión de Fintech de préstamos, se observa en la tabla 13 que el 65 % de los encuestados manifestaron estar de acuerdo, que en comparación con los bancos, es menor el costo y requisitos para solicitar un préstamo en estas Fintech, los montos de préstamos que brindan es desventajoso, asimismo, indicaron que la tasa de interés es el principal atributo al momento de solicitar un financiamiento, además, que la tasa de interés aplicada por las Fintech de préstamos es menor que lo aplicado por los bancos, del mismo modo que el tiempo para acceder a un financiamiento. Como se puede observar, el segundo grupo de 28 % de la muestra encuestada es indiferente ante esta Fintech, siendo la causa en muchos casos el desconocimiento de estas plataformas y la falta de confianza. Aun cuando, las Fintech de préstamos son muy beneficiosos para muchas personas, porque pueden acceder a financiamiento de manera más rápida y a mejores tasas. Un ejemplo es Independencia, que es una Fintech peruana que brinda préstamos de consumo de manera online a personas naturales, ofreciendo una evaluación inmediata y un

desembolso al instante, desde su fundación en el 2017 esta startup ha recibido más de 1 millón de visitas y ha procesado más de 350 mil préstamos, asimismo ha obtenido financiamiento de uno de los principales grupos económicos del país como lo es Credicorp, por un monto de un millón de dólares para continuar con sus objetivos de crecimiento y desarrollo de nuevos productos financieros. Además, que uno de los bancos más grandes del Perú como es el caso del Banco de Crédito del Perú, en el 2018 adquirió a Culqui. Asimismo, existen Fintech de préstamo para empresas, teniendo a la Fintech Prestamype, Innova Funding, entre otros. (Startupeable, 2020). Sin embargo, muchas de estas Fintech, no tienen mucha presencia en la provincia de Huancayo.

En síntesis, los tres tipos de Fintech estudiadas en la presente investigación tienen grandes oportunidades de crecimiento en la provincia de Huancayo, ya que cuentan con una moderada participación en Fintech de pagos y remesas, banca móvil y en caso de préstamos con una baja participación. A través de estos resultados se puede evidenciar que los *Millennials* de esta provincia tienen un alto grado de aceptación a estas nuevas formas de acceder al sistema financiero o lograr bancarizarse, esta aceptación es debido a la propuesta que ofrecen las Fintech al ser una alternativa innovadora acorde con la globalización y que además generan valor a sus usuarios gracias a la calidad del servicio que ofrecen, generan valor para los *Millennials*. Cabe mencionar, que es una propuesta que permite al usuario acceder a los servicios financieros desde la comodidad del hogar o de cualquier parte del país, de manera más fácil, rápida y a un menor costo. Por ello, es muy atractivo y valorado por dicha generación. Asimismo, se evidencia que las personas han cambiado su forma de acceso a la banca, por ende, el Estado, los gobiernos regionales y locales deberían

preocuparse en la regulación de este sector y apoyar a estos emprendimientos, de la misma manera en incentivar a que la población use estos mecanismos.

### 5.2.3. Resultados respecto a la Variable Inclusión Financiera

La variable Inclusión Financiera, cuenta con dos dimensiones las cuales son acceso y uso de los servicios financieros.

#### 5.2.3.1. Resultados de la dimensión Acceso

Tabla 14.

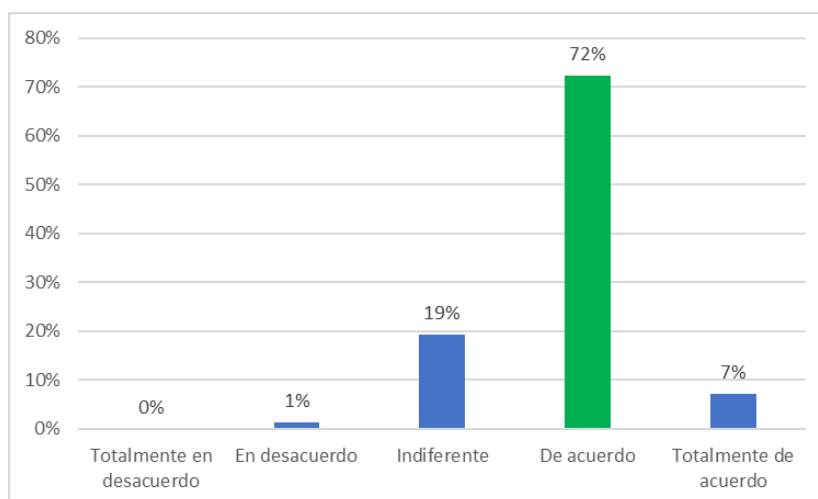
*Resultados de la dimensión Acceso*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	4	1%
Indiferente	59	19%
De acuerdo	222	72%
Totalmente de acuerdo	22	7%
Total	307	1

Nota: Datos sacados de la base de datos del SPSS 26

Figura 11.

*Resultados de la dimensión Acceso*



Nota: Datos sacados de la base de datos del SPSS 26

De acuerdo con los resultados de la dimensión acceso, se evidencia en la Tabla 14 que el 72 % de los encuestados están de acuerdo con que han accedido a servicios financieros con algunas de estas Fintech: Payu, Lukita, Yape, Tunki, Ayllu, Afluenta, Kambista, Tukuy, Culqui, Independencia, BIM, Altoke, Ligo, entre otros. Asimismo, mencionan que es fácil acceder e instalar los aplicativos Fintech desde Google Play Store y App Store, además que los servicios financieros que brindan son de buena calidad, y facilitan el acceso a los productos y servicios financieros. Es importante señalar que más del 50 % de los encuestados acceden a los productos y servicios financieros por medio de las Fintech. Es por ello, que el crecimiento de este sector es eminente para alcanzar la bancarización de los *Millennials*. Cabe resaltar que debería ser una prioridad del Estado, al conocer que las Fintech es el nuevo paradigma del sistema financiero, como se ha dado en los países de Latinoamérica, especialmente en México, Brasil y Chile, donde más del 80 % de sus poblaciones se encuentran bancarizadas desde que regularon este sector (Vodanovic, 2018).

### 5.2.3.2. Resultados de la dimensión Uso

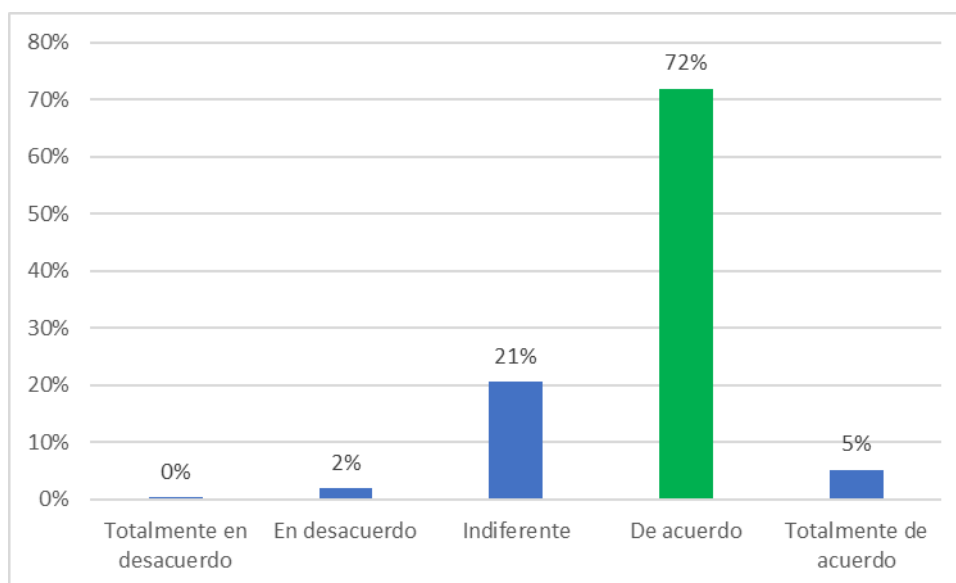
Tabla 15.

*Resultados de la dimensión Uso*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	0%
En desacuerdo	6	2%
Indiferente	63	21%
De acuerdo	221	72%
Totalmente de acuerdo	16	5%
Total	307	100%

Nota: Datos sacados de la base de datos del SPSS 26

Figura 11.

*Resultados de la dimensión Uso*

Nota: Datos sacados de la base de datos del SPSS 26

Por otro lado, la tabla 15 muestra los resultados de la dimensión uso, donde se puede evidenciar que el 72 % de los *Millennials* encuestados de la provincia de Huancayo manifiestan estar de acuerdo en haber realizado operaciones financieras a través de plataformas digitales, dado que las transacciones financieras son más rápidas y seguras. Además, que las Fintech cuentan con un sistema o mecanismo que facilita el uso de las plataformas, y el costo de las operaciones son menores. Cabe resaltar que una de las afirmaciones más importantes es que después de la pandemia covid-19 los encuestados seguirían realizando transacciones financieras a través de las plataformas digitales Fintech.

Como se mencionó en párrafos anteriores, las Fintech vinieron para quedarse y transformar el sistema financiero, debido a que es una de las mejores alternativas frente a la banca tradicional, ya que tiene la preferencia de los *Millennials*, al convertirse en el canal más usado para acceder y usar los productos y servicios financieros por los peruanos al 2021 (Ipsos,2020).

En síntesis, mediante esta investigación podemos confirmar la correlación alta que existe entre las Fintech y la inclusión financiera en los *Millennials* de la provincia de Huancayo, 2021, al manifestar que más del 70 % de la muestra encuestada prefieren acceder al sistema financiero a través de estos mecanismos y a su vez ellos confirman que es una gran alternativa para aumentar la inclusión financiera en el país. Se considera que las Fintech tienen una gran oportunidad de crecimiento en la provincia de Huancayo, dado por la confirmación de la gran aceptación que tiene este sector en dicha provincia. Si bien es cierto, durante la pandemia las personas se vieron en la necesidad de usar estos aplicativos, el 87.9 % de los encuestados manifiestan que lo seguirán usando después de pandemia, demostrando así que las Fintech ya no son solo una alternativa sino una forma de acceder al sistema financiero.

### **5.3. Contrastación de resultados**

#### **5.3.1. Contrastación de la Hipótesis General**

##### *Paso 1: Formulación de las Hipótesis*

H0: Las Fintech no tienen una relación positiva con la inclusión financiera de los *Millennials* de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia covid-19, 2021.

H1: Las Fintech tienen una relación positiva con la inclusión financiera de los *Millennials* de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia covid-19, 2021.

##### *Paso 2: Nivel de significancia*

Alfa = 5 %

##### *Paso 3: Elección del estadístico de prueba*

Se determino la normalidad de las variables, mediante Kolmogórov-Smirnov, dado que la muestra utilizada es mayor de 50 unidades de análisis.

Tabla 16.

*Prueba de Normalidad de las Fintech y la Inclusión Financiera*

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Fintech	,167	307	,000
Inclusión financiera	,137	307	,000

Nota: Datos sacados de la base de datos del SPSS 26

Se puede observar que la significancia de las variables Fintech e inclusión financiera es  $= 0.00 < 0.05$ , lo que indica que son datos con distribución no normal. Por ende, se empleará una prueba no paramétrica estadística.

Por ello, se elige utilizar para la prueba de hipótesis la Correlación de Spearman.

*Paso 4: Aplicación del estadístico de prueba*

Tabla 17.

*Prueba de correlación entre las Fintech y la inclusión financiera*

		Fintech	Inclusión financiera
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000
	Fintech	Sig. (bilateral)	,759
		N	.
		N	307
		Coeficiente de correlación	307
	Inclusión financiera	Sig. (bilateral)	,759
		N	1,000
		N	,000
		N	307
		N	307

Nota: Datos sacados de la base de datos del SPSS 26

Tabla 18.

*Valores de la correlación de Spearman*

Valores	Relación
+/- 0.80 – +/- 0.99	Muy Alta
+/- 0.60 – +/- 0.79	Alta
+/- 0.40 – +/- 0.59	Moderado
+/- 0.20 – +/- 0.39	Baja
+/- 0.01 – +/- 0.19	Muy Baja

Nota: Garriga, Lubina, Merino, Padilla, Recio y Suarez (2010)

Teniendo en cuenta los valores de la correlación de Spearman, se tiene como resultados que el coeficiente correlación entre las Fintech y la inclusión financiera es de 0.76, lo que indica que dichas variables tienen una correlación directa alta.



### *Paso 5: Decisión estadística*

Como la significancia o P valor =  $0.000 < 0.05$ , se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la nula (Ho)

### *Conclusión Estadística.*

Dado los resultados, se puede concluir que existe una correlación directa alta entre la Fintech e inclusión financiera, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.76. Además, que la significancia de ambas variables es menor a 0.05, otorgando validez a la hipótesis alterna de la investigación, donde se afirma: Las Fintech tienen una relación positiva con la inclusión financiera de los *Millennials* de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia covid-19, 2021. Es un resultado que confirma una vez más la importancia de las Fintech en el aumento de la inclusión financiera, como se estuvo realizando en otros países de Latinoamérica y Europa. Por lo tanto, se puede confirmar que es de vital importancia que este sector siga creciendo en el Perú, porque contribuirá en gran medida al logro de los objetivos de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera del país. Cabe mencionar que, este resultado se debe a la gran aceptación que están teniendo estas startups por los usuarios incluidos y excluidos del sistema financiero, debido a su fácil acceso y uso por los *Millennials*, al ser una propuesta con innovación tecnológica y valor, de esta manera están rompiendo paradigmas y dando una solución diferente a problemas comunes del sector, tales como, la exclusión financiera, establecimientos de los bancos solo en las principales ciudades y calles, las largas colas de espera, costos de transacción, burocracia, etc. Y que hoy en día, gracias a las Fintech la población puede acceder a la banca a través de su celular y de cualquier parte de la ciudad, de manera más rápida, fácil, a un menor costo y tiempo. Las Fintech presentan características que son muy valoradas por la población *Millennials*, debido al estilo de vida más tecnológico que llevan. Por ello,

las Fintech vinieron para transformar la industria financiera y ser el nuevo paradigma del sistema financiero.

### 5.3.2. Contrastación de la Hipótesis Específica 1

#### *Paso 1: Formulación de la Hipótesis*

H0: No existe una relación positiva entre las “Fintech de pagos y remesas” y la inclusión financiera de los *Millennials* de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia covid-19, 2021.

H1: Existe una relación positiva entre las “Fintech de pagos y remesas” y la inclusión financiera de los *Millennials* de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia covid-19, 2021.

#### *Paso 2: Nivel de significancia*

Alfa = 5%

#### *Paso 3: Elección del estadístico de prueba*

Se determino la normalidad de las variables, mediante Kolmogórov-Smirnov, dado que la muestra utilizada es mayor de 50 unidades de análisis.

Tabla 19.

*Prueba de normalidad de la Fintech de pago y remesas y la inclusión financiera.*

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Inclusión financiera	,137	307	,000
Fintech de pagos y remesas	,199	307	,000

Nota: *Datos sacados de la base de datos del SPSS 26*

Se puede observar que la significancia de las variables Fintech de pagos y remesas e inclusión financiera es  $= 0.00 < 0.05$ , es decir, que son datos con distribución no normal. Por ello, se empleará una prueba no paramétrica estadística.

Por ende, se determina utilizar para la prueba de hipótesis la Correlación de Spearman.

*Paso 4: Aplicación del estadístico de prueba*

Tabla 20.

*Prueba de correlación entre la Fintech de pagos y remesas e inclusión financiera*

		Fintech de pagos y remesas	
Rho de Spearman	Fintech de pagos y remesas	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	307
	Inclusión financiera	Coefficiente de correlación	,619
		Sig. (bilateral)	,000
		N	307

Nota: Datos sacados de la base de datos del SPSS 26

Por lo tanto, la tabla 20 muestra el resultado del coeficiente de correlación entre la variable Fintech de pagos y remesas e inclusión financiera, siendo de 0.62, lo que significa según la correlación de Spearman que ambas variables tienen una correlación directa alta.

*Paso 5: Decisión estadística*

Como la significancia o P valor  $= 0.000 < 0.05$ , se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la nula (H0).

### *Conclusión estadística.*

Dado los resultados de la investigación, existe una correlación directamente significativa entre las Fintech de pagos y remesas e inclusión financiera, ya que, según los resultados de la investigación, es el segundo Fintech más utilizado por los *Millennials* de la provincia de Huancayo, porque más del 50 % de los encuestados manifestaron que esta Fintech desempeña sus servicios de forma confiable, con menores costos, fácil y rápido de transferir dinero. Además, que el 51.8 % de los *Millennials* consideran que las Fintech de pago y remesas ayudan en la inclusión financiera de la población. Por ello el BCRP que es la entidad encargada de la inserción del uso de los pagos electrónicos en la economía, para reducir el uso del efectivo, ha establecido como objetivo: Incentivar la creación de canales e instrumentos digitales de pagos minoristas. Las Fintech de pagos y remesas es el camino para lograr dicho objetivo, por tal motivo el BCRP busca regular estos startups en el Perú, para favorecer de esta manera una mayor inclusión financiera. Por ello, esta institución ha establecido normas que brinden un marco jurídico de protección a las personas que hiciesen transferencias de fondos a través de los medios de pagos electrónicos, para incentivar el uso del dinero electrónico como medio de inclusión. Por tal razón, la significancia de la correlación de Spearman acepta la hipótesis alterna, donde se indica: Existe una relación positiva entre las Fintech de pagos y remesas y la inclusión financiera de los *Millennials* de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia covid-19, 2021.

### **5.3.3. Contrastación de la Hipótesis Específica 2**

#### *Paso 1: Formulación de la Hipótesis*

H0: No existe una relación positiva entre las “Fintech de banca móvil” y la inclusión financiera de los Millennials de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia covid-19, 2021.

H1: Existe una relación positiva entre las “Fintech de banca móvil” y la inclusión financiera de los Millennials de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia covid-19, 2021.

*Paso 2: Nivel de significancia*

Alfa = 5%

*Paso 3: Elección del estadístico de prueba*

Se determino la normalidad de las variables, mediante Kolmogórov-Smirnov, dado que la muestra utilizada es mayor de 50 unidades de análisis.

Tabla 21.

*Prueba de Normalidad de la Banca Móvil e inclusión financiera*

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Inclusión financiera	,137	307	,000
Fintech de banca móvil	,196	307	,000

Nota: Datos sacados de la base de datos del SPSS 26

Se tiene como resultado de la prueba de normalidad, que la significancia de las variables Fintech Banca Móvil e inclusión financiera es  $= 0.00 < 0.05$ , lo que demuestra que son datos con distribución no normal. Por ende, se empleará una prueba no paramétrica estadística.

Para ello, se elige utilizar la prueba de hipótesis la Correlación de Spearman.

*Paso 4: Aplicación del estadístico de prueba*

Tabla 22.

*Prueba de correlación entre la Banca Móvil e inclusión financiera*

		Inclusión financiera	
Rho de Spearman	Fintech de banca móvil	Coefficiente de correlación	,671
		Sig. (bilateral)	,000
		N	307
	Inclusión financiera	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	307

Nota: Datos sacados de la base de datos del SPSS 26

Dado los resultados, la Tabla 22, muestra el coeficiente de correlación entre la variable Fintech de Banca Móvil e inclusión financiera, siendo 0.67, lo que significa que ambas variables tienen una correlación directa alta.

*Paso 5: Decisión estadística*

Debido a que la significancia o P valor  $= 0.000 < 0.05$ , se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la nula (H0).

### *Conclusión estadística.*

Según los resultados del estadístico de correlación de Spearman, indica que la relación entre las variables de banca móvil e inclusión financiera mantienen una relación directa alta. Es decir, si las Fintech de banca móvil aumentan su participación en la población generará al mismo tiempo un aumento positivo en la inclusión financiera de los *Millennials*. Además, este resultado se evidencia en los datos del cuestionario, donde el 75.9 % de los *Millennials*, prefieren usar la Fintech de banca móvil porque consideran que es mejor que ir a un banco y que es un servicio eficiente, seguro y confiable. Asimismo, otra pregunta que respalda dichos resultados es que el 47 % de los *Millennials* manifiestan estar completamente de acuerdo con que las Fintech de banca móvil contribuyen a la inclusión financiera. Cabe mencionar que hoy en día solo existe la banca móvil de los cuatro principales bancos del Perú (BBVA, BCP, Interbank y Scotiabank). Sin embargo, siendo la banca móvil el canal de mayor preferencia de los *Millennials* de la provincia de Huancayo y uno de los medios más usados para acceder al sistema financiero, no solo los cuatro bancos deberían brindar esta alternativa financiera, sino las quince entidades reguladas por la SBS, quienes deberían preocuparse por adaptarse a esta nueva era digital, dado que si no cambian o innovan el servicio muchas de estas entidades quedarán en el olvido, perdiendo a sus clientes *Millennials*, que es una generación distinta a las anteriores, ya que buscan el facilismo o hacer las cosas al instante, por ello valoran mucho más los servicios a través de la tecnología. Conocer que esta generación está plenamente convencida de que prefieren la banca en el celular antes de ir a un banco, es información indispensable para los agentes del sistema financiero y las Fintech. Asimismo, según IPSOS (2020), menciona que del 51 % de la población urbana bancarizada, el 57 % prefiere usar la banca móvil para acceder a los servicios financieros, algo diferente que hace tres años,

donde el canal preferido era ventanilla, es evidente que la población ha cambiado su preferencia de canales para acceder y usar los productos y servicios financieros. Por ello, que se afirma la hipótesis alterna, que indica: Existe una relación positiva entre las Fintech de banca móvil y la inclusión financiera de los *Millennials* de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia covid-19, 2021.

### **5.3.4. Contratación de la Hipótesis Especifica 3**

#### *Paso 1: Formulación de la Hipótesis*

H0: No existe una relación positiva entre las “Fintech de préstamos” y la inclusión financiera de los *Millennials* de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia covid-19, 2021.

H1: Existe una relación positiva entre las “Fintech de préstamos” y la inclusión financiera de los *Millennials* de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia covid-19, 2021.

#### *Paso 2: Nivel de significancia*

Alfa = 5%

#### *Paso 3: Elección del estadístico de prueba*

Se determino la normalidad de las variables, mediante Kolmogórov-Smirnov, dado que la muestra utilizada es mayor de 50 unidades de análisis



Tabla 23.

*Prueba de Normalidad de la Fintech de préstamos e inclusión financiera*

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Fintech de préstamos	,174	307	,000
Inclusión financiera	,137	307	,000

Nota: Datos sacados de la base de datos del SPSS 26

Dado que los resultados de la significancia de las variables Fintech de préstamos e inclusión financiera es  $= 0.00 < 0.05$ , ello demuestra que son datos con distribución no normal. Por tal motivo, se empleará una prueba no paramétrica estadística.

En este caso, se determina utilizar para la prueba de hipótesis la Correlación de Spearman.

*Paso 4: Aplicación del estadístico de prueba*

Tabla 24.

*Prueba de correlación entre la Fintech de préstamos e inclusión financiera*

		Fintech de préstamos	
Rho de Spearman	Fintech de préstamos	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
	Inclusión financiera	N	307
		Coefficiente de correlación	,666
		Sig. (bilateral)	,000
		N	307

Nota: Datos sacados de la base de datos del SPSS 26

Dado los resultados, la tabla 24, indica el coeficiente de correlación entre la variable Fintech de préstamo e inclusión financiera, siendo 0.67, lo que significa según la correlación de Spearman que ambas variables tienen una correlación directa alta.

#### *Paso 5: Decisión estadística*

Como se puede observar, la significancia o P valor = 0.000 lo cual es menor a 0.05, es decir, se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la nula (H0)

#### *Conclusión estadística.*

Existe una correlación directa alta entre las variables de la Fintech de préstamos e inclusión financiera, porque según las encuestas realizadas indican que esta Fintech presenta una menor tasa de interés, menores costos y tiempo al momento de acceder a un financiamiento crediticio, lo que ayuda a que las personas puedan acceder de manera más rápida y fácil al producto financiero. Asimismo, se determina según el estadístico de correlación de Spearman que se acepta la hipótesis alterna, en el cual afirma que: Existe una relación positiva entre las Fintech de préstamos y la inclusión financiera de los *Millennials* de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia covid-19, 2021. Debido a las competitivas tasas de interés que ofrecen a diferencia de los bancos. Según la Asociación Fintech en el Perú, la tasa promedio anual de estas Fintech son de 25.7 %, a diferencia de los bancos que ofrecen tasas anuales en promedio de 44.5 % y las cajas municipales de 33.18 %, según los datos de la SBS. Cabe resaltar, que algunas de estas Fintech ofrecen tasas hasta de 13.5 % a clientes que tienen bajo riesgo crediticio. Sumado a ello la rapidez del otorgamiento del crédito, convierten a las Fintech de préstamos en una alternativa atractiva y preferencial, tanto por las personas naturales como por las empresas en el Perú.

## 5.4. Discusión de resultados

De acuerdo con los resultados obtenidos se acepta la hipótesis general y específicas alternas planteadas por las investigadoras.

### 5.4.1. Respecto al objetivo general

De los 307 *Millennials* encuestados, el 53.4 % es la población más joven (25 – 29 años) de esta generación, lo cual indica que las nuevas formas de acceder a servicios y productos financieros a través de canales digitales está más presente en los *Millennials* de menor edad. Además, el 79.2 % de los usuarios de las Fintech son profesionales universitarios, ello evidencia que los *Millennials* con un nivel superior de educación prefieren utilizar las Fintech para acceder a los servicios financieros. Por otro lado, las Fintech se encuentran más presentes en las zonas urbanas, pues casi el 90 % de la población en estudio vive en distritos céntricos de la provincia de Huancayo. La Fintech de mayor uso en los *Millennials* es la banca móvil, debido a que las instituciones financieras motivan, incentivan y promocionan el uso de sus aplicativos por parte de todos sus clientes, con la finalidad de brindarles un mejor servicio y experiencia al momento de realizar transacciones u operaciones bancarias. Más del 70 % de los encuestados prefieren acceder y usar servicios y productos financieros a través de las Fintech, debido a que éstos cuentan con características muy valorados para los *Millennials* como: la inmediatez del servicio, menores costos de operación, facilidad de instalación y uso del aplicativo móvil, la calidad de los servicios ofertados y a la confianza que tienen hacia esta industria. Además, existe continuidad de uso en el tiempo, pues más del 80 % de los *Millennials* los seguirá usando después de pandemia.

La tesis tuvo como objetivo general determinar la relación entre las Fintech y la inclusión financiera de los *Millennials* de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia de covid-19, 2021. Del análisis de la contrastación de hipótesis general se obtuvo una correlación de 0.759, con un nivel de significancia de 0.05. Se logra cumplir con el objetivo, y se acepta la hipótesis general alterna, ya que se demuestra que existe una relación positiva alta entre las Fintech y la inclusión financiera. En comparación con la investigación realizada por Núñez y Sifuentes (2019) donde se encontró que las Fintech son una herramienta para promover la inclusión financiera en el Perú, pues el 68 % de las Fintech en el país tienen un enfoque de inclusión financiera, logrando bancarizar al 10% de las personas excluidas por el sistema financiero, ya que estas compañías permiten acceder a los servicios financieros de calidad a las personas excluidas o desatendidas por la banca tradicional, ofreciendo servicios financieros que satisfacen eficientemente sus necesidades. Esta similitud está enfocada a que las Fintech son impulsores a la inclusión financiera, pues éstas ponen como eje central a la población excluida o sub atendida por el sistema financiero tradicional. La tecnología digital está revolucionando las finanzas, permitiendo que más personas accedan a servicios financieros, ello trae grandes beneficios a la población, pues genera mejores mecanismos para promover el ahorro y con ello tener más fondos para cubrir gastos de primera necesidad, salud, educación o emprendimientos; posibilidad de acceder a préstamos de dinero a menores tasas y con requisitos más flexibles o acceder a estos fondos a través de familiares y amistades que viven en otras localidades de manera fácil y rápida y con ello reducir su riesgo financiero. Y para los gobiernos impulsar su sistema de pagos digitales de los diferentes subsidios que otorgan a la población, mejorando así su eficiencia y control.

#### 5.4.2. Respecto al objetivo específico 1

El 74.5% de los *Millennials* afirman que las Fintech de pagos y remesas desempeñan sus servicios financieros de forma confiable, a su vez que el costo de enviar dinero mediante estas plataformas es más barato que hacerlo a través de un banco, y que son rápidos, seguros y fáciles al momento de realizar transacciones.

Se tuvo como primer objetivo específico determinar la relación entre las Fintech de pagos y remesas y la inclusión financiera de los *Millennials* de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia de covid-19, 2021. Del análisis de la contrastación de hipótesis general se obtuvo una correlación de 0.62, con un nivel de significancia de 0.05. Se logra cumplir con el objetivo, y se acepta la hipótesis específica 1 alterna, ya que se demuestra que existe una relación positiva alta entre las Fintech de pagos y remesas y la inclusión financiera. En comparación con la investigación realizada por Ames (2018) donde se obtuvo como resultado, con un nivel de significancia del 1%, un coeficiente de correlación de Pearson de 0.838 y se afirma que existe una relación positiva considerable entre el número de transacciones realizadas por las Fintech de pagos y remesas y la inclusión financiera en Perú durante el periodo 2015-2017. También, se obtuvo como resultado, con un nivel de significancia del 1%, un coeficiente de correlación de Pearson de 0.96 y se afirma que existe una relación positiva muy fuerte entre el importe transado por las Fintech de pagos y remesas y la inclusión financiera en Perú durante el periodo 2015-2017. Por lo cual se puede decir que los canales digitales de las Fintech de pagos y remesas si están logrando que los *Millennials* puedan realizar pagos y envíos de dinero de forma digital, reduciendo los costos de transacción y movilización de las personas para poder realizar pagos o cobrarlos, minimizando el tiempo de espera para efectuar la transacción.

### 5.4.3. Respecto al objetivo específico 2

La presente investigación tuvo como objetivo específico 2, determinar la relación entre las Fintech de banca móvil y la inclusión financiera de los *Millennials* de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia de covid-19, 2021. Se logra cumplir con el objetivo, ya que, a partir de los resultados obtenidos según el estadístico de la correlación de Spearman, se acepta la hipótesis alterna de la investigación. Donde se demuestra que las Fintech de banca móvil e inclusión financiera tienen una correlación directa alta, dado que se obtuvo como resultado 0.67. En comparación a la investigación realizado por Barrueta (2016), donde utilizó la prueba estadística de chi-cuadrado de Pearson para la prueba de su hipótesis, obtuvo como resultado  $0.001 < 0.05$ , lo cual significa afirmar su hipótesis alterna, que menciona que los servicios de SMS de la banca móvil del BBVA Continental si incrementan la inclusión financiera de la población del distrito de Panao, Huánuco. Y concluye que la banca móvil del BBVA ha sido un medio decisivo en el aumento de la inclusión financiera del distrito de Panao. Esta similitud se debe a que ahora los nuevos usuarios o clientes como los *Millennials* son más digitales, ya que nacieron con la tecnología, y prefieren hacer cualquier cosa por medio del celular, como estudiar virtualmente, comprar en tiendas online, hacer pedidos por *delivery*, usar Uber y asimismo tener acceso a la banca por su celular no es una acepción, por ello que la banca móvil tiene una gran aceptación en esta generación. Además, ello también es evidenciado según IPSOS (2020), menciona que del 51 % de la población urbana bancarizada, el 57 % prefiere usar la banca móvil para acceder a los servicios financieros.

### 5.4.4. Respecto al objetivo específico 3

A lo largo del desarrollo de la presente investigación se tuvo como objetivo específico 3, determinar la relación entre las Fintech de préstamos y la inclusión

financiera de los *Millennials* de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia de covid-19, 2021. Se ha alcanzado como resultado, según el estadístico de Spearman que existe una correlación directa alta de 0.67 entre las Fintech de préstamos y la inclusión financiera. A diferencia de la investigación realizada por Ames (2018), que utiliza un nivel de significancia de 1%, y el estadístico de correlación de Pearson, obtuvo como resultado una correlación de 0.91 evidenciando una relación muy alta entre las Fintech de préstamos e inclusión financiera. Lo que confirma que existe una correlación directamente fuerte y estadísticamente relevante entre las Fintech de préstamos y la inclusión financiera en los *Millennials* del distrito de Huancayo. Dado que los préstamos online es uno de los segmentos más dominantes del sector Fintech en el Perú, se ha convertido en una alternativa atractiva debido a la rapidez del desembolso del dinero y a la menor burocracia de papeleos, sin embargo, las tasas de crédito que se dan son según las características de riesgo que presente el cliente, ya que ellos también protegen a los ahorradores de su plataforma.

### Conclusiones.

1. Se concluye que existe una correlación positiva alta de 0.759 entre las Fintech y la inclusión financiera de los *Millennials* de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia de covid-19, 2021. Esto se afirma debido a que las Fintech han ayudado a acercar los servicios financieros, a través de canales digitales, a las personas excluidas o desatendidas por la banca tradicional, ofertando una propuesta de valor con características ampliamente valoradas por los *Millennials*, como la inmediatez del servicio, menores costos de operación, la calidad de los servicios ofertados y la confianza que se tiene hacia esta industria.
2. Se determina que existe una correlación positiva alta de 0.62 entre las Fintech de pagos y remesas, y la inclusión financiera de los *Millennials* de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia de covid-19, 2021, dado que el 74.5 % de los *Millennials* afirman que las Fintech de pagos y remesas desempeñan sus servicios financieros de forma confiable, a su vez que el costo de enviar dinero mediante estas plataformas es más barato que hacerlo a través de un banco, y que son rápidos, seguros y fáciles al momento de realizar transacciones.
3. Se afirma, según la prueba de hipótesis que existe una correlación positiva alta entre las Fintech de banca móvil y la inclusión financiera de los *Millennials* de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia de covid-19, 2021. Dado que según las encuestas el 75.9 % de los encuestados manifiestan usarlo, por su facilidad de uso y acceso a los productos y servicios financieros.
4. Se ha logrado evidenciar que las Fintech de préstamos y la inclusión financiera de los *Millennials* de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia de covid-19, 2021, mantienen una correlación positiva alta. Porque, según las encuestas realizadas, las Fintech de préstamo ofrecen un crédito rápido y a una menor tasa.



## Recomendaciones

1. Es importante que la inclusión financiera sea tratada de manera integral, brindando a la industria Fintech la normativa que le permita su desarrollo y crecimiento, promoviendo la transparencia y mejores prácticas de mercado. Por otro lado, brindar una adecuada educación financiera a la población desde su formación escolar, para construir ciudadanos con mejores herramientas para la toma de decisiones financieras.
2. Es necesario que el Estado impulse los pagos del gobierno de programas sociales a través de pagos digitales, de tal manera que los beneficiarios no necesiten ir a un banco a retirar los fondos. De igual manera, en los pagos por trabajo en sectores informales, pues brindaría un abanico de posibilidades para los trabajadores informales.
3. Es necesario que los bancos sigan innovando y mejorando con más funciones sus aplicativos de Banca Móvil, de tal magnitud que ya no sea necesario ir al banco para realizar alguna operación financiera, pues se ha demostrado que es el canal que ayuda más a la inclusión financiera de los *Millennials* de la provincia de Huancayo, sobre todo a los no bancarizados que se encuentran en los lugares más alejados de las ciudades.
4. En cuanto a las Fintech de préstamos se sugiere, que se den a conocer en la provincia de Huancayo, ya sea mediante publicidad, eventos, etc., ya que, según los resultados de las encuestas, se ve que solo el 3.58 % usan este aplicativo debido al desconocimiento de este producto financiero.
5. Asimismo, se recomienda que el gobierno peruano apoye a estas nuevas empresas Fintech, que por distintas investigaciones a nivel nacional e internacional han demostrado contribuir en gran medida a la inclusión financiera de un país, si bien es cierto esta tarea fue dada al sector financiero por muchos años, sin embargo, no lograron el objetivo de alcanzar mayores niveles de inclusión financiera en el país. En el poco tiempo que tienen las Fintech en el sector financiero, están logrando grandes avances

respecto a inclusión financiera de los peruanos. Por tal motivo, este sector debería ser regulado, de tal manera que contribuya a su crecimiento y desarrollo, promoviendo el uso de estas plataformas por parte de la población, aceptando este nuevo e importante participante del sistema financiero. Para que ello suceda es importante la educación financiera digital de la población, ello debería ser una tarea imperante del gobierno central, contribuyendo así a la disminución de la pobreza e informalidad del país.

## Referencias

- Ames, G. (2018). Las Fintech y su incidencia en la inclusión financiera en Perú 2015-2017. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10000/Ames\\_gg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10000/Ames_gg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Araque, W., Rivera, J., & Guerra, P. (2019) ¿Qué es la inclusión financiera? Un análisis desde la teoría y la práctica.  
<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6914/1/Araque%20W.-CON-003-Que%20es%20la%20inclusion.pdf>
- Banco Mundial. (20 de abril de 2018). Inclusión financiera. Recuperado el 20 de agosto de 2018, de Banco Mundial:  
<https://www.bancomundial.org/es/topic/financialeinclusion/overview>
- El Banco Central de Reserva del Perú [BCRP]. (2020). Sistema Financiero: Inclusión Financiera. <https://www.bcrp.gob.pe/sistema-financiero/inclusion-financiera.html>
- Bancomext (2018). *Fintech en el mundo de la revolución digital de las finanzas ha llegado a México.* <https://www.bancomext.com/wp-content/uploads/2018/11/Libro-Fintech.pdf>
- Benito, C. y Pérez, C. (2020). *Caracterización de los factores clave que influyen en el crecimiento de las Fintech: Un estudio de casos múltiples de las Fintech que pertenecen a los segmentos con mayor crecimiento en Lima Metropolitana.* (Tesis de pregrado). Universidad Pontificia Católica del Perú, Lima, Perú.  
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/16799>
- Bernal, A. (2010). *Metodología de la investigación.* <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012->

[pdf.pdf](#)

Carballo, I. y Dalle-Nogare, F. (2019). Fintech e inclusión financiera: los casos de México, Chile y Perú. *Revista CEA*, 5(10), 11-34.

<https://revistas.itm.edu.co/index.php/revista-cea/article/view/1441>

Carrasco, D. (2018). *Metodología de la investigación científica*.

[https://www.academia.edu/26909781/Metodologia de La Investigacion Cientifica Carrasco Diaz 1](https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1)

Cárdenas, J. (2014). *Qué es la regresión logística binaria y cómo analizarla en 6 pasos*.

[Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://networkianos.com/regresion-logistica-binaria/>

Cámara de Comercio de Lima. 2020. *Sector Fintech creció 16% este 2020 debido a la*

*pandemia*. <https://lacamara.pe/sector-fintech-crecio-16-este-2020-debido-a-la-pandemia/>

Esteban, C. (31 de Julio de 2020), Tecnologías Financieras: oportunidades y desafíos de las

Fintech para la regulación, la educación y la inclusión financiera. *Revista CIES*. <http://www.escolme.edu.co/revista/index.php/cies/article/view/308>

Gallagher, T., Paz, M. y Lennon, J. (25 octubre de 2019). Fintech: ¿Cómo llevar soluciones

de inclusión financiera a toda América Latina y el Caribe? [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://blogs.iadb.org/bidinvest/es/fintech-como-llevar-soluciones-de-inclusion-financiera-a-toda-america-latina-y-el-caribe/>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta

ed.). Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Instituto Nacional de Estadística e Información [INEI]. (2017). *Junín, compendio estadístico 2017*.

[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitaes/Est/Lib1576/12TOMO\\_01.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaes/Est/Lib1576/12TOMO_01.pdf)

Ipsos (24 de junio de 2020). Bancarización del Peruano 2020. [https://www.ipsos.com/es-pe/bancarizacion-del-peruano-](https://www.ipsos.com/es-pe/bancarizacion-del-peruano-2020#:~:text=El%20estudio%20%E2%80%9Cbancarizaci%C3%B3n%20del%20peruano,ahorro%20y%20deuda%2C%20entre%20otros.)

[2020#:~:text=El%20estudio%20%E2%80%9Cbancarizaci%C3%B3n%20del%20peruano,ahorro%20y%20deuda%2C%20entre%20otros.](https://www.ipsos.com/es-pe/bancarizacion-del-peruano-2020#:~:text=El%20estudio%20%E2%80%9Cbancarizaci%C3%B3n%20del%20peruano,ahorro%20y%20deuda%2C%20entre%20otros.)

Igual, M. (10 noviembre de 2018). *Las Fintech y la reinversión de las finanzas*. Oikonomics.

[https://oikonomics.uoc.edu/divulgacio/oikonomics/recursos/documents/10/3\\_Igual\\_Oikonomics\\_10\\_a4\\_cast.pdf](https://oikonomics.uoc.edu/divulgacio/oikonomics/recursos/documents/10/3_Igual_Oikonomics_10_a4_cast.pdf)

Mardiana, S. L., Faridatul, T., Herlindawati, D., Tiara, & Mardiyana, L. O. (2020). The contribution of financial technology in increasing society's financial inclusions in the industrial era 4.0. *Serie de conferencias IOP: Earth and Environmental Science*, 485(1). <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1755-1315/485/1/012136>

Méndez, C. (2011). *Metodología: diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*.

[https://drive.google.com/drive/folders/1b02zWaC\\_KcHgNHPCJaAVbQqxoIXYhqG-](https://drive.google.com/drive/folders/1b02zWaC_KcHgNHPCJaAVbQqxoIXYhqG-)

López-Roldán, P.; Fachelli, S. (2017). El diseño de la muestra. En P. López-Roldán y S. Fachelli, *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Bellaterra. (Cerdanyola del Vallès): Deposite Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona. Capítulo II.4. <https://ddd.uab.cat/record/185163>

Núñez, M. y Sifuentes, D. (2019). Las Fintech como herramientas para la promoción de la

inclusión financiera en el Perú (tesis de maestría). Universidad ESAN, Lima, Perú.  
[https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1720/2019\\_MAFDC\\_17-1\\_02\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1720/2019_MAFDC_17-1_02_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagomez, A. (2014). Metodología de investigación: cuantitativa-cualitativa y redacción de tesis.  
[https://drive.google.com/drive/folders/1b02zWaC\\_KcHgNHPCJaAVbQqxoIXYhqG-](https://drive.google.com/drive/folders/1b02zWaC_KcHgNHPCJaAVbQqxoIXYhqG-)

Orzanco, I. (2018). *Estrategia digital de la industria financiera, escenarios de competencias de bancos tradicionales con nuevos actores Fintech*. (Tesis de Maestría). Universidad de San Andrés, Buenos Aires, Argentina.  
<https://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/bitstream/10908/16155/1/%5BP%5D%5B%5D%20T.%20M.%20Ges.%20Orzanco%2C%20Ignacio.pdf>

Orazi, S., Martínez, B., y Vigier, P. (2019). La inclusión financiera en América Latina y Europa. <http://www.scielo.org.co/pdf/enec/v29n55/2619-6573-enec-29-55-181.pdf>

Pérez, C. y Titelman, D. (2018), La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo, libros de la CEPAL.  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44213/1/S1800568\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44213/1/S1800568_es.pdf)

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (SBS). (2020). Portal de inclusión financiera. Lima. <https://www.sbs.gob.pe/inclusion-financiera/Inclusion-Financiera>

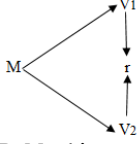
Vodanovic (2019). *El panorama de la industria Fintech en el Perú*.  
<http://www.siicex.gob.pe/siicex/documentosportal/alertas/documento/doc/79431536radE2E60.pdf>

- Vargas, G. (28 mayo de 2019). Las Fintech y la inclusión financiera en la era digital: El impacto en la reducción de la pobreza y la informalidad en el Perú. Gestión en el Tercer Milenio. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe>
- Vasquez, Y. (2020). Percepción generada por los servicios financieros ofrecidos por las Fintech respecto a los ofertados por las entidades financieras convencionales en el personal administrativo de una universidad privada en Lima metropolitana-2020. (Tesis de Pregrado). Universidad de San Martín de Porres, Lima. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/6554>
- Aponte, H. (2 de octubre de 2018). *Millennials, una generación Fintech*. La República. <https://www.larepublica.co/finanzas-personales/millennials-una-generacion-fintech-2777285>

# Apéndices



## Apéndice A. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y Dimensiones	Metodología	Instrumentos
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre las Fintech y la inclusión financiera de los <i>Millennials</i> de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia de covid-19, 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre las Fintech de pagos y remesas y la inclusión financiera de los <i>Millennials</i> de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia de covid-19, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las Fintech de banca móvil y la inclusión financiera de los <i>Millennials</i> de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia de covid-19, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las Fintech de préstamos y la inclusión financiera en los <i>Millennials</i> de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia de covid-19, 2021?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación entre las Fintech y la inclusión financiera de los <i>Millennials</i> de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia de covid-19, 2021.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Determinar la relación entre las Fintech de pagos y remesas y la inclusión financiera de los <i>Millennials</i> de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia de covid-19, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre las Fintech de banca móvil y la inclusión financiera de los <i>Millennials</i> de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia de covid-19, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre las Fintech de préstamos y la inclusión financiera de los <i>Millennials</i> de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia de covid-19, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Las Fintech tienen una relación positiva con la inclusión financiera de los <i>Millennials</i> de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia de covid-19, 2021.</p> <p><b>Hipótesis Específicos</b></p> <p>Existe una relación positiva entre las “Fintech de pagos y remesas” y la inclusión financiera de los <i>Millennials</i> de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia de covid-19, 2021.</p> <p>Existe una relación positiva entre las “Fintech de banca móvil” y la inclusión financiera de los <i>Millennials</i> de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia de covid-19, 2021.</p> <p>Existe una relación positiva entre las “Fintech de préstamos” y la inclusión financiera en los <i>Millennials</i> de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia de covid-19, 2021.</p>	<p><b>Variable relacional</b></p> <p>Fintech</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Pagos y remesas</p> <p>Banca móvil</p> <p>Préstamos</p> <p><b>Variable de supervisión</b></p> <p>Inclusión financiera</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Acceso</p> <p>Uso</p>	<p><b>Enfoque:</b> cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> básica</p> <p><b>Nivel:</b> correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> no experimental transeccional correlacional</p> <p><b>Esquema:</b></p>  <pre> graph TD     M --&gt; V1     M --&gt; V2     V1 &lt;--&gt;  r  V2   </pre> <p><b>Población:</b> 117,348 pobladores <i>Millennials</i> de la provincia de Huancayo</p> <p><b>Muestra:</b> 384 pobladores <i>Millennials</i> de la provincia de Huancayo</p> <p><b>Técnicas de recolección de datos:</b> encuesta</p> <p><b>Técnica de procesamiento de datos:</b> SPSS</p>	<p>Cuestionario</p>

### Apéndice B. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
La Fintech	El centro de Innovación del BBVA (2015), define que las Fintech son “Las empresas que prestan servicios financieros a través de la tecnología”	Pagos y Remesas	Confiabilidad	Las Fintech de pagos y remesas desempeñan sus servicios financieros de forma confiable.	Cuestionario
			Costo de envío	El costo de enviar dinero mediante las plataformas de pagos y remesas es más barato que hacerlo a través de bancos.	
			Rapidez	Una de las razones para realizar transacciones digitales es la rapidez.	
			Facilidad	A través de los aplicativos de pagos y remesas es fácil realizar transacciones.	
		Banca móvil	Preferencia	Prefiero el uso de las plataformas de banca móvil que ir a un banco.	
			Satisfacción	Normalmente me siento satisfecho con el servicio que ofrecen las Fintech de banca móvil.	
			Confianza	La confianza es una ventaja competitiva que tienen las Fintech de banca móvil.	
			Seguridad	Normalmente se siente respaldado con el nivel de seguridad de las plataformas de banca móvil.	
		Préstamos	Costo de requisitos	En comparación con los bancos, es menor el costo y requisitos para solicitar un préstamo en una Fintech.	

			Monto de préstamo	Los montos de préstamos y/o créditos que brindan las Fintech es desventajoso.
			Tasa de interés	La tasa de interés es el principal atributo al momento de solicitar un préstamo y/o crédito.  La tasa de interés aplicada por las Fintech en préstamos y/o créditos es menor que lo aplicado por los bancos.
			Rapidez	En comparación con los bancos, es menor el tiempo para acceder a préstamos y/o créditos ofrecidos por las Fintech.
Inclusión financiera	El Banco Mundial (2018) define que “la inclusión financiera significa, para personas físicas y empresas, tener acceso a productos financieros útiles y asequibles que satisfagan sus necesidades, transacciones, pagos, ahorros, crédito y seguro prestados de manera responsable y sostenible”	Acceso	Conocimiento de proveedores Fintech	He accedido a servicios financieros con algunas de estas Fintech, como: PayU, Lukita, Yape, Tunki, Ayllu, Afluente, Kambista, Tukuy, Culqui, Independencia, BIM, Tu Cambista, Altoke, Ligó, entre otros.
			Acceso a las apps Fintech	Es fácil acceder e instalar los aplicativos Fintech desde Google Play Store y App Store.
			Facilidad a los servicios financieros	Las Fintech facilitan el acceso a los productos y servicios financieros.
			Calidad del servicio	Los servicios financieros que brindan las Fintech son de buena calidad.
		Uso	Frecuencia de uso	Normalmente realizo operaciones financieras a través de plataformas digitales.

			Efectividad de uso	A través de las plataformas Fintech se hacen transacciones financieras más rápidas y seguras.
			Facilidad de uso del aplicativo	Las Fintech cuentan con un sistema o mecanismos que facilitan el uso de las plataformas.
			Costo de uso	Es menor el costo de transacción financiera mediante las Fintech.
			Sostenibilidad de uso	Después de pandemia Covid-19 seguiré realizando transacciones financieras a través de las plataformas digitales Fintech

### Apéndice 3. Instrumento de recolección de datos



#### CUESTIONARIO DE LAS FINTECH Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE LOS MILLENNIALS DE LA PROVINCIA DE HUANCAYO EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA DE COVID-19, 2021

**Objetivo:** Determinar la relación entre las Fintech y la inclusión financiera de los *Millennials* de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia de covid-19, 2021.

**Confidencialidad:** La información proporcionada en el presente cuestionario será utilizada para fines académicos y su contenido será tratado en forma confidencial.

**Fintech:** son “Las empresas que prestan servicios financieros a través de la tecnología”

#### Información general

a) Edad : 25 – 29  30 – 34  35 – 40

b) Sexo : Masculino  Femenino

c) Grado Académico:

Profesional universitario  Profesional técnico  Secundaria completa  N.A

d) Lugar de Residencia:

El Tambo  Huancayo  Chilca  Huancan  Pilcomayo  otro

especificar (.....)

e) ¿Qué tipo de Fintech usa con mayor frecuencia? (puede marcar los 3)

Banca Móvil  Fintech de pagos y remesas  Fintech de préstamos

#### Instrucciones:

A continuación, por favor conteste las siguientes preguntas de acuerdo a su percepción marcando con un asa (x) en la alternativa que mejor exprese su opinión.

1: Totalmente en desacuerdo, 2: En desacuerdo, 3: Indiferente, 4: De acuerdo, 5: Totalmente de acuerdo

		1	2	3	4	5
<b>Fintech de Pagos y Remesas</b>						
1	Las Fintech de pagos y remesas desempeñan sus servicios financieros de forma confiable.					
2	El costo de enviar dinero mediante las plataformas de pagos y remesas es más barato que hacerlo a través de bancos.					

3	Una de las razones para realizar transacciones digitales es la rapidez.						
4	A través de los aplicativos de pagos y remesas es fácil realizar transacciones.						
5	Las Fintech de pagos y remesas ayudan a la inclusión financiera.						
<b>Fintech de Banca Móvil</b>							
6	Prefiero el uso de las plataformas de banca móvil que ir a un banco.						
7	Normalmente me siento satisfecho con el servicio que ofrecen las Fintech de banca móvil.						
8	La confianza es una ventaja competitiva que tienen las Fintech de banca móvil.						
9	Normalmente se siente respaldado con el nivel de seguridad de las plataformas de banca móvil.						
10	La banca móvil ayuda a la inclusión financiera.						
<b>Fintech de Préstamos</b>							
11	En comparación con los bancos, es menor el costo y requisitos para solicitar un préstamo en una Fintech.						
12	Los montos de préstamos y/o créditos que brindan las Fintech es desventajoso.						
13	La tasa de interés es el principal atributo al momento de solicitar un préstamo y/o crédito.						
14	La tasa de interés aplicada por las Fintech en préstamos y/o créditos es menor que lo aplicado por los bancos.						
15	En comparación con los bancos, es menor el tiempo para acceder a préstamos y/o créditos ofrecidos por las Fintech.						
<b>Acceso a los servicios financieros</b>							
16	He accedido a servicios financieros con algunas de estas Fintech, como: PayU, Lukita, Yape, Tunki, Ayllu, Afluenta, Kambista, Tukuy, Culqui, Independencia, BIM, Tu Cambista, Altoke, Ligó, entre otros.						
17	Es fácil acceder e instalar los aplicativos Fintech desde Google Play Store y App Store.						
18	Los servicios financieros que brindan las Fintech son de buena calidad.						
19	Las Fintech facilitan el acceso a los productos y servicios financieros.						
<b>Uso de servicios financieros</b>							
20	Normalmente realizo operaciones financieras a través de plataformas digitales.						

21	A través de las plataformas Fintech se hacen transacciones financieras más rápidas y seguras.					
22	Las Fintech cuentan con un sistema o mecanismos que facilitan el uso de las plataformas.					
23	Es menor el costo de transacción financiera mediante las Fintech.					
24	Después de pandemia Covid-19 seguiré realizando transacciones financieras a través de las plataformas digitales Fintech.					

**Gracias por su colaboración.**





<p>la pandemia de covid-19, 2021.</p>	<p>Fintech</p>	<p>Pagos y Remesas</p>	<p>Rapidez Considero que una de las razones para realizar transacciones digitales es la rapidez.</p>						<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	
			<p>Facilidad Considero que a través de los aplicativos de pagos y remesas es fácil realizar transacciones.</p>						<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	
<p>Determinar la relación entre las Fintech de banca móvil y la inclusión financiera de los <i>Millennials</i> de la provincia de Huancayo, en el contexto de la pandemia covid-19, 2021.</p>		<p>Banca Móvil</p>	<p>Preferencia Prefiero el uso de las plataformas de banca móvil que ir a un banco.</p>						<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	
			<p>Satisfacción Normalmente me siento satisfecho con el servicio que ofrecen las Fintech de banca móvil.</p>						<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	
			<p>Confianza Considero que la confianza es una ventaja competitiva que tienen las Fintech de banca móvil.</p>						<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	
			<p>Seguridad Normalmente se siente respaldado con el nivel de seguridad de las</p>						<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	

			plataformas de banca móvil.																	
Determinar la relación entre las Fintech de préstamos y la inclusión financiera de los <i>Millennials</i> de la provincia de Huancayo, en el contexto de la pandemia de covid-19, 2021.	Préstamos	Costo de requisitos	Considero que, en comparación con los bancos, es menor el costo y requisitos para solicitar un préstamo en una Fintech.						X		X		X		X		X		X	
		Monto de préstamo	Considero que los montos de préstamos y/o créditos que brindan las Fintech es desventajoso.						X		X		X		X		X		X	
		Tasa de interés	Considero que la tasa de interés es el principal atributo al momento de solicitar un préstamo y/o crédito.							X		X		X		X		X		X
			Considero que la tasa de interés aplicada por las Fintech en préstamos y/o créditos es menor que lo aplicado por los bancos.							X		X		X		X		X		X

			Rapidez	Considero que, en comparación con los bancos, es menor el tiempo para acceder a préstamos y/o créditos ofrecidos por las Fintech.						X		X		X		X		X	
Inclusión Financiera	Acceso	Conocimiento de proveedores Fintech	He accedido a servicios financieros con algunas de estas Fintech, como: PayU, Lukita, Yape, Tunki, Ayllu, Afluenta, Kambista, Tukuy, Culqui, Independencia, BIM, Tu Cambista, Altoke, Ligó, entre otros.							X		X		X		X		X	
		Acceso a las apps Fintech	Considero que es fácil acceder e instalar los aplicativos Fintech desde Google Play Store y App Store.							X		X		X		X		X	
		Facilidad a los servicios financieros	Considero que las Fintech facilitan el acceso a los productos y servicios financieros.							X		X		X		X		X	



Leyenda:

P: Presenta

PN: No presenta

AD: Adecuada

Ia: Inadecuada

Nombre y Apellidos: Jorge Antonio Sotelo Bazalar

DNI N°: 09161939

Firma:



**CPC. JORGE SOTELO BAZALAR**  
Matrícula 31866

### Juicio de Experto sobre el Instrumento de Investigación

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario

**DIRIGIDO A:** Jorge Antonio Sotelo Bazalar

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre las Fintech y la inclusión financiera de los *Millennials* de la provincia de Huancayo, en el contexto de pandemia de covid-19, 2021.

**INSTRUCCIONES:** Por favor marque en cada casilla un aspa (X). La opción que considere debe aplicarse en cada ítem y realice, de ser necesarias, sus modificaciones y/u observaciones.

Variable: Fintech (Ítem según dimensiones)	Criterios				En relación a los ítems se debe			Observaciones y/o Sugerencias
	Claridad en la redacción		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Dejar (1)	Modificar (2)	Eliminar (3)	
	SÍ	NO	SÍ	NO				
<b>Ítems para la dimensión de Fintech de pagos y remesas</b>								
Considero que las Fintech de pagos y remesas desempeñan sus servicios financieros de forma confiable.	X		X		X			
Considero que el costo de enviar dinero mediante las plataformas de pagos y remesas es más barato que hacerlo a través de bancos.	X		X		X			
Considero que una de las razones para realizar transacciones digitales es la rapidez.	X		X		X			

Considero que a través de los aplicativos de pagos y remesas es fácil realizar transacciones.	X		X		X			
Considero que las Fintech de pagos y remesas ayudan a la inclusión financiera.	X		X		X			
<b>Ítems para la dimensión de Fintech de banca móvil</b>								
Prefiero el uso de las plataformas de banca móvil que ir a un banco.	X		X		X			
Normalmente me siento satisfecho con el servicio que ofrecen las Fintech de banca móvil.	X		X		X			
Considero que la confianza es una ventaja competitiva que tienen las Fintech de banca móvil.	X		X		X			
Normalmente se siente respaldado con el nivel de seguridad de las plataformas de banca móvil.	X		X		X			
Considero que la banca móvil ayuda a la inclusión financiera.	X		X		X			
<b>Ítems para la dimensión de Fintech de préstamos.</b>								
Considero que, en comparación con los bancos, es menor el costo y requisitos para solicitar un préstamo en una Fintech.	X		X		X			
Considero que los montos de préstamos y/o créditos que brindan las Fintech es desventajoso.	X		X		X			
Considero que la tasa de interés es el principal atributo al momento de solicitar un préstamo y/o crédito.	X		X		X			

Considero que la tasa de interés aplicada por las Fintech en préstamos y/o créditos es menor que lo aplicado por los bancos.	X		X		X			
Considero que, en comparación con los bancos, es menor el tiempo para acceder a préstamos y/o créditos ofrecidos por las Fintech.	X		X		X			
<b>Ítems para la dimensión Acceso</b>								
He accedido a servicios financieros con algunas de estas Fintech, como: PayU, Lukita, Yape, Tunki, Ayllu, Afluenta, Kambista, Tukuy, Culqui, Independencia, BIM, Tu Cambista, Altoke, Ligo, entre otros.	X		X		X			
Considero que es fácil acceder e instalar los aplicativos Fintech desde Google Play Store y App Store.	X		X		X			
Considero que los servicios financieros que brindan las Fintech son de buena calidad.	X		X		X			
Considero que las Fintech facilitan el acceso a los productos y servicios financieros.	X		X		X			
<b>Ítems para la dimensión Uso</b>								
Normalmente realizo operaciones financieras a través de plataformas digitales.	X		X		X			
Considero que a través de las plataformas Fintech se hacen transacciones financieras más rápidas y seguras.	X		X		X			
Considero que las Fintech cuentan con un sistema o mecanismos que facilitan el uso de las plataformas.	X		X		X			



Considero que es menor el costo de transacción financiera mediante las Fintech.	X		X		X			
<b>ASPECTOS GENERALES</b>						<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>Observaciones y/o Sugerencias</b>
El instrumento contiene instrucciones y datos generales claros para responder.						X		
Los ítems permiten el logro del propósito de la investigación.						X		
Las preguntas están organizadas en forma lógica y secuencial.						X		
El número de preguntas es suficiente para recoger la información y se prestan para realizar repreguntas si fuera necesario.						X		
<b>OPINIÓN DEL INSTRUMENTO EN GENERAL</b>						<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>Observaciones y/o Sugerencias</b>
El instrumento necesita ser evaluado nuevamente.							X	
El instrumento se puede aplicar a los sujetos de estudios y/o expertos.						X		
En qué nivel se encuentra el instrumento.	<b>Nivel</b>							
	<b>Deficiente</b> ( )	<b>Regular</b> ( )	<b>Bueno</b> (X)	<b>Excelente</b> ( )				
El porcentaje de validez del instrumento es						95%		

<b>Nombre y Apellidos</b>	Jorge Antonio Sotelo Bazalar	<b>DNI N°</b>	09161939
<b>Dirección domiciliaria</b>	Calle Isla San Salvador 132, Urb. Los Cedros de Villa – Chorrillos	<b>N° Telefónico/Celular</b>	977321813
<b>Centro laboral</b>	Global Enterprise SAC	<b>Área / Departamento</b>	Consultoria
<b>Título profesional</b>	Contador Publico		
<b>Grado Académico</b>	Maestro		
<b>Mención</b>	Finanzas Corporativa		

  
**CPC. JORGE SOTELO BAZALAR**  
 Matrícula 31866

FIRMA



				digitales es la rapidez.																	
			Facilidad	Considero que a través de los aplicativos de pagos y remesas es fácil realizar transacciones.					X		X		X		X		X				
Determinar la relación entre las fintech de banca móvil y la inclusión financiera de los millennials del distrito de Huancayo, Junín, 2021.		Banca Móvil	Preferencia	Prefiero el uso de las plataformas de banca móvil que ir a un banco.																	
			Satisfacción	Normalmente me siento satisfecho con el servicio que ofrecen las Fintech de banca móvil.					X		X		X		X		X				
			Confianza	Considero que la confianza es una ventaja competitiva que tienen las Fintech de banca móvil.					X		X		X		X		X		X		
			Seguridad	Normalmente se siente respaldado con el nivel de seguridad de las plataformas de banca móvil.					X		X		X		X		X		X		
Determinar la relación entre		Prestamos	Costo de requisitos	Considero que , en					X		X		X		X		X				



				bancos, es menor el tiempo para acceder a préstamos y/o créditos ofrecidos por las Fintech.														
	Inclusión Financiera	Acceso	Conocimiento de proveedores Fintech	He accedido a servicios financieros con algunas de estas Fintech, como: PayU, Lukita, Yape, Tunki, Ayllu, Afluenta, Kambista, Tukuy, Culqui, Independencia, BIM, Tu Cambista, Alt oke, Ligó, entre otros.					X		X		X		X		X	
			Acceso a las apps Fintech	Considero que es fácil acceder e instalar los aplicativos Fintech desde Google Play Store y App Store.					X		X		X		X		X	
			Facilidad a los servicios financieros	Considero que las fintech facilitan el acceso a los productos y					X		X		X		X		X	







### Juicio de Experto sobre el Instrumento de Investigación

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario

**DIRIGIDO A:** Ybnias Eli Grijalva Yauri

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre las fintech y la inclusión financiera de los millennials del distrito de Huancayo, Junín, 2021.

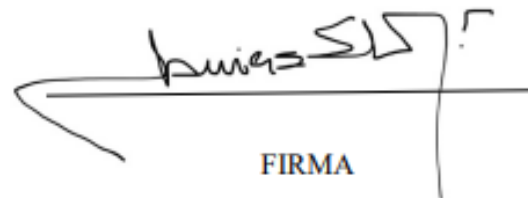
**INSTRUCCIONES:** Por favor marque en cada casilla un aspa (X). La opción que considere debe aplicarse en cada ítem y realice, de ser necesarias, sus modificaciones y/u observaciones.

Variable: Fintech (Ítem según dimensiones)	Criterios				En relación a los ítems se debe			Observaciones y/o Sugerencias
	Claridad en la redacción		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Dejar (1)	Modificar (2)	Eliminar (3)	
	SI	NO	SI	NO				
<b>Ítems para la dimensión de fintech de pagos y remesas</b>								
Considero que las Fintech de pagos y remesas desempeñan sus servicios financieros de forma confiable.	X		X			X		La redacción debe tener la contundencia de una afirmación, porque esta usando una escala de Likert. (observación válida para los ítems).
Considero que el costo de enviar dinero mediante las plataformas de pagos y remesas es más barato que hacerlo a través de bancos.	X		X			X		
Considero que una de las razones para realizar transacciones digitales es la rapidez.	X		X			X		
Considero que a través de los aplicativos de pagos y remesas es fácil realizar transacciones.	X		X			X		
Considero que las fintech de pagos y remesas ayudan a la inclusión financiera.	X		X			X		
<b>Ítems para la dimensión de fintech de banca móvil</b>								
Prefiero el uso de las plataformas de banca móvil que ir a un banco.	X		X			X		
Normalmente me siento satisfecho con el servicio que ofrecen las Fintech de banca móvil.	X		X			X		

Considero que la confianza es una ventaja competitiva que tienen las Fintech de banca móvil.	X		X			X		
Normalmente se siente respaldado con el nivel de seguridad de las plataformas de banca móvil.	X		X			X		
Considero que la banca móvil ayuda a la inclusión financiera.	X		X			X		
<b>Ítems para la dimensión de fintech de préstamos.</b>								
Considero que, en comparación con los bancos, es menor el costo y requisitos para solicitar un préstamo en una Fintech.	X		X			X		
Considero que los montos de préstamos y/o créditos que brindan las Fintech es desventajoso.	X		X			X		
Considero que la tasa de interés es el principal atributo al momento de solicitar un préstamo y/o crédito.	X		X			X		
Considero que la tasa de interés aplicada por las Fintech en préstamos y/o créditos es menor que lo aplicado por los bancos.	X		X			X		
Considero que, en comparación con los bancos, es menor el tiempo para acceder a préstamos y/o créditos ofrecidos por las Fintech.	X		X			X		
<b>Ítems para la dimensión Acceso</b>								
He accedido a servicios financieros con algunas de estas Fintech, como: PayU, Lukita, Yape, Tunki, Ayllu, Afluenta, Kambista, Tukuy, Culqui, Independencia, BIM, Tu Cambista, Altoke, Ligó, entre otros.	X		X			X		
Considero que es fácil acceder e instalar los aplicativos Fintech desde Google Play Store y App Store.	X		X			X		
Considero que los servicios financieros que brindan las fintech son de buena calidad.	X		X			X		
Considero que las fintech facilitan el acceso a los productos y servicios financieros.	X		X			X		
<b>Ítems para la dimensión Uso</b>								
Normalmente realizo operaciones financieras a través de plataformas digitales.	X		X			X		
Considero que a través de las plataformas Fintech se hacen transacciones financieras más rápidas y seguras.	X		X			X		
Considero que las Fintech cuentan con un sistema o mecanismos que facilitan el uso de las plataformas.	X		X			X		

Considero que es menor el costo de transacción financiera mediante las fintech.	X		X			X			
<b>ASPECTOS GENERALES</b>							<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>Observaciones y/o Sugerencias</b>
El instrumento contiene instrucciones y datos generales claros para responder.	X								
Los ítems permiten el logro del propósito de la investigación.	X								
Las preguntas están organizadas en forma lógica y secuencial.	X								
El número de preguntas es suficiente para recoger la información y se prestan para realizar repreguntas si fuera necesario.	X								
<b>OPINIÓN DEL INSTRUMENTO EN GENERAL</b>							<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>Observaciones y/o Sugerencias</b>
El instrumento necesita ser evaluado nuevamente.							X		
El instrumento se puede aplicar a los sujetos de estudios y/o expertos.									
En qué nivel se encuentra el instrumento.	<b>Nivel</b>								
	<b>Deficiente ( )</b>	<b>Regular ( )</b>	<b>Bueno (X)</b>	<b>Excelente ( )</b>	Mejoras ligeras en la redacción de los ítems, cuidando de no ser muy repetitivos en el uso de términos y adjetivos.				
El porcentaje de validez del instrumento es	90%								

<b>Nombre y Apellidos</b>	Ybnias Eli Grijalva Yauri	<b>DNI N°</b>	19926246
<b>Dirección domiciliaria</b>	Bolognesi 1435	<b>N° Telefónico/Celular</b>	964630110
<b>Centro laboral</b>	Universidad Continental	<b>Área / Departamento</b>	Administración y Finanzas
<b>Título profesional</b>	Economista		
<b>Grado Académico</b>	Master		
<b>Mención</b>	Diseño, Gestión y Dirección de Proyectos – Universidad de Piura		

  
 FIRMA