

Universidad de Lima
Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas
Carrera de Administración



LA INVERSIÓN EN LAS FINTECH Y SU INFLUENCIA EN LA PERCEPCIÓN DE LA RENTABILIDAD DE LOS USUARIOS DEL SECTOR BANCARIO DE LIMA METROPOLITANA EN EL AÑO 2022

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Sandra Carolina Bravo Fernández

20131625

Humberto Paucarpoma Atao

20133053

Asesor

Neptalí Jesús Barnett Valdivia

Lima – Perú

Septiembre del 2023



**INVESTMENT IN FINTECH AND ITS
INFLUENCE ON USER'S PERCEPTION OF
PROFITABILITY IN THE BANKING SECTOR
OF LIMA METROPOLITANA IN 2022**

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1. Descripción de la situación problemática	2
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	4
1.5. Importancia de la investigación	5
1.6. Viabilidad de la investigación	6
1.7. Limitaciones del estudio	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes de la investigación	7
2.1.1 Inversión en Fintech:	7
2.1.2 Rentabilidad de los usuarios:	19
2.2. Bases teóricas	35
2.3. Definición de términos básicos	43
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS – VARIABLES	46
3.1. Hipótesis de la investigación	46
3.1.1. Hipótesis general.....	46
3.1.2. Hipótesis específicas	46
3.2. Variables y Operacionalización de variables	46
3.2.1. Variables	46
3.2.2. Operacionalización de variables	46

3.3. Aspectos deontológicos de la investigación.....	49
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA	50
4.1. Diseño metodológico	50
4.2. Determinación de la población.....	50
4.3. Diseño muestral.....	52
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	52
4.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.	52
4.6. Prueba piloto y confiabilidad de los instrumentos.	53
CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	56
5.1. Resultados	56
5.2. Discusión de resultados	79
CONCLUSIONES	87
RECOMENDACIONES	89
REFERENCIAS.....	91
BIBLIOGRAFÍA	95
ANEXOS.....	96

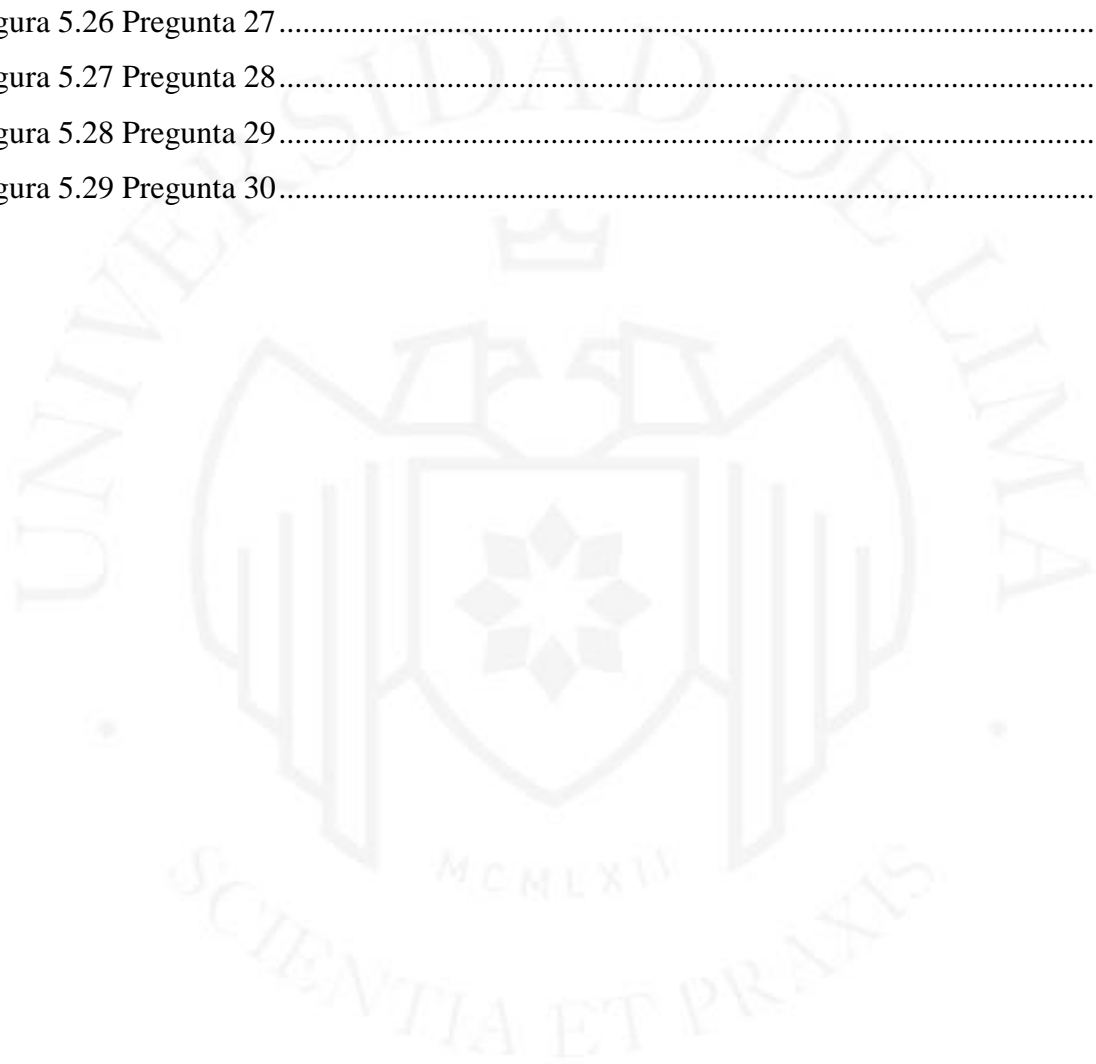
ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.1 Resumen de Artículos científicos	30
Tabla 2.2 Resumen de Tesis	33
Tabla 3.1 Operacionalización de Variables	48
Tabla 5.1 Uso de Fintech * Rentabilidad Crosstabulation.....	80
Tabla 5.2 Test Chi Square.....	81
Tabla 5.3 Productos * Rentabilidad Crosstabulation.....	82
Tabla 5.4 Test Chi Square.....	83
Tabla 5.5 Ventaja * Uso Fintech Crosstabulation	84
Tabla 5.6 Test Chi Square.....	84
Tabla 5.7 Edad * Uso Fintech Crosstabulation.....	85
Tabla 5.8 Test Chi Square.....	86

ÍNDICE DE FIGURAS

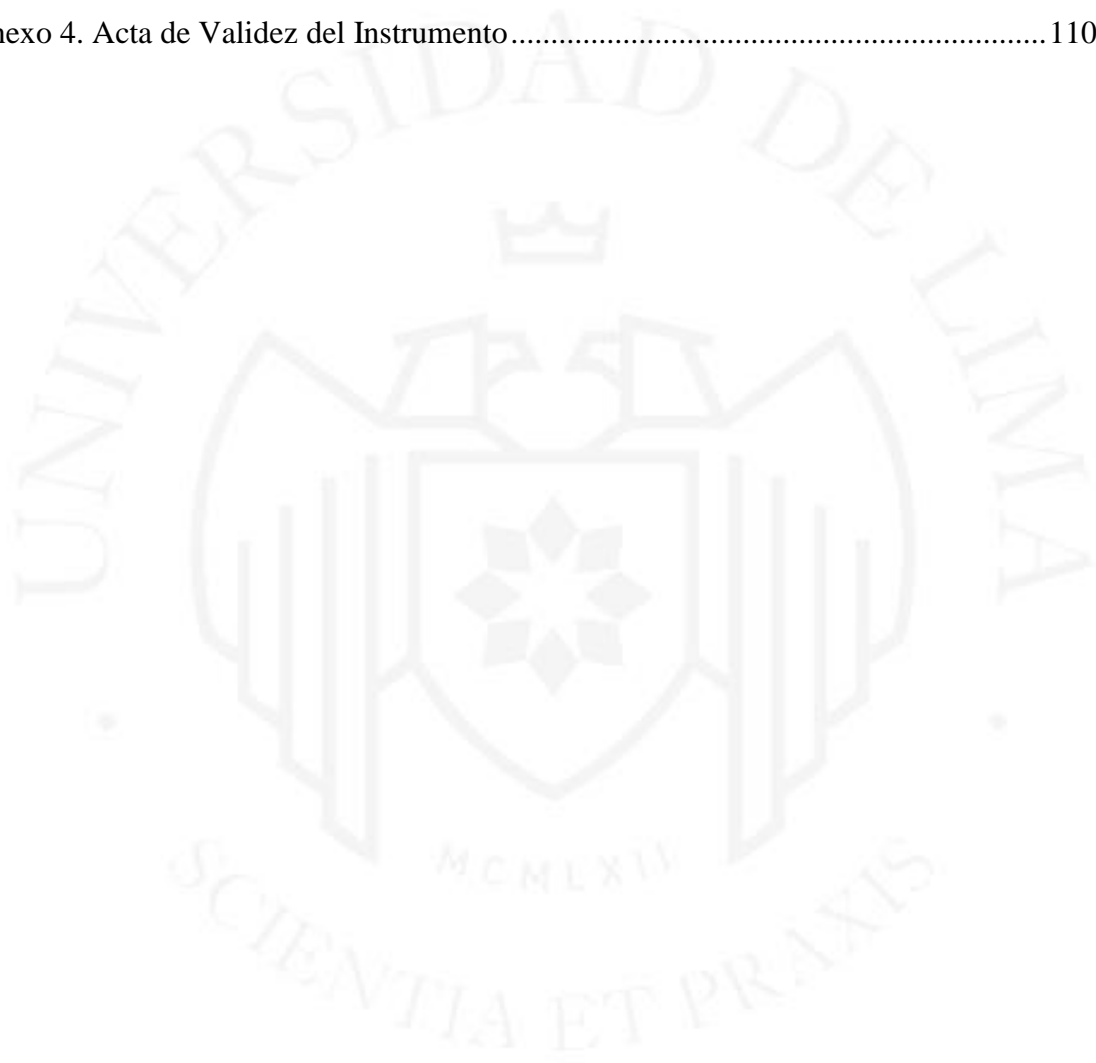
Figura 1.1 Adopción global de las empresas Fintech 2015 -2019.....	3
Figura 2.1 Gráfica de la ley de oferta y demanda.....	37
Figura 2.2 Gráfico del ciclo de vida de la industria.....	39
Figura 2.3 Gráfico de Teoría moderna de carteras	40
Figura 2.4 Resumen de Bases Teóricas	43
Figura 4.1 Encuesta Nacional de Hogares	51
Figura 4.2 Criterios de interpretación V de Aiken.....	54
Figura 4.3 Alfa de Cronbach – variable independiente	54
Figura 4.4 Alfa de Cronbach – variable dependiente	55
Figura 5.1 Pregunta 1	56
Figura 5.2 Pregunta 2.....	57
Figura 5.3 Pregunta 3.....	57
Figura 5.4 Pregunta 4.....	58
Figura 5.5 Pregunta 5.....	59
Figura 5.6 Pregunta 6.....	59
Figura 5.7 Pregunta 7.....	60
Figura 5.8 Pregunta 8.....	61
Figura 5.9 Pregunta 9.....	61
Figura 5.10 Pregunta 10.....	62
Figura 5.11 Pregunta 11.....	63
Figura 5.12 Pregunta 12.....	64
Figura 5.13 Pregunta 13.....	64
Figura 5.14 Pregunta 14.....	65
Figura 5.15 Pregunta 15.....	66
Figura 5.16 Pregunta 16.....	67
Figura 5.17 Pregunta 17.....	68
Figura 5.18 Pregunta 18.....	69
Figura 5.19 Pregunta 19.....	70

Figura 5.20 Pregunta 20.....	71
Figura 5.21 Pregunta 21.....	71
Figura 5.22 Pregunta 22.....	72
Figura 5.23 Pregunta 23.....	73
Figura 5.24 Pregunta 25.....	74
Figura 5.25 Pregunta 26.....	75
Figura 5.26 Pregunta 27.....	76
Figura 5.27 Pregunta 28.....	77
Figura 5.28 Pregunta 29.....	78
Figura 5.29 Pregunta 30.....	79



ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.....	97
Anexo 2. Cronograma y presupuesto de la investigación.....	99
Anexo 3. Instrumento de la investigación	101
Anexo 4. Acta de Validez del Instrumento.....	110



RESUMEN

El presente trabajo tiene como finalidad demostrar que las inversiones en empresas no tradicionales, como las Fintech, generan un mayor retorno que los productos financieros ofrecidos por la banca tradicional del país. Asimismo, la investigación resalta la importancia de estos nuevos actores dentro de sistema financiero debido a que existe un oligopolio de entidades bancarias que no ofrecen tasas competitivas para los ahorros de los usuarios.

Primero se consideró la revisión de literatura para conocer la información que se tiene hasta la fecha respecto a las variables del estudio, con ello queda demostrado que, tanto nacional como internacionalmente, estas empresas se encuentran en proceso de consolidación con mucho potencial de crecimiento. Según la revista Vodanovic, en el Perú la creación de estas empresas ha crecido en un 15% respecto al 2021, favoreciendo la inclusión financiera. (Vodanovic Legal, 2022)

Posteriormente, se aplicó una encuesta a los usuarios del sector bancario limeño para conocer acerca de su experiencia con la banca tradicional y sus canales. La mayoría de encuestados fueron adultos jóvenes entre 18 y 35 años, quienes muestran una gran aprobación por la digitalización de los servicios bancarios debido a que valoran la rapidez de su uso; sin embargo, muy pocas personas conocían la existencia de estas empresas.

Finalmente, concluimos, que es un sector aún poco conocido por la población, hace falta que se planteen estrategias de comunicación y marketing para captar clientes potenciales. Muchos de los cuales estarían dispuestos a utilizar estos servicios, pero el poco conocimiento y difusión les hace dudar de su fiabilidad.

Línea de investigación: 5200 – 33.a3

Palabras clave: Inversión – Banca tradicional – Fintech – Digitalización.

ABSTRACT

The present study aims to demonstrate that investments in non-traditional companies, such as Fintech's, generate a higher return than the financial products offered by the traditional banking institutions in the country. Additionally, the research highlights the importance of these new players within the financial system due to the existence of an oligopoly of banking entities that do not offer competitive savings rates to users.

Initially, a literature review was conducted to gather information available to date regarding the variables considered in this study, thereby demonstrating that both nationally and internationally, these companies are in a consolidation process with significant growth potential. According to Vodanovic Legal magazine, in Peru, the creation of these companies has increased by 15% compared to 2021, thereby promoting financial inclusion. (Vodanovic Legal, 2022)

Subsequently, a survey was administered to users in the banking sector in Lima to gather insights into their experiences with traditional banking and its channels. The majority of respondents were young adults between the ages of 18 and 35, who expressed strong approval of the digitalization of banking services due to valuing the speed of their use; however, only a few individuals were aware of the existence of these companies.

In conclusion, we find that this sector is still relatively unknown to the population, and there is a need to develop communication and marketing strategies to attract potential clients. Many of whom would be willing to utilize these services, but their lack of knowledge and limited exposure raises doubts about their reliability.

Line of research: 5200 – 33.a3

Keywords: Company – Investment – Banking – Fintech.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años han ocurrido acontecimientos totalmente inesperados que afectan directa o indirectamente a la economía peruana.

En el 2020 tomó por sorpresa a toda la población una pandemia que ocasionó una cuarentena a nivel mundial, lo que ocasionó que el consumo se redujera drásticamente. Poco tiempo después, en febrero del 2022 estalló una guerra entre Rusia y Ucrania, afectando el comercio exterior a nivel global, ocasionando una inminente alza en los precios. Además, Rusia ha sido un importante productor de petróleo, con lo cual el precio por barril se disparó llegando a niveles que no se veían desde hace algunos años.

Ante todos estos cambios totalmente inesperados, el Banco Central de Reserva del Perú ha tenido que tomar medidas para disminuir las consecuencias que se derivan de estos hechos, pasando por una política monetaria expansiva a una restrictiva con progresivas subidas de tasas para tratar de controlar la inflación ocasionada por estos acontecimientos. Por ello, es importante conocer la importancia de la inversión, como una actividad que permite a los ahorradores a minimizar los riesgos que están asociados a la inflación, pues afecta a la capacidad adquisitiva de todos los peruanos y se deben tomar medidas para que los ahorros no se vean afectados.

Es importante que la población conozca que invertir no es malo y que no necesariamente va a conllevar a la pérdida del capital, al contrario, es una herramienta que permite trabajar el dinero tanto a largo como a corto plazo y ayuda a cumplir metas financieras. Para lograr esto, primero, se debe identificar el perfil del riesgo de cada persona, que, a su vez, estará asociado a la etapa de la vida en la que se encuentren.

Es necesario empezar a conocer el mercado y evaluar todas las alternativas posibles para crear un portafolio de inversiones que permita coberturarse ante el riesgo sistemático, que no puede diversificarse, planificando los ahorros y que estos no pierdan su valor con el tiempo.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la situación problemática

Con los avances tecnológicos que han ido apareciendo a lo largo de las últimas décadas, muchos sectores económicos se vieron impactados positivamente y el sector financiero no ha sido ajeno a ello.

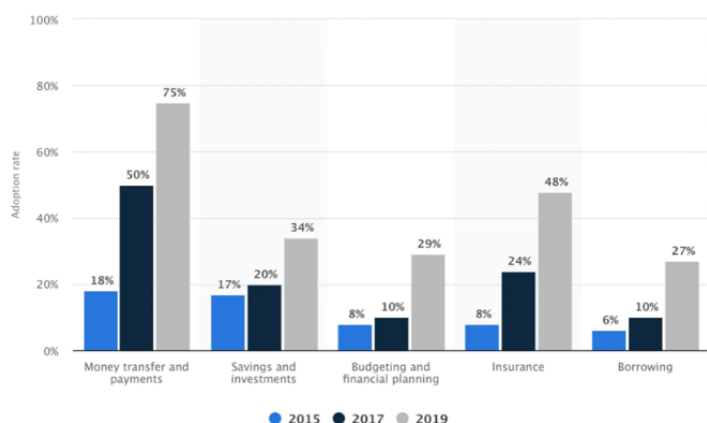
La banca tradicional, la conocemos como todas aquellas instituciones financieras, o comúnmente llamados, bancos que son regulados por un banco central. Sin embargo, el servicio que ofrecen algunos de estos están compuestos de procedimientos anticuados. En un mundo cada vez más globalizado, donde lo que se busca es rapidez y practicidad, los consumidores han empezado a exigir un servicio en el que las entidades financieras satisfagan de mejor manera sus necesidades.

Ante esto, empezaron a surgir startups que brindan servicios financieros apoyándose en la tecnología, llamados Fintech, dejando un poco atrás a la banca tradicional y captando cada vez más clientes gracias a sus múltiples beneficios.

Según; Statista (2022). En su reporte “Global consumer fintech adoption rates 2015-2019, by category”. La adopción de las empresas Fintech ha crecido rápidamente en todo el mundo, como se observa en el siguiente gráfico, se tuvo un 75% de índice de adopción hacia utilizar alguna forma de transferencia de dinero y/o servicio de pago.

Figura 1.1

Adopción global de las empresas Fintech 2015 -2019



Nota. De “Consumer fintech adoption rates globally from 2015-2019, by category” por Statista, 2019 (<https://www-statista-com.ezproxy.ulima.edu.pe/statistics/1055356/fintech-adoption-rates-globally-selected-countries-by-category/>)

Por otro lado, en la categoría de ahorro e inversión, también se observa un rápido crecimiento. Donde se tiene un 34% de adopción para el 2019. El gráfico demuestra, que la tendencia que se tendrá en el futuro es de digitalizar la mayoría de los productos financieros porque así lo demandan las personas.

1.2. Formulación del problema

Se formuló la problemática general; y, en base a esta, tres problemas específicos para poder enfocar el problema principal.

1.2.1. Problema general

¿Cómo la inversión en las Fintech impacta en la percepción de una mayor rentabilidad de los usuarios del sector bancario de Lima Metropolitana en el año 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Qué productos ofrecidos por las Fintech se perciben con mayor rentabilidad respecto a los tradicionales del sector bancario?
- ¿Cómo influye en las preferencias de los usuarios la practicidad del uso de las Fintech sobre el uso de productos de inversión en la banca tradicional?
- ¿En qué medida las personas mayores se logran adaptar a estos nuevos productos basados en tecnología?

1.3. Objetivos de la investigación

En esta investigación se tiene como propósito alcanzar el objetivo general y los específicos que se plantean a continuación.

1.3.1. Objetivo general

Comprobar que la inversión en las Fintech impacta en la percepción de una mayor rentabilidad de los usuarios del sector bancario de Lima Metropolitana en el año 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar aquellos productos ofrecidos por las Fintech que se perciben con mayor rentabilidad respecto a los tradicionales del sector bancario.
- Identificar si la practicidad del uso de las Fintech influye en las preferencias sobre la banca tradicional.
- Contrastar en qué medida las personas mayores se logran adaptar a estos nuevos productos basados en tecnología.

1.4. Justificación de la investigación

Este trabajo se justifica, en el sentido de que, en la actualidad, las Fintech están teniendo un gran impacto en el sistema financiero y en la situación económica del país. Tanto para los usuarios de los servicios bancarios, como para los que no son usuarios; quienes, poco a poco están integrándose al sistema por el fácil manejo de las Fintech y su practicidad. Con esto, se trasluce que este nuevo actor, tendrá un mayor impacto en el futuro, no solo

a nivel de inversión, sino también ofreciendo nuevos y mejores productos para los usuarios, añadiendo a esto, las Fintech, tienen otra ventaja aparte de la practicidad, el margen es mucho mayor que algunos productos de la banca tradicional, lo que hace que los jóvenes inversionistas se vean más interesados en esto.

Tomando ambos factores, la finalidad de esta investigación es dar a conocer los beneficios y ventajas de las Fintech frente a la banca tradicional, para ellos nos centraremos en el análisis de datos históricos del sistema financiero y las tasas de interés para las Fintech.

1.5. Importancia de la investigación

En la actualidad, las Fintech están aumentando, cada vez hay nuevos servicios ofrecidos por este nuevo actor en el sistema financiero. Poco a poco están tomando y captando clientes que eran exclusivos de la banca tradicional y están apoyando con la inclusión financiera de muchas personas. Este fenómeno está en su primera etapa, ya que aún faltan muchos aspectos por abarcar para que se completen.

A pesar de que, la banca tradicional cada vez está más pendiente de innovar en sus servicios, aún se ven lentos a comparación de las Fintech, esto se justifica en que las entidades tradicionales del sistema financiero tienen que cumplir más regulaciones, existen diversos organismos que supervisan sus buenas prácticas, y añadiendo a ello, tienen una estructura mucho más rígida para hacer cambios, por el propio tamaño que estas tienen.

Las Fintech, por otro lado, son más ágiles porque son organizaciones horizontales y cubren una necesidad a la vez; haciendo que sus procesos sean mucho más rápidos.

Dicho esto, se espera un panorama más alentador para los próximos inversionistas ya que tendrán productos de ambos frentes para elegir sus inversiones. Y, teniendo en cuenta la velocidad y practicidad de las Fintech, probablemente sean la primera opción de un inversionista joven.

1.6. Viabilidad de la investigación

A partir de una exhausta revisión de literatura, se llega a considerar a esta investigación como viable, debido a:

- El acceso tanto a fuentes primarias como secundarias existe mucha bibliografía de fuentes confiables y oficiales sobre el sistema financiero y cómo se ha venido desarrollando a lo largo de los años tanto en el Perú como en otras partes del mundo, lo que nos permite hacer una comparación de las acciones llevadas a cabo en el país.
- Por otro lado, el sistema financiero peruano está encabezado por el BCRP, como ente regulador. Y la existencia de bancos y cajas municipales, distribuidos en el mercado con un porcentaje de participación de mercado, asegurando una digna competencia del sector.

1.7. Limitaciones del estudio

Esta investigación estará limitada geográficamente a Lima Metropolitana, de donde se extraerá la muestra; y en tiempo, a un año que será lo que dura esta investigación, específicamente el año 2022.

Debido a la pandemia del covid19, aún existen restricciones de movilidad en el país; sin embargo, esto no significa un problema para la investigación que se puede realizar de manera telemática, con el uso de herramientas digitales.

Por último, la distancia geográfica de los investigadores, entre Perú y España, lo que tampoco representa un problema grave gracias a los medios tecnológicos que permiten conectarse de manera remota y en tiempo real.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Para realizar esta tesis se ha hecho una exhaustiva investigación de estudios pasados tanto nacionales como internacionales; consultando libros, tesis y papers para conocer a profundidad los temas relacionados que se hayan investigado anteriormente.

La literatura se ha dividido de acuerdo con las variables dependiente e independiente, detalladas más adelante.

2.1.1 Inversión en Fintech:

Según; Cárdenas & Vásquez – 2021. En su investigación “*Fintech de crowdfunding: retos de su desarrollo en Perú*”. Publicada en la Revista Advocatus. Lima – Perú.

El artículo habla de la innovación tecnológica que ha entrado al mundo financiero para mejorar los servicios ofrecidos por la banca tradicional. Los autores, explican cómo se vienen desarrollando las Fintech en el Perú, ya que, en el país aún no existe regulación que promueva el ingreso de competidores para que este sector se pueda desarrollar.

En el 2019 el ejecutivo presentó un proyecto de ley al Congreso para regular y controlar a startups enfocadas en crowdfunding, “plataformas que conectan a receptores con inversionistas con la finalidad de financiar un determinado proyecto” (Cardenas del Rio & Vasquez Reyes, 2021). Esta regulación, está pendiente de aprobación por el Congreso, de ser aprobada traerá una mayor inclusión financiera afectando positivamente a la economía

Por otro lado, las autoras afirman que con esta regulación se podrían seguir desarrollando los distintos tipos de crowdfunding, alentando siempre a la inversión. Concluyeron que, ante el crecimiento de este nuevo sector es muy probable que

pronto se apruebe la regulación por parte del congreso, y esto llevaría al país a una economía más sólida y menos dependiente de factores externos.

El aporte que se obtiene de esta investigación es el cómo se encuentra de regulado el sector en el país, concluyendo que ya existen empresas de este tipo tratando de ganar participación en un mercado cada vez más tecnológico.

Según; Villafuerte – 2021. En su investigación “*¿Podemos regular las Fintech? Desafíos y propuestas*”. Publicada en THEMIS Revista de Derecho. Lima – Perú.

Este artículo describe la situación actual del sector para conocer las implicaciones legales que puedan tener las empresas que entren a competir. El autor afirma que los avances en tecnología en el mercado financiero, se caracteriza por; la ausencia de la presencia física como por la ubicuidad de los servicios financieros. Sin embargo, estas características también son disruptivas en el ámbito legal, porque pueden llegar a poner en peligro la eficiencia de los organismos reguladores.

Villafuerte (2021) afirma, que el sector tiene un gran potencial en el Perú a consecuencia del mercado tradicional que tiene poca oferta de productos. Incluso, la mayoría de las empresas Fintech están ubicadas en la capital, quedando mucho mercado por explotar en provincias, sobre todo por el bajo índice de bancarización.

En el artículo, además, el autor habla de los riesgos que tendrán estas nuevas empresas; como la estabilidad financiera, la integridad financiera, la ciberseguridad, la protección al consumidor, la protección de los datos personales y la protección ante riesgos de insolvencia. Y los desafíos a los que se enfrentan los reguladores, como la exigibilidad de las normas, las dificultades para el control y los distintos tipos de productos.

Como conclusión se propone que las regulaciones no deberían frenar el crecimiento de esta industria, ya que es muy beneficiosa sobre todo con la inclusión financiera y, por ende, por el desarrollo económico que conlleva.

La propuesta de esta investigación hacia lo antes comentado es que los organismos reguladores deben implementar tres etapas para esta problemática; primero, brindar información de uso público a los consumidores para denotar la transparencia de todas las empresas del sector; segundo, estándares mínimos para cumplir con ciertas regulaciones que logren una mejor reputación en el mercado; y tercero, lograr una regulación global entre países aunque por el momento es algo impensable lo ideal será la cooperación internacional.

Al igual que el artículo anterior, este brinda un panorama más amplio sobre cómo se encuentra el mercado Fintech en el Perú, el aporte que se rescata a la investigación, son los avances que sigue habiendo con las legislaciones necesarias para que este nuevo sector siga teniendo éxito.

Según; Tejada – 2021. En su investigación “*Influencia de las Fintech en la banca múltiple en el Perú - años 2017-2019*”. Publicada en el repositorio de la Universidad Científica del Sur. Lima – Perú.

Desde hace algunos años, las Fintech vienen irrumpiendo en el sistema financiero de los países, esto por su capacidad de ofrecer servicios de tecnología financiera, tanto a los sectores desatendidos por la banca tradicional como los que ya son atendidos por estos. Frente a ello, la banca se encuentra ante una situación no vista antes, ya que deben reformular sus modelos de negocio para reaccionar frente a este nuevo reto.

En esta investigación abordan el problema de la influencia de las Fintech en las operaciones de la banca múltiple. Para esto se usó se realizó una investigación cualitativa y cuantitativa no experimental de alcance correlacional. Esta investigación tuvo como población a las personas de Lima-Perú entre los años 2017 y 2019.

Los autores concluyen que las Fintech influyen de manera significativa en la banca múltiple, siendo un complemento para que ellos, puedan llegar con más facilidad a diversos sectores de la población. Asimismo, indican que la aparición de las Fintech los hará aplicar cambios a sus plataformas tecnológicas para ofrecer los servicios con la misma eficacia de las Fintech. Recomiendan que para futuras

investigaciones se tome en cuenta las Fintech de cambios de divisas, ya que estas no funcionan como complemento a la banca, por los grandes volúmenes con los que estos trabajan, y que se posiciona como opción de reemplazo para operaciones de menor volumen, por el ahorro de costos en función del tiempo.

Esta investigación aporta a nuestro tema, la importancia que han tenido el desarrollo de nuevas tecnologías, y como estas han impactado en la población peruana, tanto personas bancarizadas como las que no. Representando una alternativa digital para realizar operaciones financieras.

Según; Marcos & Palomino & Velásquez – 2019. En su investigación “*Caracterización del proceso de innovación de Fintech peruanas: Estudio de casos múltiples de Fintech ganadoras del concurso Startup Perú*”. Publicado en el repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima – Perú.

Las empresas Fintech son un tipo de Startup, que se lanzaron con un modelo disruptivo de negocio que brinda servicios y productos digitales. Las principales ventajas que tiene, es que continuamente innovan sus procesos, lo que les permite llegar a más usuarios, y tener mayor probabilidad de éxito en la mayoría de los casos. En Perú, las Fintech están creciendo de manera acelerada, sin embargo, no hay estudios que midan este crecimiento o que expliquen que procesos o metodologías aplicadas por las Fintech son las que las llevan a su explosivo crecimiento. Ya que diversos informes de Latinoamérica indican que las Fintech en promedio tienen una duración de 3 años de vida y que incluso en algunos países este promedio es menor.

El objetivo que se plasma en esta investigación es identificar las claves en la gestión de sus innovaciones para aumentar su crecimiento y permanecer en el mercado. Debido a que las Fintech tienen una estructura horizontal e iterativa, no formalizan el proceso de innovación para estandarizarlo y mejorar la calidad del servicio, para no tener innovaciones fallidas. Esta investigación se realizó en Perú.

Se concluye en esta investigación que las Fintech innovan por diversos motivos, entre ellos, la competitividad en el mercado, y que su modelo de negocio

así lo requiere. Además, indican que hay barreras para la innovación, como la falta de prioridad de sus aliados, o el financiamiento. Asimismo, indican que la clave en su desarrollo en todos los procesos es la organización horizontal y la constante atención a sus clientes. Esta investigación, nos aporta al tema investigado, la necesidad de innovación que tienen las Fintech, en la cual el periodo de innovación de sus procesos es de 3 meses y van de la mano con el cliente, con lo cual, nos indica que al estar en constante innovación y retroalimentándose con el cliente, obtiene mejoras para este último. Lo que hace que se prefiera frente a la banca tradicional.

Según; Indarte & García & Soto – 2017. En su investigación “*Investigaciones que no sabías que eran de América Latina y el Caribe*”. Publicada en la revista del Banco Interamericano de Desarrollo. Lima – Perú.

Los nuevos desarrollos en el ámbito de tecnología y el desarrollo de nuevos modelos de negocios, ha alterado la situación de la industria de servicios financieros. El surgimiento de nuevos actores (Fintech) en el escenario conlleva a que la banca tradicional, cambie su modelo y se adapte o complemente con estos nuevos actores. Como primer punto a destacar, este nuevo escenario favorece a las Pymes, ya que les representará una oferta variada de financiamiento que la banca tradicional aun no puede cubrir. Como segundo punto, fomentará la inclusión financiera, ya que las Fintech son plataformas más amigables con el usuario, y tienen mayor alcance geográfico que la banca tradicional.

El objetivo de esta investigación es dar a conocer los avances tecnológicos en la región de América Latina y el Caribe, en el ámbito de tecnologías financieras y como estos resultan de vital importancia para el desarrollo de las economías de la región. Del mismo modo resaltar el rápido crecimiento que tienen estas nuevas plataformas y su modelo de negocio que permite atraer a usuarios atendidos y no atendidos por la banca tradicional.

En esta investigación, se toman ejemplos de diversos países de la región, resaltando las Fintech más importantes como Nubank, Kueski, Guiabolso, Alkanza, entre otros. Los cuales tienen inversionistas de reconocimiento mundial. Chile es el

país con mayor cantidad de fondos de terceros, seguido por México, Brasil y Argentina. De entre ellos, solo el 13.47% indico que recibieron financiación de programas del gobierno.

Se concluye en esta investigación que se requiere el apoyo de diversos sectores para que las Fintech puedan continuar con su desarrollo exponencial, del mismo modo, algunas de ellas se ven como complemento a los servicios que ya brinda la banca tradicional. Por parte del gobierno, se requiere formular leyes que favorezcan a los usuarios y a la Fintech, para que brinden la seguridad de su uso. Por parte de los inversionistas, promocionar actividades de relación entre lo servicios existentes y los nuevos. Del mismo modo para la creación de nuevas plataformas que ofrezcan más servicios a todos los usuarios.

Según; KPMG – 2018. En su investigación “*Comparativa de la oferta de la banca vs Fintech*”. Publicada en Funcas. Madrid - España.

Informe de KPMG en colaboración con Funcas en el que se comparan los productos que ofertan las Fintech españolas vs la banca tradicional. Hacia el 2018, España tenía un sistema financiero sólido y rentable, caracterizado por una alta competencia entre entidades del sector bancario. Y, por otro lado, las empresas Fintech se encontraban creciendo cada vez más, ofertando productos complementarios a los de la banca tradicional. En el informe se afirma que “De las 300 Fintech nacionales se calcula que, actualmente el 48% de las compañías son complementarias a los bancos, el 32% son colaborativas y el 20% competidoras” (KPMG, 2018) se puede deducir; que, para esa fecha, las Fintech no tenían intención de competir directamente con la banca tradicional y, por el contrario, tenían el fin de servirles de servicio complementario.

La gran ventaja que tienen las empresas Fintech es que tienen coste reducidos, colocan sus productos rápidamente y pueden lograr una gran personalización de estos según el usuario. Ante esta nueva situación, los bancos tradicionales están modificando sus modelos de negocio, para poder satisfacer mejor a esta nueva clientela más digitalizada. Además, se comparan los servicios de estas Fintech con la oferta de 9 bancos que tienen presencia nacional y de esa comparación se identifican

los productos y servicios diferenciales entre ellos; y, por último, se analizó la colaboración de ambos tipos de empresas como clave del futuro del sector financiero.

El informe concluye, con que los bancos deben hacer los esfuerzos necesarios, tomando como ejemplo a las Fintech, para satisfacer a sus clientes y aproveche una colaboración con otras entidades o con empresas Fintech para impulsar cada vez más la industria financiera española.

Este informe aporta a nuestra investigación un ejemplo de un país ajeno al nuestro y el cómo ha ido llevando la creación de estas nuevas empresas; en este caso, hace 4 años, en España la gran mayoría de empresas Fintech servían como servicio complementario al ofrecido por la banca tradicional y no necesariamente como competencia directa.

Según; Najle – 2019. En su investigación *“BitPlot: Fintech para el acceso a la inversión en el mercado inmobiliario”*. Publicada en la Universidad Nacional de Córdoba. Córdoba – Argentina.

Esta tesis habla sobre el mercado inmobiliario en territorio argentino y tiene como finalidad dar la alternativa de acceder al mercado de real estate a cualquier persona mediante el uso de la tecnología; en específico, los autores propusieron una aplicación móvil para facilitar este tipo de transacciones. La problemática hallada, fue, el bajo acceso al mercado inmobiliario de la población debido al poco ahorro y a bajos conocimientos sobre productos de inversión. Es así como, el objetivo de esta tesis fue facilitar el acceso al mercado de real estate a personas sin mucho volumen de capital ahorrado.

El proyecto propuesto se llama BitPlot, Fintech dedicada al acceso a la inversión en el mercado inmobiliario. Los potenciales clientes podrán operar desde esta aplicación invirtiendo en cualquiera de los negocios que abarcan al Real Estate desde la comodidad de su casa y con toda la seguridad del caso. Como conclusiones, ante la hipótesis presentada en esta tesis, afirman que la plataforma BitPlot ayuda a los inversores a gestionar sus carteras conformadas por activos de Real Estate. La aplicación utiliza tecnología Blockchain para reducir la vulnerabilidad en las

operaciones y así proteger a los clientes de posibles estafas. Con todas las ventajas que ofrece, se cree que será una herramienta de vanguardia ya que incorpora a la tecnología en el mercado de los inmuebles.

Este antecedente es importante para nuestra investigación porque pone de manifiesto la importancia de creación de Fintech para facilitar la inversión en diversos activos para las personas; además, de siempre ofrecer seguridad en las operaciones.

Según; Noya – 2016. En su investigación “*¿Es el Fintech el mayor desafío que afronta la banca?*”. Publicada en la revista Harvard Deusto. Barcelona – España.

Artículo de la revista Harvard Deusto de hace algunos años atrás cuando el mundo Fintech aún estaba empezando y ya se proyectaba a innovar el sector financiero. Las nuevas tecnologías han logrado que en estos últimos años se haya logrado una transformación importante del sector con el ingreso de pequeñas empresas en forma de startups logrando cambios disruptivos en sus servicios, los mismos que oferta la banca tradicional, que aún se está adaptando a los cambios conociendo las nuevas preferencias de sus consumidores.

Estos nuevos entrantes están mejorando los productos y servicios, ofertando productos enfocados en el usuario, a un menor coste y con mejor experiencia, todo, mediante canales digitales, aprovechando el malestar que existe con la banca tradicional desde la crisis del 2007. Estas Fintech se pueden enfocar en soluciones especializadas en un único producto, lo que les permite ser innovadores. Y, por otro lado, tienen la ventaja de obtener financiación principalmente del capital riesgo, por ser consideradas empresas atractivas y con buen rendimiento a largo plazo.

El autor concluye que el sector financiero está pasando por cambios decisivos y transformaciones que se dan gracias al uso de la tecnología; startups que empiezan a desafiar lo definido por los bancos tradicionales, lo que les permite ganar cuota de mercado dentro de este sector. Este artículo aporta información de los tipos de Fintech

que se empezaron a crear y cómo compiten directa o indirectamente con los bancos destacando en su servicio rápido y personalizado.

Según; Rentería & Vélez & Giraldo & Villa – 2021. En su investigación “*Las Fintech, una revolución para la banca tradicional*”. Publicada en la revista Ibérica de Sistemas e Tecnología de Informação. Lousada – Portugal.

La banca tradicional se ha revolucionado en los últimos años, esto producto de la entrada de un competidor que hasta hace años no estaba en el radar de las entidades del sistema financiero. Las Fintech ofrecen un nuevo modelo de negocio que ha revolucionado la oferta de la banca. Ante lo cual, estas entidades han cambiado su modelo de negocio como reacción abrupta frente a este nuevo competidor.

El objetivo en este artículo científico, es identificar el modelo de negocio de las Fintech y sus consecuencias en la banca tradicional. Del mismo modo, identificar las oportunidades y amenazas para la banca tradicional. Para ello se hizo una revisión de la literatura de los últimos 5 años de publicaciones referidas a este nuevo actor en el sistema financiero, se utilizó un enfoque cualitativo con alcance exploratorio. Los autores clasifican a la Fintech en tecnologías financieras, tecnologías en seguros, crowdfunding, Fintech de procesos cruzados e inversiones, créditos, operaciones y gestión de riesgos, seguridad de datos y monetización e interfaz de clientes.

Se concluyó que la principal amenaza para la banca tradicional es la pérdida de clientes por parte de las Fintech, ya que los usuarios y clientes demandan servicios más ágiles. Del mismo modo, la ventaja para las Fintech es que estas son más eficientes en términos de costos, tiempo, procesos y que aún no hay leyes o regulaciones que les permita seguir implementando procesos.

Como recomendación, se toca el punto de la aceptación y adopción por parte de los usuarios con estos nuevos modelos de negocios. A su vez, el papel de las futuras leyes o regulaciones a los que se enfrentaran en años siguientes. Este artículo, aporta a nuestra investigación, la clasificación y las ventajas de las Fintech frente a

la banca tradicional, entre las cuales se encuentran, las de crowdfunding e inversiones. Esto se relaciona directamente con nuestro tema de investigación.

Según; Kumar – 2020. En su investigación “Fintech: Emerging Trends”. Publicada en la revista Telecom Business Review. New Delhi – India.

En este artículo se hace una revisión global e histórica de los primeros desarrollos tecnológicos, entre los cuales están el cable transatlántico, el primer ATM y calculadora de mano, los cuales son considerados como las primeras Fintech. Del mismo modo, se pone énfasis en el desarrollo y crecimiento exponencial que están teniendo en los últimos 20 años en diversos países, tomando a la India y China como una de las principales cunas de desarrollo, en diversos campos para las Fintech.

Los objetivos de esta investigación son entender los principales atributos y oportunidades de las Fintech, saber cómo están posicionados frente a la banca tradicional, ver los retos que esta le representa a la banca y conocer y cuáles son los principales temas o tendencias que abordaran las Fintech en un futuro cercano. Para ello se hizo una revisión de literatura, en la cual se encuentran definiciones principales, y las entidades reguladoras para la banca tradicional. Del mismo modo se explican algunas de las clasificaciones que tienen las Fintech. Haciendo especial énfasis en las Fintech de la India. Para el caso de China, usaron las Fintech para reducir el dinero circulante en su economía. Así mismo, se recalca que, de las Pymes, un 25% usa las Fintech, de las cuales un 46% lo usa como opción de financiación. Por último, advierten de los riesgos a los que está expuesto un usuario de la Fintech, la cual es la amenaza de ciberseguridad, ya que estas no cuentan con regulación de alguna entidad, pueden ser susceptibles a los robos informáticos.

Los autores concluyen en esta investigación, que crisis globales como las del 2008, han afectado de manera positiva al uso de las Fintech, de igual manera lo ha hecho la pandemia del coronavirus. Colocándolas como opción frente a la banca, ya sea como sustituto o complementario. Esta investigación se relación con nuestro tema ya que, nosotros exponemos a la Fintech como opción de inversión frene a la banca tradicional, sin embargo, un punto a favor que tienen las instituciones de banca

tradicional es que son más seguras con respecto a sus plataformas y procesos tecnológicos, ya que están regulados, por diversas entidades.

Según; Mohannad & Arqawi – 2020. En su investigación “*Fintech in the eyes of Millennials and Generation Z (the financial behavior and Fintech perception)*”. Publicada en la revista Banks and Bank Systems. Sumy – Ucrania.

Este artículo toca el tema del uso de las Fintech por los miembros de la generación Z y millennials, y cómo hacen uso de estos frente a situaciones cotidianas en el día a día. Se toma como población a la ciudad de Delhi de la India. Así mismo, indican los avances tecnológicos en los aparatos de uso diario, y como estos han ocasionado que las Fintech, sean usadas con mayor frecuencia. También indica las clasificaciones que tienen las Fintech, entre las cuales, se destaca, la transferencia de dinero y pagos, seguidos por ahorros, inversiones y préstamos.

Para esta investigación se tomó como metodología, el uso de 2 cuestionarios, en los cuales se formulan preguntas relacionadas con las características y hábitos de los miembros de ambas generaciones, uso de las finanzas, perfiles y su apreciación con respecto a las Fintech. Los objetivos de esta investigación son entender por qué ambas generaciones tienen mayor preferencia de las Fintech frente a la banca tradicional.

En los resultados de esta investigación, se pudo concluir que la mayoría en ambos grupos prefieren visitar las entidades financieras para hacer uso de servicios financieros. Sin embargo, una parte significativa prefiere el uso de las aplicaciones móviles. Del mismo modo tanto millennials como generación Z, indican que la mayor ventaja de las aplicaciones móviles, frente a la banca tradicional es la disponibilidad y la accesibilidad. Por otro lado, tanto millennials como generación Z (84%) se muestran positivos e indican que prefieren usar una billetera digital para realizar sus pagos. Asimismo, consideran que los servicios de la Fintech son baratos y son seguros.

Esta investigación aporta a nuestro tema, las preferencias de los jóvenes, entre la banca tradicional y las Fintech, en su día a día, y se relaciona directamente, ya que la nueva generación, prefiere las Fintech frente a la banca y el uso de los aplicativos móviles frente a ir a una entidad a realizar operaciones financieras.

Según, Reuters – 2023. En su investigación “*Banking evolution: how to take on the challenges of Fintech*”. Publicada en la revista Thomson Reuters.

Este artículo resalta cómo la tecnología está revolucionando los servicios financieros y los desafíos a los que la banca se enfrenta debido a ello. Destaca que, el hecho de que los bancos inviertan en tecnología fintech les ayuda a operar de manera más eficiente a un menor costo. Además, deben cumplir con estándares regulatorios para evitar sanciones legales.

Las nuevas startups que se especializan solo en Fintech, tienen la ventaja de ser innovadores y brindan servicios de manera más rápida y rentable que los bancos. Sin embargo, el autor resalta que es improbable que estas nuevas startups reemplacen a los bancos tradicionales. Principalmente porque los consumidores confían en los bancos antes que, en las nuevas empresas emergentes para mantener su dinero, las nuevas empresas de fintech tendrán que ser pacientes para ganarse la confianza de los clientes con el tiempo.

Finalmente, el artículo concluye que vale la pena que la banca tradicional invierta en implementar soluciones fintech porque les permite reducir costos operativos y volverse más eficientes ofertando los mejores servicios a sus clientes.

El artículo aporta a la presente investigación con la conclusión de que las nuevas empresas fintech están lejos de hacer desaparecer a la banca tradicional, por el contrario, se complementan para que los consumidores tengan accesibilidad a variedad de servicios y a la vez, mantiene una competitividad activa que logra que los bancos no paren de innovar.

Según; De La Osa – 2021. En su investigación “*Creación de un plan para aumentar los índices de adopción digital en los canales de una institución financiera*”. Publicada en la Revista CIFE. Bogotá – Colombia.

En esta investigación, se facilita una solución para adoptar los cambios tecnológicos que tiene el Banco Amigo, para lo cual, se aplicaron encuestas para identificar los conflictos que puedan tener aquellos clientes que no utilizan los servicios digitales; y, finalmente aportar recomendaciones para que puedan adoptar el uso de este canal.

Este banco se volcó a la transformación digital al igual que la mayoría de la banca tradicional, que buscan mejorar sus ventas y la relación con sus clientes, el autor afirma que “Con la implementación de la banca digital, nacen servicios fáciles de adquirir en tan solo cinco minutos, con pocos pasos, con beneficios en tasas y precios y disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana” (De La Ossa, 2021) destacando las grandes ventajas que tiene la tecnología en los servicios que pueden ofrecer los bancos. Con todo ello, identificaron que el 60% de su clientela utiliza la banca digital

A través del instrumento utilizado llegaron a la conclusión de que los mayores de 55 años y aquellos de estratos bajos pueden llegar a tener un desconocimiento total de estos canales. Entre las soluciones que ofrece el autor se encuentran: centros de experiencia para adultos mayores, charlas sobre seguridad de los canales digitales, campañas, entre otras.

Este artículo aporta a la presente tesis porque; a pesar, que se aplicó en Bogotá, se puede deducir que en Lima ocurre algo similar. Las personas mayores son más reacias a adoptar las nuevas tendencias digitales y las personas de bajos recursos probablemente tengan nulo conocimiento de estos avances.

2.1.2 Rentabilidad de los usuarios:

Según; García & Reñé – 2015. En su investigación “*Relación flujos-desempeño en fondos de pensiones y fondos de inversión de España*”. Publicada en la Revista Innovar. Bogotá – Colombia.

En esta investigación se habla acerca de los productos de inversión colectiva y su importancia, entre los diferentes productos de este tipo destacan a los fondos de inversión y a los fondos de pensiones que a pesar de ser similares tienen diferencias notables. En el caso de los fondos de pensiones, además de ser un producto de inversión, es uno que permite ahorrar a largo plazo para poder disponer del capital al hora de la jubilación, estos productos al tener distintos objetivos pueden tener perfiles de riesgo totalmente distintos.

En este trabajo analizan el desempeño que logran estos productos mediante la relación entre flujos y desempeño. Se llega a la conclusión de que los fondos de inversión obtienen mejor rentabilidad, aunque con una mala selección de valores. Los resultados de la investigación afirman que los inversores de fondos de pensión se basan mayoritariamente en la rentabilidad pasada del fondo y prefieren que sus gestores se basen en estrategias de gestión pasivas replicando al mercado y alejándose de los fondos con movimientos distintos al índice del mercado. Estos inversionistas suelen desinvertir cuando creen que el fondo ha alcanzado una máxima rentabilidad interpretando que se viene un cambio de tendencia. La gran diferencia entre estos fondos suele ser porque los inversionistas prefieren unas variables frente a otras, pero se destaca que finalmente se obtienen buenos resultados con los objetivos esperados del inversor.

Este paper aporta a la presente investigación porque analiza el perfil de personas en edad próxima a la jubilación que se encuentran invirtiendo su dinero esperando que su capital pueda conservarse o incrementar a la hora de su retiro.

Según; Arias – 2021. En su investigación “*Responsabilidad Social Corporativa en instituciones financieras del Ecuador.*” Publicada en la Revista de Ciencias Sociales y Humanidades. Quito – Ecuador.

Se habla de la incorporación de la Responsabilidad Social Corporativa en el sistema financiero, orientando sus actividades a ayudar al desarrollo sostenible. En esta investigación se comparan tres instituciones que aplican las normas de RSC, analizando su desempeño desde tres dimensiones: economía, social y ambiental.

Luego de analizarlas se destaca el buen desempeño y la generación de mayor rentabilidad a sus inversionistas por parte de aquellas empresas que aplican estas normas de calidad. Con estos resultados de la investigación, se espera que las acciones de RSC llevadas a cabo por esta muestra, pueda ser replicada por todas aquellas empresas que busquen ser responsables socialmente. Demostrando que es posible crecer económicamente, respetando los derechos humanos y la naturaleza de dónde se extraen los recursos para el progreso humano.

Las instituciones financieras del país tienen el camino de la RSC trazado para lograr fortalecer a muchas más empresas, demostrando el importante impacto financiero en el país, cuando se busca un buen equilibrio entre producción y consumo.

Este paper aporta a la presente investigación por demostrar la importancia de la responsabilidad social de las empresas financieras, impactando directamente en la rentabilidad de sus clientes.

Según Valverde & Fernández – 2021. En su investigación “*El sector bancario español tras la pandemia: rumbo a las plataformas*”. Publicada en la revista Papeles de economía española. Madrid – España.

Durante la pandemia los bancos fueron uno de los principales sectores de apoyo a la economía, mientras toda la población tenía que quedarse en casa y salir solo para lo imprescindible. Es por ello, que la banca tuvo que darse un empujón en términos de digitalización financiera para poder seguir ofreciendo sus servicios. Este avance supuso todo un cambio de la estructura de sus oficinas hacia ofrecer servicios basados en plataformas duplicando el gasto en tecnologías y sistemas en los últimos años. Actualmente tres de cada cinco clientes son usuarios digitalizados gracias a la pandemia y los clientes que todavía no lo son, están en transición para acostumbrarse al nuevo modelo de relación digital.

Se concluye que a pesar de que la pandemia aceleró todo el proceso de digitalización, la banca todavía se encuentra en proceso de afrontar los desafíos que se le presentan con una población cada vez más basada en la tecnología. El nuevo modelo basado en plataformas digitales ha generado nuevos actores que salen a

competir con la banca, tanto bancarios como no bancarios, incluso las exigencias regulatorias han propiciado que sea más factible la competencia entre los segmentos del negocio. El reto que tiene la banca ante estos cambios es no perder la confianza de sus clientes, sobre todo de aquellos que tienen más dificultades para la transición al modelo de plataformas. Aunque se atienda a la demanda logrando dar un buen servicio digital, no se debe olvidar la atención especializada a este tipo de personas y evitar problemas de exclusión financiera.

Según; Ramírez – 2021. En su investigación “*Alternativas de inversión en Fintech frente al sistema financiero y su contribución a la planificación financiera personal*”. Publicada en la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo – Perú.

En esta investigación el autor quiere demostrar la utilidad de las Fintech en las finanzas personales, considerando que se obtiene mejor retorno que con los servicios tradicionales, es decir, encontrar las ventajas que tienen las Fintech frente al sistema tradicional. Para ello, el autor usó una metodología de tipo mixta para una integración de datos cualitativos y cuantitativos, y así obtener una visión completa. Como población utilizó: las Fintech; Afluenta, Prestamype y Facturedo; y a entidades financieras como; BCP, BBVA, Banco Pichincha y Caja Piura. El objetivo del estudio fue determinar si las Fintech o el sistema financiero tradicional tienen mayor aporte en la vida financiera personal, verificar sus rentabilidades y concluir cuál sería la mejor opción.

Concluyó que las Fintech utilizan tecnologías de última generación, lo que les permite agilizar sus procesos y eso les permite dar inclusión financiera, facilidad para contratar sus productos y, por ende, rapidez en el servicio. El mejor rendimiento lo obtuvo Afluenta con S/. 14 302.08, mientras que el depósito a plazo fijo en Caja Los Andes dio S/. 12 492.00.

Recomienda que las inversiones con capital propio sean en alguna de estas empresas Fintech con presencia en la región, pues cuenta con las mejores tasas del mercado en comparación con otras entidades. Se eligió esta tesis porque compara

empresas Fintech con empresas tradicionales de la región de Chiclayo, conclusión que se podría dar igualmente en Lima si se consideran los mismos factores.

Según; Márquez – 2019. En su investigación “*iComp, una Fintech para tomar la mejor decisión de inversión y financiación*”. Publicada en el repositorio de la Universidad EAFIT. Medellín – Colombia.

En la siguiente investigación, el autor aprovecha la situación de las Fintech en Colombia, donde existen múltiples startups en ese rubro, para crear una aplicación de Fintech de comparación financiera para su país, canalizando la información de todos los competidores del mercado financiero para que estos puedan ser comparados y las personas puedan tomar la decisión más acertada según sus necesidades. Esta investigación empieza por la problemática del incremento de startups de este tipo y a una generación cada vez más digitalizada, aunque poco informada para tomar decisiones de inversión adecuadas. Para ello, se creó la aplicación iComp, para que las personas puedan comparar productos del sistema financiero colombiano en tiempo real; promoviendo así la competencia de los servicios financieros.

Se concluye que el internet de las cosas ha cambiado la manera de vivir de las personas, y la banca debe adecuarse a estas nuevas tendencias. En el caso latinoamericano, la banca tradicional sigue a la vanguardia del mercado financiero impulsada por la tecnología y las nuevas Fintech que se ven como oportunidad para que estos no se queden rezagados y busquen mejorar sus servicios. Al crear iComp, el autor busca dar una visión completa del mercado; del mismo modo, beneficiando a las empresas del mercado financiero dándoles visibilidad y transparencia entre toda la competencia.

Esta tesis aporta a la actual investigación porque habla del mercado colombiano, país que se encuentra a la vanguardia de Latinoamérica en crear este tipo de startups. Como menciona el autor, a pesar de ello, la población en Colombia prefiere a la banca tradicional; sin embargo, la existencia del gran número de Fintech ayuda a que se incentive la competencia del sector y se logren mejorar los servicios ofrecidos.

Según; Ibarra – 2021. En su investigación “*México: Banca y temas relacionados*”. Publicada en la revista Journal of Economic Literature. Ciudad de México – México.

Informe publicado en la base de datos Scielo, donde se analiza la crisis ocurrida en el 2008, se reconoce que tanto el sector bancario como financiero del país tenía problemas para cubrir con necesidades para el correcto desarrollo nacional. El sector financiero no era inclusivo, por lo que varios sectores de la población no contaban con acceso a estos recursos; el banco central, se volvía cada vez más restrictivo y existía concentración bancaria. Por todo ello, existía insuficiencia de crédito y poca formación de capital. Afectando a sectores clave como el comercio exterior, la agricultura y la industria.

El artículo concluye que el país necesitaba un sano desarrollo financiero, por lo que tuvo que modificar procedimientos obsoletos. Las regulaciones empezaron a dirigirse al fomento del crédito y a una política industrial y de formación de capital. Además de recuperar a la banca pública para financiar proyectos industriales estratégicos y así obtener logros en el campo distributivo.

Este artículo aporta a la presente investigación porque desarrolla la importancia de la buena regulación por parte de los bancos centrales hacia los competidores de la industria, y resalta la importancia de lograr una buena inclusión financiera.

Según; Cano - 2021. En su investigación “*Los mercados financieros tras la pandemia*”. Publicada en la revista Papeles de economía española. Madrid – España.

En este informe publicado en ProQuest, el autor analiza la situación de los mercados de renta variable y renta fija, tras el paso de la pandemia del Covid-19. Contexto por el cual, los bancos centrales tomaron una política monetaria ultra expansiva como método de estímulo de oferta monetaria. Se afirma, que en ambos casos las expectativas de rentabilidad para los próximos años son peores que las históricas, considerando además un repunte de la inflación. Se analizó cada uno de los mercados,

y cómo los inversores podían superar esta situación logrando las rentabilidades esperadas a pesar del contexto tan desfavorable.

En los últimos quince años se ha dado una serie de reducción de tipos de interés, que ha afectado sobre todo a las rentabilidades de la renta fija; es así como la TIR de la mayoría de los bonos se encuentra en mínimos históricos. El autor afirma que las TIRs en negativo se deben a la orientación que tomaron los bancos centrales de mantener durante tanto tiempo una política monetaria expansiva, perjudicando así a los tenedores de bonos. Es decir, quien desee invertir su dinero tendrá que asumir más riesgo para poder llegar a la rentabilidad esperada. Como invertir en renta variable, realizando múltiples valoraciones hasta hallar la cartera ideal; es decir, mejorar el ratio de Sharpe diversificándose entre otro tipo de activos.

Este artículo aporta a la presente investigación porque se sitúa en un contexto de inestabilidad que vivió el mundo y que sigue afectando a los mercados, donde la gran mayoría ha perdido rentabilidad. Los bonos, antes considerados activos sin riesgo, actualmente no lo son luego de haber tenido rentabilidades negativas. Como conclusión todos aquellos ahorradores deberán buscar coberturarse diversificando con otros activos sus carteras de inversión y según sus perfiles de riesgo.

Según; Cornejo - 2019. En su investigación *“Una estrategia de inversión basada en múltiplos que supera los retornos de la bolsa de valores de Lima”*. Publicada en Repositorio de la Universidad San Martín de Porres. Lima – Perú.

En esta tesis, publicada para el título de economista, se explica cómo a lo largo del tiempo se han desarrollado diversos modelos matemáticos como el de Markowitz y Sharpe (CAPM), hasta llegar al más reciente, el modelo de carteras e índices multifactoriales. Los cuales se usan para la obtención de un portafolio óptimo en la compra y venta de acciones. Estos han sido probados en bolsas de valores ya establecidas como la Estados Unidos y Europa. Sin embargo, pocos son los estudios que directamente se relacionan con las bolsas de América Latina, incluso se menciona que el mercado de valores peruano es uno en el que no se cumple con la Hipótesis de Mercado Eficiente (EHM).

Por lo tanto, la tesis se sustenta en el hecho de comprobar si el modelo de índices multifactoriales se puede aplicar en la Bolsa de Valores de Lima (BVL), esto para estructurar un portafolio óptimo, con instrumentos de renta variable para la proyección de obtener un rendimiento mayor al promedio en el mercado peruano. Asimismo, esto no solo permitiría obtener un portafolio óptimo, también serviría de guía para próximas investigaciones relacionadas con instrumentos de renta variable y rendimientos superiores.

Según; Nieto - 2017. En su investigación *“Impacto de los derivados forwards con fines de cobertura en los inversionistas institucionales peruanos en el periodo 2009-2014”*. Publicada en Repositorio de la Universidad de Lima. Lima – Perú.

Esta tesis de economía se centra en el uso de derivados financieros para inversionistas institucionales, ya que es un instrumento de inversión muy utilizado a nivel internacional, representando el 107% del PBI Mundial en el 2013. Entre los cuales los más usados son los forwards y swaps. Adicional a ello, en el mercado de derivados se negocia un aproximado de 5 veces el PBI de Estados Unidos (Banco Mundial, 2014). Todo esto indica el gran potencial que este instrumento ha tenido y tiene, además, explica porque es sumamente utilizado por inversionistas, banco y gobiernos como uno de los principales instrumentos de inversión.

Esto no se da para el caso de Perú, ya que, la mayor parte de inversión se centra en la renta variable y renta fija, esto por los inversionistas institucionales. Los cuales han tenido un crecimiento significativo desde el año 2000. El mercado de derivados forwards también siguió esta tendencia, pero sigue teniendo muy poca participación a diferencia de sus pares internacionales. Las principales entidades que aplican este instrumento son las entidades bancarias y AFPs. Dejando de lado a los otros actores del sistema financiero. Esto da como resultado un mercado poco profundo, y con pocos inversionistas institucionales. Aquí se usarán diversos métodos estadísticos para demostrar la eficacia de los derivados.

Se puede concluir que los inversionistas institucionales prefieren otro tipo de instrumentos de inversión, los cuales no pueden ser explotados de manera correcta, asimismo, las pruebas de la tesis indican que el derivado forward es efectivo para reducir el riesgo cambiario de los inversionistas. Finalmente, se da como cierre, la conclusión de que la aplicación de derivados financieros es una mejor herramienta de administración del riesgo y que proporciona una mejor oportunidad de inversión.

Según; Bedoya - 2005. En su investigación "*Técnicas de valuación, estrategias y aplicaciones de opciones, sobre acciones que se negocian en la bolsa de valores*". Publicada en el Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima – Perú.

Esta tesis se centra en el uso de opciones financieras sobre acciones en la bolsa de valores de Lima. Ya que, en el mercado peruano, no es común el uso de derivados financieros, entre los cuales se encuentran las opciones, a pesar, de ser un buen instrumento de inversión, con amplias posibilidades y que reduce el riesgo del inversionista con respecto a su rentabilidad. Para explicar cómo funciona el mercado de opciones se usarán los modelos matemáticos llamados Black-Scholes, EWMA y GARCH, los cuales contienen diversos supuestos, algunos de los cuales no son aplicables a la realidad, pero que se puede aplicar para el objetivo de esta tesis. Con esto se armará un portafolio de opciones sobre acciones.

Aquí se concluye que el método de desviación estándar de EWMA y GARCH, son los que tienen menor error con respecto a la volatilidad de las acciones del portafolio. Del mismo modo, se concluyó que la utilidad del portafolio con las opciones fue muy superior a lo esperado por el portafolio de acciones. Esta tesis demuestra, que dentro del sistema financiero hay instrumentos de inversión, que no son usados o son desconocidos por los inversionistas, que, sin embargo, les permite obtener un rendimiento mayor al promedio de la bolsa de valores de Lima.

Según; Córdova - 2015. En su investigación *“Modelo de Markowitz con metodología EWMA para construir un portafolio diversificado en acciones de la bolsa de valores de Lima”*. Publicada en Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú.

Esta investigación presenta un modelo de optimización para la toma de decisiones de un inversionista, centrado en un portafolio óptimo basado en rentabilidad y riesgo histórico. El objetivo es encontrar portafolios diversificados en acciones de la Bolsa de Valores de Lima, minimizando riesgos y cumpliendo con la diversificación eficiente. Para esto se usará el modelo de Markowitz, acompañado de la metodología EWMA. A través de análisis financiero y aplicación de los modelos expuestos, se llegó a la conclusión de que, resulta mejor en términos de rentabilidad, invertir en la bolsa de valores que dejarlo en cuenta bancaria, como segunda conclusión, se tiene que se cumple la ley principal de las finanzas, a mayor riesgo mayor retorno, analizando las acciones de la empresa minera Volcán. Por último, se concluye que el modelo de Markowitz no es el único que se puede aplicar a la Bolsa de Valores de Lima, sin embargo, es uno de los más sencillos.

Esta tesis nos muestra que, los inversionistas, no solo tienen la opción de dejar el dinero en una cuenta bancaria, en este caso, usando la bolsa de valores, con un análisis enfocado en un modelo matemático, pueden obtener una rentabilidad superior, con un riesgo medio, según el tipo de inversionista.

Según; González & León – 2019. En su investigación *“La tolerancia al riesgo financiero y las variables socioeconómicas de los inversionistas sonorenses para el financiamiento de empresas startup de tecnología”*. Publicada en la revista Vértice Universitario 21(83). Alicante – España.

Aquí se mencionan diversas variables que tienen en cuenta los inversionistas, al momento de decidir hacer una inversión, principalmente variables socioeconómicas, entre las cuales destacan edad, sexo y cultura. También se menciona el tipo de inversión por edad, es decir, si es una inversión en corto o largo plazo.

Otro punto importante, es la aversión al riesgo de los inversionistas, según la edad que estos tienen, ya que una persona joven no toma el mismo nivel de riesgo que una persona mayor. Adicional a ello, hacen hincapié en las Startups y su impacto en el desarrollo económico de una sociedad.

En conclusión, se evalúan diversos criterios para tomar una decisión de inversión en empresas de Startup y los tipos de riesgos que representa esta clase de inversión.

Esta investigación nos demuestra todos los aspectos que toma en cuenta un inversionista antes de invertir el dinero que posee, del mismo modo, explica como sus características propias como individuo prevalecen sobre otras variables exógenas. Del mismo modo, que resalta la importancia que tendrán los Startups en la sociedad.

Según; Huertas – 2015. En su artículo “*Bolsas de valores: rentabilidad y riesgo*”. Publicado en la revista *Anales Científicos* 77(2). Lima – Perú.

El artículo aborda el tema de inversión en mercado de valores, tomando las principales bolsas del mundo para establecer una comparación entre riesgo y rentabilidad de los diversos mercados.

Del mismo modo, establece los mercados con mayor rentabilidad en función al riesgo del inversionista fueron los de la Bolsa de Viena, Suiza y Oslo a diferencia de las bolsas de Lima y Brasil, que presentan rentabilidades más bajas. Igualmente, las bolsas con mayor riesgo fueron las de Viena y Suiza, mientras que las bolsas de Lima, Alemania y Singapur tienen el menor riesgo.

Tomando en cuenta este dato de las bolsas, podemos concluir que la Bolsa de Valores de Lima, no es la más rentable, pero sí de menor riesgo. Esto influye en la decisión del inversionista ya que, el fin principal de uno es la rentabilidad, pudiendo elegir opciones que otorguen mayor rentabilidad, con un nivel de riesgo medio.

Esta investigación aporta un punto clave para nuestra investigación, el cual es el bajo retorno de la Bolsa de Valores de Lima a comparación de otras bolsas en el mundo. Ante lo cual, nosotros, presentamos nuevas herramientas de inversión no tradicionales, las cuales son las Fintech, que presentan un mayor retorno a diferencia de la Bolsa.

Tabla 2.1*Resumen de Artículos científicos*

Autor	Revista	Título	Aporte a la Tesis
De La Ossa (2021)	Revista CIFE	Creación de un plan para aumentar los índices de adopción digital en los canales de una institución financiera.	La investigación aporta posibles soluciones que los bancos pueden aplicar para que el índice de usuarios de la banca digital aumente, centrándose en adultos mayores y en personas de bajos recursos.
Reuters (2023)	Revista Thomson Reuters	Banking evolution: how to take on the challenges of FinTech	El autor afirma que las nuevas startups de Fintech ofrecen servicios que complementan a los bancos tradicionales; y estos, están lejos de desaparecer porque la mayoría de los consumidores confía mucho más en ellos para mantener su dinero.
Cárdenas & Vásquez (2021)	Revista Advocatus	Fintech de crowdfunding: retos de su desarrollo en Perú	Este artículo nos da una idea de cómo está el mercado peruano con respecto a las Fintech, y como el estado empieza a tomar mayor conciencia de este nuevo actor.
Villafuerte (2021)	Themis – Revista de Derecho	¿Podemos regular las Fintech? Desafíos y propuestas	El contenido de este texto nos informa la situación legal de las Fintech, y el impacto que podrían tener sus regulaciones, en el que pueden ser positivos o negativos para el usuario.
Indarte & García & Soto (2017)	Revista del Banco Interamericano de Desarrollo	Investigaciones que no sabías que eran de América Latina y el Caribe	Este artículo da a conocer el papel de la Fintech en las economías de América Latina, también, indica que estas tienen apoyo para su desarrollo, por parte de terceros inversionistas para su crecimiento.
KPMG (2018)	Revista Funcas	Comparativa de la oferta de la banca vs Fintech	El artículo pone énfasis en el rápido crecimiento de las Fintech, no solo en América Latina, sino también en países de Europa, asimismo, indica que estas comenzaron como un complemento a la banca y ahora son su competencia en algunos productos.

Autor	Revista	Título	Aporte a la Tesis
Cano (2021)	Revista Papeles de Economía Española	Los mercados financieros tras la pandemia	El contenido de este artículo aporta a nuestra tesis la situación que tuvieron los inversionistas en la pandemia, en la cual los mercados de renta fija y renta variable perdieron rentabilidad, haciendo que ellos asumieran más riesgo para llegar a su rentabilidad esperada.
Noya (2016)	Revista Harvard Deusto	¿Es el Fintech el mayor desafío que afronta la banca?	El artículo indica los tipos de Fintech que existen, del mismo modo, indica la omnicanalidad de estas, aporta a la tesis, las principales características de las Fintech.
Rentería & Vélez & Giraldo & Villa (2021)	Revista Ibérica de Sistemas e Tecnología de Informação	Las Fintech, una revolución para la banca tradicional	En esta investigación ponen en énfasis el papel de las Fintech, y su representación como un competidor para la banca, ya que empiezan a quitarles clientes, al tener procesos más ágiles, resaltando su eficiencia.
Kumar (2020)	Revista Telecom Business Review	Fintech: Emerging Trends	Artículo donde desarrolla los primeros avances tecnológicos que fueron considerados fintech en su época. Además de analizar los retos que se presentarán en el futuro en este sector y los riesgos que vienen asociados si no se tienen las regulaciones adecuadas.
Mohannad & Arqawi (2020)	Revista Banks and Banks Systems	Fintech in the eyes of Millennials and Generation Z (the financial behavior and Fintech perception)	Esta investigación se centra en el papel que juegan las nuevas generaciones con el uso de las fintech en su día a día y el por qué la prefieren frente a la banca tradicional.
Ibarra (2021)	Journal of Economic Literature	México: Banca y temas relacionados	En este texto, se destaca la importancia que tiene la inclusión financiera para un correcto desarrollo nacional, al ser la banca uno de los sectores de necesidad básica para la población.
Arias (2021)	Revista de Ciencias Sociales y Humanidades	Responsabilidad Social Corporativa en instituciones financieras del Ecuador	Este paper analiza a empresas que llevan a cabo acciones de responsabilidad social corporativa concluyendo que el utilizar estas normas de calidad impactan directamente en el inversionista dándoles mayor rentabilidad.

Autor	Revista	Título	Aporte a la Tesis
García & Reñé (2015)	Revista Innovar	Relación flujos-desempeño en fondos de pensiones y fondos de inversión de España	En este artículo se analizan productos de inversión colectiva como los fondos de pensiones y los fondos de inversión, que pueden ser muy parecidos pero la naturaleza del primero hace que se tenga otro perfil de riesgo a la hora de invertir, pues se busca preservar e incrementar el capital a la hora de la jubilación.
Valverde & Fernández (2021)	Revista Papeles de Economía Española	El sector bancario español tras la pandemia: rumbo a las plataformas	Artículo que redacta cómo la pandemia ayudó a la digitalización de la banca española transformando las redes de oficinas en plataformas digitales atendiendo a la demanda de las nuevas generaciones, pero sin olvidar a las personas con dificultades para evitar la exclusión financiera.
González & León (2019)	Revista Vértice Universitario	La tolerancia al riesgo financiero y las variables socioeconómicas de los inversionistas sonorenses para el financiamiento de empresas startup de tecnología	Artículo que expone las diversas variables que toma en cuenta un inversionista antes de realizar una inversión.
Huertas (2015)	Anales Científicos	Bolsas de valores: rentabilidad y riesgo	Artículo que muestra la rentabilidad de las diversas Bolsas alrededor del mundo, estableciendo un ranking en base a la rentabilidad y el riesgo de invertir en cada una de ellas.

Tabla 2.2*Resumen de Tesis*

Autor	Editorial	Título	Aporte a la Tesis
Ramírez (2021)	Repositorio Universidad Santo Toribio de Mogrovejo	Alternativas de inversión en Fintech frente al sistema financiero y su contribución a la planificación financiera personal	Esta investigación aborda el tema de la rentabilidad de las Fintech frente a las entidades del sistema financiero tradicional, e indica que estas tienen una rentabilidad mayor. Esto va en relación con nuestro objetivo principal.
Tejada (2021)	Repositorio Universidad Científica del Sur	Influencia de las Fintech en la banca múltiple en el Perú - años 2017-2019	En esta investigación se resalta la importancia de las Fintech como servicio complementario a los bancos, adicional a ello, el impacto que han tenido en estos, y en la mejora de sus procesos para igualar sus ventajas.
Marcos & Palomino & Velásquez (2019)	Repositorio Pontificia Universidad Católica del Perú	Caracterización del proceso de innovación de Fintech peruanas: Estudio de casos múltiples de Fintech ganadoras del concurso Startup Perú	Esta tesis, aporta a la nuestra el periodo de vida promedio de las Fintech, si no se gestionan de manera adecuada, lo cual puede ser evaluado antes de hacer una inversión en estas.
Najle (2019)	Repositorio Universidad Nacional de Córdoba	BitPlot: Fintech para el acceso a la inversión en el mercado inmobiliario	Esta investigación, aborda el tema de inversión en inmuebles, la cual tiene alta rentabilidad, esto a través del uso de una Fintech, lo cual es un aspecto positivo y fundamental para nuestra tesis.
Márquez (2019)	Repositorio Universidad EAFIT	iComp, una Fintech para tomar la mejor decisión de inversión y financiación	En esta tesis el autor crea una plataforma donde se pueden comparar los productos de las distintas startups, para que se puedan tomar decisiones más acertadas al tener una visión completa del mercado.
Cornejo (2019)	Repositorio de la Universidad San Martín de Porres	Una estrategia de inversión basada en múltiples que supera los retornos de la Bolsa de Valores de Lima	Tesis que analiza los distintos modelos de valoración existentes e investiga para comprobar si el modelo de índices multifactoriales es el idóneo para crear un portafolio óptimo con instrumentos de renta variable de empresas cotizadas en la BVL.

Autor	Editorial	Título	Aporte a la Tesis
Nieto (2017)	Repositorio de la Universidad de Lima	Impacto de los derivados forwards con fines de cobertura en los inversionistas institucionales peruanos en el periodo 2009-2014	Esta tesis destaca la importancia del uso de los instrumentos financieros para que los inversionistas puedan coberturarse. Destacando el potencial que tienen en el Perú donde todavía no son muy utilizados, se concluye que es una buena herramienta para reducir el riesgo y mantener las proyecciones de rentabilidad.
Bedoya (2005)	Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Perú	Técnicas de valuación, estrategias y aplicaciones de opciones, sobre acciones que se negocian en la bolsa de valores	Esta investigación busca promover el uso de las opciones como derivados financieros, ya que son poco comunes en la BVL. Sustentan su uso utilizando modelos matemáticos que ayudan a concluir la utilidad que tienen dentro de un portafolio, logrando reducir el riesgo y aumentar la rentabilidad.
Córdova (2015)	Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos	Modelo de Markowitz con metodología EWMA para construir un portafolio diversificado en acciones de la Bolsa de Valores de Lima	En esta tesis se utiliza el modelo de Markowitz como modelo de optimización para el inversionista, encontrando portafolios en varios niveles de riesgo aportando distintos niveles de rentabilidad. Concluye afirmando que es mejor invertir en la BVL antes que dejar el dinero en una cuenta bancaria, a pesar de que esta pueda dar algún tipo de rentabilidad.

2.2.Bases teóricas

- **Transformación digital**

También llamada, la cuarta revolución industrial, este concepto es la aplicación del internet de las cosas a las industrias. Es decir, que se aplica un proceso de transformación digital a sus procesos gracias al avance de las tecnologías, de la informática y el software.

Los avances tecnológicos han impactado positivamente en la economía, en la sociedad, y en la industria. En esta última, tuvo un impacto disruptivo abriendo nuevas oportunidades con las novedades de la informática. La rapidez con la que la tecnología ha entrado en la industria tiene que ver con las nuevas necesidades de los consumidores quienes son cada vez más exigentes buscando servicios cada vez más adaptados a sus necesidades. (Roman, 2021)

- **Ventaja competitiva**

Teoría desarrollada por el economista Michael Porter. Afirma, que las empresas son capaces de generar valor, este, representado por lo que los compradores estarían dispuestos a pagar. Se habla de tres estrategias competitivas genéricas, aplicables a cualquier rubro empresarial, las cuales son las siguientes: (Porter, 1980)

1. Liderazgo en costos: Aplica a todas aquellas empresas que están capacitadas para ofrecer un producto a un precio inferior que sus competidores en el mercado. Esta estrategia usualmente está ligada poder reducir los costos de producción.
2. Diferenciación: Es una opción atractiva para las empresas que buscan un nicho en el mercado, para consumidores que busquen características especiales en los productos. En este caso, es una estrategia de alto coste para poder lograr la diferenciación.
3. Enfoque: En esta estrategia se busca tener de target un único segmento del mercado para ofertar productos dirigidos a ese segmento.

Siempre y cuando el mercado reaccione de manera eficaz, la estrategia podrá ser sostenible en el tiempo.

- **Internet de las cosas**

Igualmente, se le conoce como IoT, se define como dispositivos interconectados, es decir, con sensores, software y otras tecnologías que les van a permitir conectarse entre ellos para intercambiar datos, entre cosas. Este concepto se centra en la evolución de la tecnología y la intercomunicación a través de redes móviles o fijas de internet.

Este avance, tiene un gran impacto en todas las economías, ya que la mayoría de las cosas empiezan a digitalizarse, y cada vez se va dejando de lado lo físico, y se empieza a mudar a lo digital, esto se puede apreciar, principalmente en el campo de las compras, actualmente, una persona ya no tiene que acercarse a una tienda en físico, para realizar una compra. Este impacto disruptivo, está modificando todo tipo de sectores económicos, entre los cuales, están las empresas relacionadas con la banca e inversión. Sin embargo, este avance debe ir de la mano con las investigaciones socioeconómica y legal, de esta manera, el avance estará disponible para todos. (European Technology Platform on Smart Systems Integration, 2008)

- **Teoría de la oferta y la demanda**

Bajo esta ley se basa una economía de mercado, esta teoría plantea la relación existente entre la oferta y la demanda de un producto, teniendo en cuenta el precio; Mankiw la define como el, “comportamiento de las personas al momento de interaccionar unas con otras en un mercado competitivo” (Mankiw, 1997). El mercado se entiende como el grupo de compradores y vendedores de un producto o bien específico; y para que el mercado sea competitivo, deben existir múltiples compradores y vendedores sin ningún control en el precio del mercado.

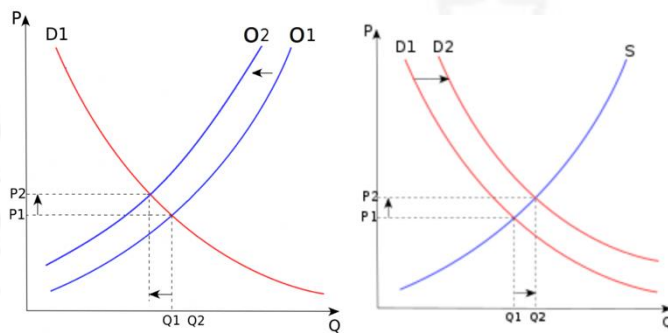
La teoría de la oferta y la demanda está representada por la curva de cada una de ellas; donde, la demanda está representada por el comportamiento de los compradores y la de la oferta por los vendedores. El punto de equilibrio, será el punto aquel donde los compradores demandan la misma cantidad que están vendiendo los

ofertantes. Bajo el término de *ceteris paribus*, la ley de la oferta dice que la cantidad ofertada de un bien aumentará si lo hace su precio; por el contrario, la ley de la demanda dice que la cantidad demandada de un bien disminuirá si su precio aumenta.

En resumen, como se muestra en el gráfico, las curvas de oferta y demanda se van a mover variando la cantidad ofrecida o demandada según cambie el precio del bien. (economipedia, 2022)

Figura 2.1

Gráfica de la ley de oferta y demanda



Nota: De Ley de oferta y demanda por Economipedia.com, 2020

- **Las 5 fuerzas de Porter**

Michael Porter en su libro de estrategia competitiva definió las 5 fuerzas para analizar el atractivo de una industria y la posición de una compañía dentro de ella, estas son: (Porter, 1980)

1. Amenaza de entrada de nuevos competidores: En todas las industrias existen obstáculos, mientras más fácil sea superarlos para entrar, más grande será esta amenaza.
2. Rivalidad entre competidores existentes: Mientras más empresas ofrezcan productos y servicios similares en el mercado, la competitividad de una empresa se verá reducida.

3. Amenaza de productos y servicios sustitutos: La posible existencia de productos o servicios con un coste reducido amenaza la rentabilidad habitual de un negocio.
4. Poder de negociación del proveedor: Los proveedores de los que dependen la industria pueden ser una amenaza para una empresa; en el caso de que sean un monopolio, si tienen costes elevados o si ellos mismos se pueden convertir en competidores.
5. Poder de negociación del cliente: Una empresa puede verse afectada, si los clientes se pueden aliar entre ellos para conseguir productos o servicios de mejor calidad o acordar precios máximos.

- **Teoría del mercado eficiente**

Según la revista Harvard Deusto esta teoría fue desarrollada para argumentar que, “en un mercado donde existen inversores inteligentes y bien informados los títulos serán valorados apropiadamente y reflejarán toda la información disponible” (Estevez, 2017) en la práctica en muy pocos mercados sucede esto ya que existirá diferencia entre precio y valor; por lo cual, es probable que la falta de información provoque que el precio sea distinto al valor. Un mercado eficiente; tiene muchos compradores y vendedores, es homogéneo y no tiene barreras de entrada ni de salida.

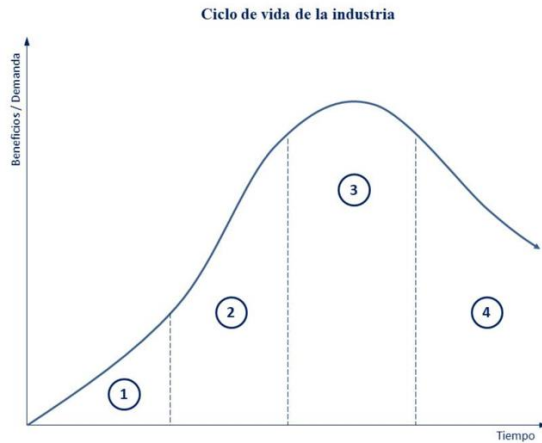
Los rendimientos que se obtendrán de los activos en los mercados eficientes están en equilibrio con sus propios riesgos. No se puede saber con precisión el valor de un activo; por ende, los activos tendrán distintos valores oscilando entre su valor verdadero. El informe concluye que, en un mercado eficiente los inversores tendrán las mismas probabilidades de ganar o perder al igual que en una cartera aleatoria.

- **Ciclo de vida de la industria**

En esta teoría creada por Porter en 1980, define las fases por las que pasan las industrias en el mercado, y además sugiere estrategias a utilizar en cada una de ellas. (Porter, 1980). El ciclo de vida de la industria tiene 4 etapas, cada una no tiene duración determinada y varía entre industrias. Viene representado por un gráfico cuyos ejes son demanda y tiempo como se observa en la siguiente imagen:

Figura 2.2

Gráfico del ciclo de vida de la industria



Nota: De Ciclo de vida de la industria por Economipedia.com, 2021

- **Introducción:** Es la primera etapa, en la cual la industria puede tener empresas únicas por ser innovadoras y no tener competencia. Por lo tanto, no existe demanda definida y las empresas deben luchar por hacerse un lugar en el mercado. En estos inicios todas las compañías incurren en costos que ocasionan que no se obtengan rentabilidades aún.
- **Crecimiento:** En esta etapa las empresas buscan lograr una diferenciación, además de definir y captar a su nicho de mercado. Algunas incluso logran una estrategia de economías de escala logrando un crecimiento mucho más exponencial.
- **Madurez:** Esta es una etapa de consolidación, donde las empresas ven disminución en sus demandas debido a la gran competitividad que ha logrado alcanzar la industria. La estrategia consiste en prevalecer los productos en el mercado resaltando los aspectos que los diferencian. Esta fase, logra alcanzar el tope del mercado logrando una tasa de crecimiento igual a cero.
- **Declive:** La última etapa, como muestra el gráfico, implica caída en las ventas por factores como la obsolescencia y nuevas innovaciones, lo que desincentiva a

la inversión. Debido a ello, se da una disminución del tamaño del mercado por haber menos empresas compitiendo.

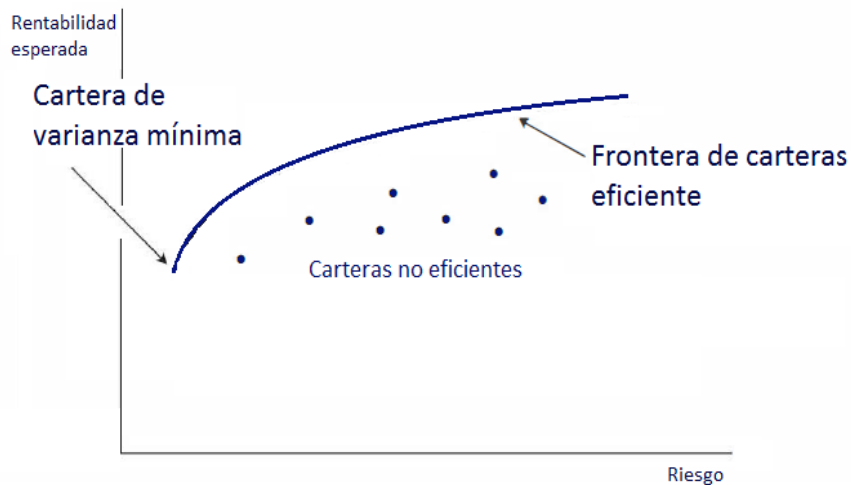
- **Teoría moderna de carteras**

La teoría moderna de carteras fue propuesta por Harry M. Markowitz, esta teoría se presenta como solución al problema básico de cada inversionista, el cual es invertir el dinero y obtener un resultado positivo. Mediante esta teoría, Markowitz, plantea que para obtener los mayores beneficios y reducir la incertidumbre, es necesario diversificar, de tal manera que se compren, no uno sino varios valores.

La explicación de esta teoría es la siguiente: Se empieza con la suposición de que el inversionista tiene un capital para invertir, el cual se invertirá durante un periodo, a este se le conoce como periodo de tenencia. Al final, el inversionista vende los valores que adquirió obteniendo un beneficio para pagar gastos o reinvertirlos, comenzando nuevamente el ciclo.

Figura 2.3

Gráfico de Teoría moderna de carteras



Nota: De Modelo de Markowitz por Economipedia.com, 2020

Para la variable dependiente “rentabilidad de los usuarios”, se escogió la teoría moderna de carteras, ya que se enfoca en las decisiones del inversionista, antes de realizar una inversión. Todo inversionista busca obtener la mayor rentabilidad con poco riesgo, sin embargo, en la realidad, al invertir el riesgo es inherente en toda inversión, y la manera de reducir ese riesgo es diversificando las inversiones y escogiendo de manera precisa las que tengan un balance correcto de riesgo y retorno, según el tipo de inversor. Esto se da para todo tipo de inversión e inversionista.

- **Teoría de valuación por arbitraje (APT)**

La teoría de valuación por arbitraje fue formulada por Stephen A. Ross en 1976. Nace como un modelo alternativo al CAPM, indica suposiciones diferentes y que en ciertos aspectos es menos complicado. Nos indica que el retorno esperado de un activo está en función de algunos factores macroeconómicos y la sensibilidad a cambios en estos factores está representado por el coeficiente beta. La primera suposición es que, si el inversionista tiene la opción de aumentar su rendimiento sin aumentar su riesgo lo hará, a diferencia del CAPM, en la que el inversionista elige su cartera mediante rendimiento esperado y desviación estándar. Por otro lado, esta teoría, toma como único riesgo al sistemático, ya que los otros se eliminan por diversificación.

La explicación de esta teoría consiste en el arbitraje, el cual se basa en obtener ganancias sin riesgo, vendiendo a un precio alto y comprando a un precio bajo, obteniendo un mayor margen de esa diferencia. Esto es usado en los mercados de valores, ya que todos los inversionistas buscan esta oportunidad, sin embargo, esas oportunidades son fugaces ya que si un grupo pequeño toma la oportunidad, sus acciones de compra y venta eliminan estas oportunidades de ganancias.

$$E(r_i) = r_f + b_{i1}F_1 + b_{i2}F_2 + \dots + b_{in}F_n + \epsilon_i$$

- $E_{(r_i)}$ es la tasa de retorno esperada del activo
- r_f es el retorno esperado de un activo libre de riesgo
- F_k es el factor macroeconómico
- b_{ik} es la sensibilidad del activo al factor k

- ϵ_i es el término de error de media cero del activo de riesgo

Entramos en detalle con esta teoría, para la variable dependiente “rentabilidad de los inversionistas”, ya que se postula que el usuario busca el mayor retorno con el menor riesgo, buscando entre sus oportunidades de inversión aquella que le represente una mayor rentabilidad por su dinero. Lo cual explica por qué cada vez, los inversionistas buscan nuevas formas o herramientas para invertir su dinero minimizando el riesgo y buscando un mejor retorno a su inversión.

- **Teoría del interés compuesto**

En la teoría del interés compuesto el interés del capital inicial se va acumulado con los intereses generados periodo tras periodo. De tal manera que estos intereses de periodos pasados producen nuevos más elevados, incrementando de manera exponencial el capital invertido. Con esto la capitalización se hace de manera periódica, también se le conoce como capitalización continua.

$$r_T = (1 + r)^n - 1$$

Donde:

r_T es la tasa de interés total expresada en tanto por uno (v.g., 1,85 = 185%)

r es la tasa de interés expresada en tanto por uno (v.g., 4% = 0,04)

n es el número de períodos

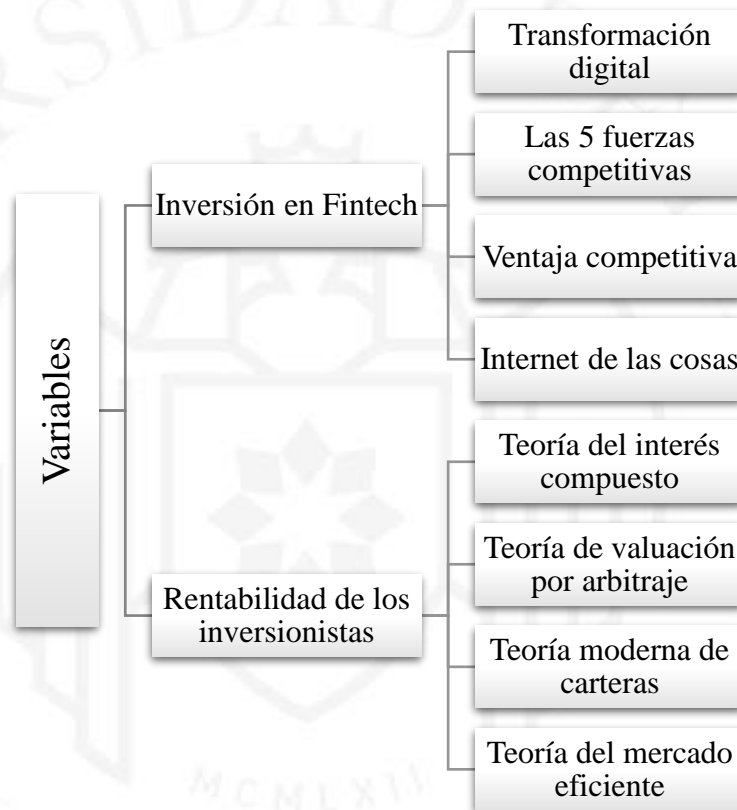
El interés compuesto se usa en diversos productos financieros, los cuales están al alcance de los inversionistas y son ofrecidos por entidades bancarias. Estos son: cuentas de ahorros, fondos indexados y planes de pensión, entre otros. La principal oportunidad en este tipo de inversión con interés compuesto es que el resultado final de la inversión es mucho mayor al de una operación con capital simple. Adicional a ello, es un mecanismo mucho más seguro, ya que reinviertes tus ganancias en una operación en la que tienes un antecedente positivo de retorno.

Este postulado, va directamente relacionado con la variable dependiente “rentabilidad en la inversión”, lo que los usuarios buscan en obtener un mayor retorno

por su dinero. Con el interés compuesto, el retorno es mayor, sin embargo, la diferencia frente a otras formas de inversión es que el resultado final es a largo plazo. A diferencia de otras opciones de inversión que tienen resultados más a corto plazo.

Figura 2.4

Resumen de Bases Teóricas



2.3. Definición de términos básicos

- **Forward:** Es una especie de derivado que se caracteriza por ser un acuerdo de dos partes para intercambiar un bien físico o un activo financiero a futuro, a un precio determinado. (economipedia, 2022)
- **ROI:** Es un tipo de KPI que permite conocer el retorno de la inversión, obteniendo un porcentaje comparando el beneficio con el capital invertido. (economipedia, 2022)
- **Modelo EWMA:** Gráfico de calidad para series temporales cuya ventaja es predecir la media del próximo periodo de tiempo

- **Swap:** Es un tipo de derivado, relacionado con el tipo de cambio de divisas, mediante el cual una de las partes paga a la otra un capital y una serie de intereses sobre este nominal durante un periodo de tiempo pactado.
- **Tecnologías de la información y comunicación:** Son sistemas tecnológicos que se encargan del estudio, desarrollo, implementación, almacenamiento y distribución de la información a través de diversos medios digitales. (TICS, 2022)
- **Oferta:** Cantidad de bienes y servicios que las distintas organizaciones ponen a disposición del público en general para su consumo a un precio dado. (economipedia, 2022)
- **Demanda:** Cantidad de bienes o servicios que las personas desean adquirir. (economipedia, 2022)
- **Financiamiento:** Es un proceso mediante el cual una persona física o jurídica capta fondos con la obligación de devolverla en el futuro, usualmente junto con una retribución por la disposición de este. (Westreicher, s.f.)
- **TCEA:** Es la tasa del costo efectivo anual; es decir, aquella tasa que incluye todo lo que se paga por un crédito, incluyendo la tasa de interés, los gastos y las comisiones. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2021)
- **TIN:** Tipo de interés nominal, es el porcentaje de remuneración que se agregará al capital del préstamo, indica el tanto por ciento que recibe el banco por ceder el dinero.
- **TEA:** Es la tasa efectiva anual, que calcula el interés de un préstamo en base de un año, por lo cual, sirve para comparar el coste efectivo de dos o más préstamos.
- **Inversionista:** Es aquella persona natural o jurídica que destina parte de su capital o su totalidad a la compra de títulos financieros con el objetivo de generar ganancias.
- **Interés compuesto:** Es el interés de una inversión al cual periodo a periodo se le incorporan los intereses ganados, generando nuevos intereses mayores a los que serían si solo fueran respecto al capital.
- **Activo:** Es todo recurso con valor que a futuro se espera que genere beneficios al tenedor mediante su uso, venta o intercambio. (economipedia, 2022)
- **Beta:** Es la medida de riesgo de una acción o cartera en relación con el mercado o índice de referencia.

- **Inversión:** Es una actividad mediante la cual se destina un capital con el objetivo de que a futuro se obtengan rendimientos superiores a los invertidos.
- **Fintech:** Empresas tecnológicas que compiten en el sector bancario ofreciendo productos y servicios financieros.
- **Instituciones financieras:** Institución que actúa como intermediario, capta ahorros de los inversionistas y los invierte en empresas o activos que los requieran para generar rentabilidad.
- **Banca tradicional:** Instituciones financieras con muchos años en el mercado ofertando sus servicios de depósitos y préstamos para personas naturales y jurídicas.
- **Rentabilidad:** Beneficios que se pueden obtener de una inversión
- **Cartera:** Conjunto de activos financieros en los que invierte una persona o empresa.
- **Mercado de valores:** Espacio físico o virtual en el cual las empresas de todo el mundo inscriben sus activos para obtener financiamiento por parte de los inversionistas, a los cuales se les ofrece diversos beneficios.

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS – VARIABLES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

La inversión en las Fintech impacta en la percepción de una mayor rentabilidad de los usuarios del sector bancario de Lima Metropolitana en el año 2022.

3.1.2. Hipótesis específicas

- Los productos ofrecidos por las fintech que se perciben con mayor rentabilidad son los préstamos con garantía hipotecaria.
- La practicidad en el uso de las fintech influye de manera positiva en su preferencia sobre la banca tradicional.
- Las personas de la tercera edad rechazan en su mayoría el uso de las Fintech.

3.2. Variables y Operacionalización de variables

3.2.1. Variables

Variable independiente: Inversión en las Fintech.

Variable dependiente: Percepción de la rentabilidad de los usuarios.

3.2.2. Operacionalización de variables

Luego de tener definidas las hipótesis, tanto general como específicas, se van a formular las variables independiente y dependiente con sus respectivas dimensiones.

La variable independiente de esta investigación es:

- Inversión en Fintech: Productos que ofrecen startups basadas en tecnología, revolucionando el sector bancario por el bajo coste y rapidez de sus servicios.

Desglosando esta variable, obtenemos las siguientes dimensiones:

- Productos financieros
- Innovación tecnológica
- Seguridad y transparencia

Se incluirán también, los indicadores para la variable independiente:

- Cantidad de productos ofrecidos por las Fintech.
- Participación de mercado de las Fintech.
- Preferencia a utilizar el canal físico o el online.
- Experiencia al utilizar el canal físico y el online.
- Frecuencia en la que se ha caído el sistema del banco.
- Personas que estarían dispuestas a utilizar estos servicios digitales.

Respecto a la variable dependiente, se formula a partir de la variable independiente:

- Percepción de la rentabilidad de los usuarios: Relación entre el dinero que invierte una persona y el dinero que gana en un periodo de tiempo.

Igualmente, esta variable se desglosa en las siguientes dimensiones:

- Retorno de la inversión.
- Riesgo asociado a la inversión.
- Perfil de la operación.

Finalmente, a la variable dependiente se formularon los siguientes indicadores:

- Payback.
- Rentabilidad sobre la inversión.
- Tipo de cambio.
- Perfil del inversor.
- Evaluación de la operación.
- Relación ahorro/inversión.

Tabla 3.1*Operacionalización de Variables*

Tipo de variable	Definición conceptual	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem
Variable Independiente	Productos que ofrecen startups basadas en tecnología, revolucionando el sector bancario por el bajo coste y rapidez de sus servicios.	Inversión en las Fintech	Productos financieros	Cantidad de productos ofrecidos por las Fintech.	22
				Participación de mercado de las Fintech.	28
			Innovación tecnológica	Preferencia a utilizar el canal físico o el online.	6, 8
				Experiencia al utilizar el canal físico y el online.	7, 9, 10, 11
			Seguridad y transparencia	Frecuencia en la que se ha caído el sistema del banco.	12, 13
				Personas que estarían dispuestas a utilizar estos servicios digitales.	17, 18, 19
			Retorno de la inversión	Payback	26
Rentabilidad sobre la inversión.	26				
Variable Dependiente	Relación entre el dinero que invierte una persona y el dinero que gana en un periodo de tiempo.	Percepción de la rentabilidad de los usuarios	Riesgo asociado a la inversión	Tipo de cambio.	16, 21
				Perfil del inversor.	20
		Perfil de la operación	Evaluación de la operación.	25	
			Relación ahorro/inversión.	14, 15	

3.3. Aspectos deontológicos de la investigación

Todo lo relacionado a esta investigación ha sido gestionado con mucha ética, respetando toda investigación previa citando a sus autores respectivos. Nuestra investigación cuenta con citas y referencias bibliográficas originales y auténticas que han sido recopiladas y expuestas mediante la normativa APA, asimismo, cumplimos con todas las normas éticas y morales, como exalumnos y profesionales de la Universidad de Lima.

Del mismo modo el presente trabajo pasara por el software llamado “Turnitin”, el cual verificara la autenticidad de nuestra tesis, dando cabalidad de que esta no ha sido plagiada o modificada de otros trabajos de tesis. Además, los datos para las comparaciones entre variables fueron recopiladas de páginas con años de creación, esto para tener un mayor grado de confianza en los datos usados.

Por último, el instrumento de investigación que se ha utilizado es una encuesta y esta ha sido validada por asesores académicos de amplia trayectoria y personas con experiencia en el tema. Estas han sido contestadas de manera voluntaria por las personas, que creyeron conveniente responderlas, de igual manera, se respetó la confidencialidad de las personas encuestadas. Adicional a ello, se les indico el motivo de la encuesta para que todo sea transparente y tengan en consideración cual era la finalidad y para qué las usaríamos.

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

En este capítulo se plasmará el plan de investigación, para entender el proceso que se ha seguido, sobre qué método se ha realizado; así como, la población sobre la cual se ha calculado la muestra a la que se aplicó el instrumento de investigación.

Finalmente, se expone la técnica de recopilación de valores y cómo se procesan dichos valores para llegar a las conclusiones.

4.1. Diseño metodológico

- a) **Enfoque:** La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, es decir, es un conjunto de procesos secuenciales para comprobar las suposiciones de los investigadores para analizar la relación entre las variables de estudio.
- b) **Tipo de investigación:** Es una investigación de tipo aplicada porque desarrolla teorías estudiadas previamente aplicándolas en un entorno real, en este caso, el sector bancario, generando nuevos conocimientos y conclusiones sobre el tema.
- c) **Alcance de la investigación:** Esta investigación tiene un alcance correlacional, porque las dos variables en estudio se relacionan entre sí generando una relación de acción-reacción. Las variables son de conocimiento previo, por lo cual se hace levantamiento de información para poder analizarlas.
- d) **Diseño de la investigación:** Se utiliza un diseño no experimental, ya que no se busca manipular a las variables, solo analizar el efecto de una sobre la otra.
- e) **Horizonte:** La investigación es de tipo transaccional, ya que se ha recopilado la información en un único periodo de tiempo.

4.2. Determinación de la población

En este estudio, se considera población a todos los usuarios del sistema bancario limeño en el año 2022. Según, un informe de la SBS llamado “Reporte de indicadores de inclusión financiera de los sistemas financiero, de seguros y de pensiones”. Vamos a tomar en cuenta a usuarios del sistema bancario a todo aquel que tenga una cuenta en el banco.

Figura 4.1

Encuesta Nacional de Hogares

Departamento	Tenencia de cuentas ^{2/} (%)	
	2015	2020
Amazonas	41.72	53.03
Ancash	27.82	39.81
Apurímac	17.39	29.76
Arequipa	31.69	44.28
Ayacucho	36.81	37.13
Cajamarca	25.49	32.43
Callao	26.86	52.73
Cusco	29.81	30.07
Huancavelica	36.14	38.27
Huánuco	27.71	34.34
Ica	38.88	50.42
Junín	27.29	30.31
La Libertad	24.54	39.63
Lambayeque	29.34	40.28
Lima	29.04	50.35
Loreto	29.94	39.75
Madre de Dios	22.16	25.14
Moquegua	43.92	51.44
Pasco	28.44	32.94
Piura	27.90	40.38
Puno	28.33	28.27
San Martín	17.29	39.35
Tacna	26.07	41.42
Tumbes	25.58	33.77
Ucayali	30.92	33.95
Nacional	28.70	42.34

Nota. De “Reporte de indicadores de inclusión financiera de los sistemas financiero, de seguros y de pensiones” por Superintendencia de banca, seguros y AFP, 2020

El estudio afirma que para el 2020, el 50,35% de la población limeña tiene al menos una cuenta en el banco. Según el INEI, “Lima supera los 10 millones de habitantes al año 2022” (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2022) hacia junio del 2022 se estima una población de 10 millones 4 mil 141 habitantes.

Con estos datos, podemos calcular el número de nuestra población, multiplicando la población total de Lima con el porcentaje de tenencia de cuentas de Lima. Con lo cual, obtenemos una población para el estudio de 5 millones 37 mil 85 personas.

4.3. Diseño muestral

Para hallar el número de personas que serán parte del estudio de esta investigación, se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple. Al ser la población hallada previamente, superior a 10.000 se utilizó la siguiente fórmula para determinar la muestra:

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

Siendo:

Z= Coeficiente para un nivel de confianza del 95% = 1,96

p = Probabilidad de que cada elemento sea elegido = 50%

q = Probabilidad de que cada elemento no sea elegido = 50%

e = Tolerancia de error = 0,05

Con el cálculo respectivo se determinó que la muestra establecida para la investigación es de 385 personas.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El recurso usado para recolectar datos es una encuesta, dicho instrumento es un cuestionario de 30 preguntas dirigidas principalmente a usuarios del sistema bancario limeño. Algunas de estas preguntas fueron dirigidas exclusivamente a aquellas personas que en algún momento de sus vidas habían utilizado el servicio de una empresa Fintech para conocer acerca de su experiencia y resultados obtenidos.

El instrumento tiene una variedad de preguntas para conocer el perfil de los usuarios bancarios y sus preferencias hacia la banca tradicional o virtual. Las respuestas obtenidas de la encuesta se analizarán para obtener conclusiones relevantes para nuestro análisis.

4.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.

Terminado la fase de aplicación de la encuesta a las 385 personas de la muestra, se procede a procesar las respuestas obtenidas para confirmar o rechazar hipótesis y llegar a las conclusiones del estudio.

Se utilizó la herramienta cuestionario Google Forms para encuestar más fácilmente a la población, los resultados se descargaron en Excel para poder procesar los datos. Con ello, se revisan las preguntas una a una para limpiar algún error en respuesta, codificarlas debidamente y, finalmente, puedan ser procesadas en el programa estadístico SPSS, donde se miden los resultados obtenidos para poder evaluar las conclusiones.

4.6. Prueba piloto y confiabilidad de los instrumentos.

Previo a lanzar la encuesta oficialmente a la población objetivo, se hizo una prueba piloto con 10 personas elegidas al azar de distintos perfiles de edad y de educación, para confirmar que el instrumento sea claro y conciso en todas las preguntas. Además, se tuvo en consideración el instrumento de validación de expertos. En este caso, los expertos escogidos para la presente investigación fueron:

- Martín Huapaya Castañeda (Co-founder de Finsmart)
- Abelardo Lara Vasallo (Director Btax Group)

Quienes son expertos en los temas de Fintech y economía respectivamente, dieron su punto de vista acerca del tipo de preguntas que se estaban aplicando.

Para conocer la fiabilidad del presente instrumento, se calculó el coeficiente V de Aiken, basándonos en las respuestas obtenidas de los criterios de expertos, codificándolos por: mejorable = 0, bueno = 1 y excelente = 2.

Al aplicar la suma de acuerdos y la fórmula V de Aiken obtuvimos de resultado un 0,75.

$$\frac{\text{Suma de acuerdos}}{N * (c - 1)}$$

Siendo:

N = 2 (número de expertos)

c = 3 (número de criterios)

Según Herrera (1998), observamos el cuadro de criterios de interpretación del V de Aiken:

Figura 4.2

Criterios de interpretación V de Aiken

0,53 a menos	Validez nula
0,54 a 0,59	Validez baja
0,60 a 0,65	Válida
0,66 a 0,71	Muy válida
0,72 a 0,99	Excelente validez
1.0	Validez perfecta

Nota. Por Herrera, 1998

Con lo cual se concluye una excelente validez para el contenido del instrumento por encontrarse dentro del rango de 0,72 a 0,99.

Finalmente, para conocer la consistencia interna de cada una de las variables aplicadas al instrumento, se aplicó el Alpha de Cronbach desde el programa SPSS, este coeficiente indica la consistencia del instrumento basándose en las respuestas obtenidas de la prueba piloto aplicada antes de lanzar el instrumento oficialmente.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes para la variable independiente y dependiente respectivamente:

Figura 4.3

Alfa de Cronbach – variable independiente

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.417	6

Nota. Elaboración propia extraído de SPSS, 2023

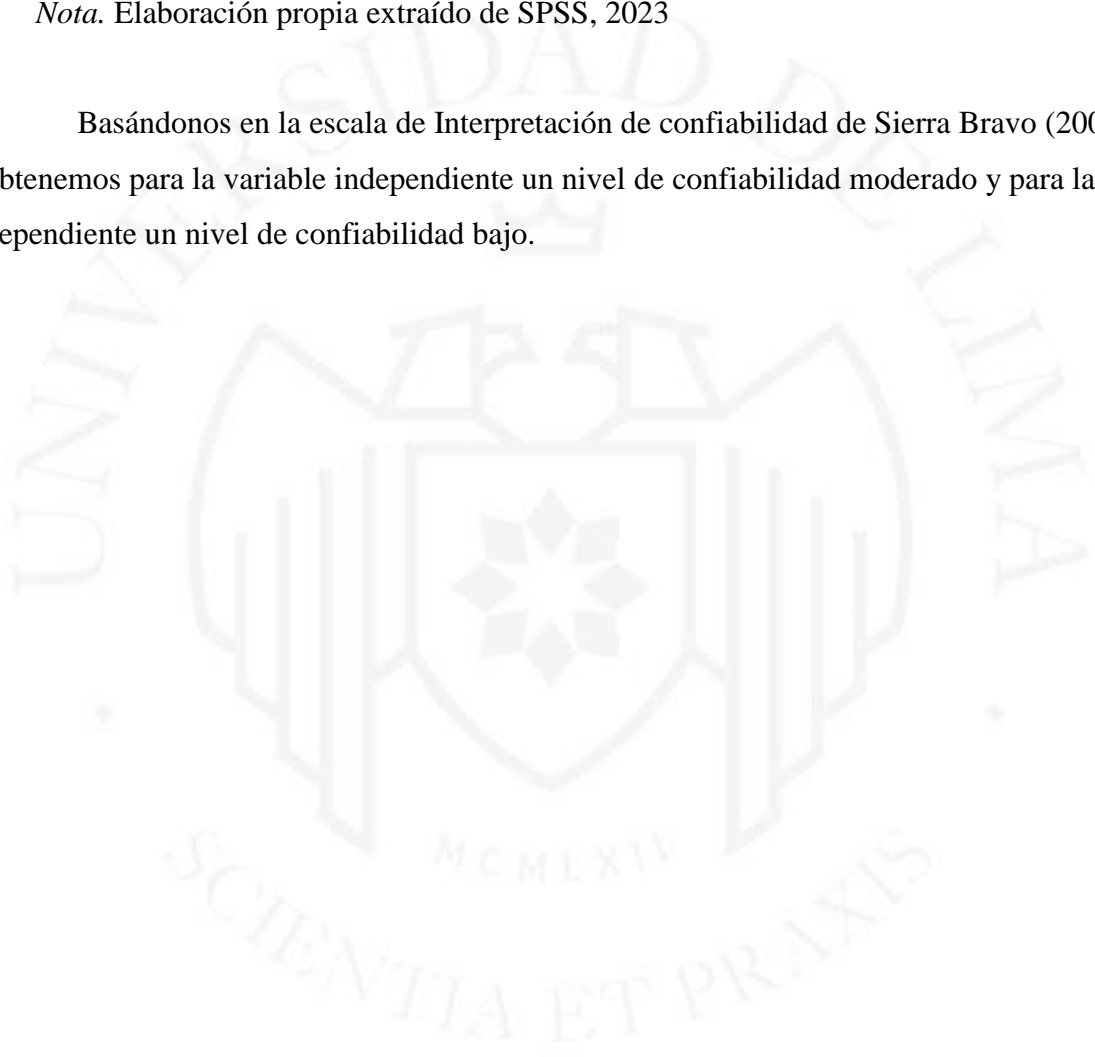
Figura 4.4

Alfa de Cronbach – variable dependiente

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.379	3

Nota. Elaboración propia extraído de SPSS, 2023

Basándonos en la escala de Interpretación de confiabilidad de Sierra Bravo (2001), obtenemos para la variable independiente un nivel de confiabilidad moderado y para la dependiente un nivel de confiabilidad bajo.



CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este capítulo de la investigación se plasmará todas las respuestas que se han obtenido luego de aplicar el instrumento de investigación

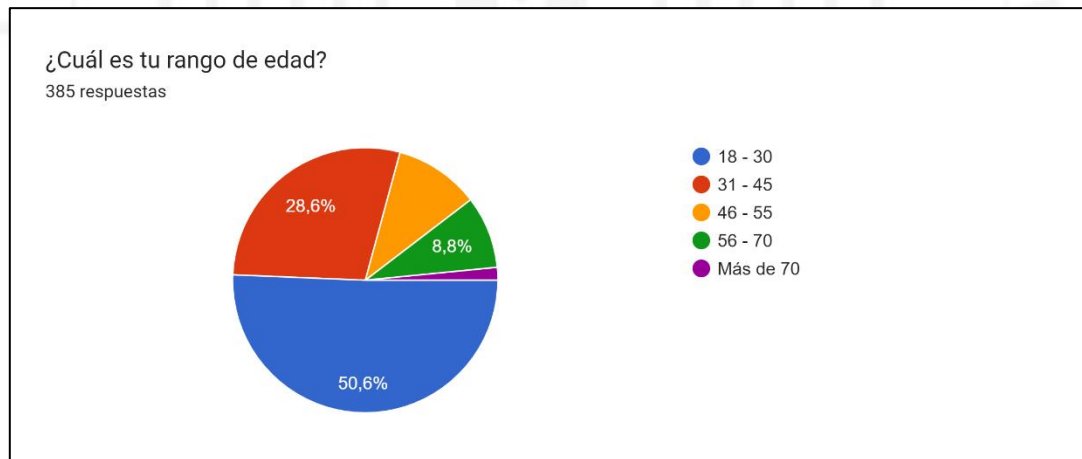
5.1. Resultados

En este primer apartado, se detallan todas las preguntas realizadas y las respuestas serán plasmadas en gráficos para un mejor entendimiento.

Se comenzó con preguntas generales, para conocer los datos demográficos, siendo la primera, el rango de edad de cada uno de los encuestados.

Figura 5.1

Pregunta 1

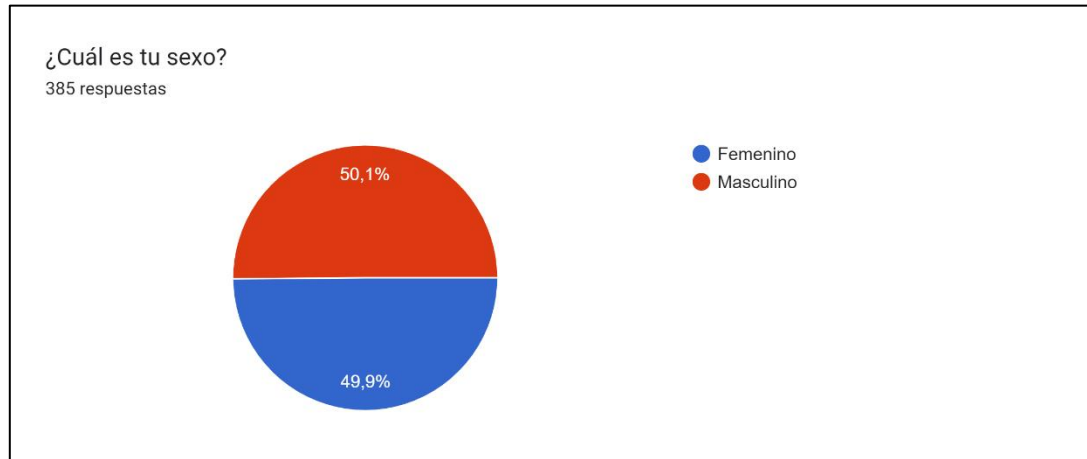


Como se observa, el 50,6% (195) de los participantes se ubica en el menor rango, de 18 a 30 años, seguido por el rango de 31 a 45 años con 28,6% (110). Es decir, que la muestra está representada mayoritariamente por adultos menores de 50 años.

La siguiente pregunta, fue para conocer el sexo de los encuestados.

Figura 5.2

Pregunta 2

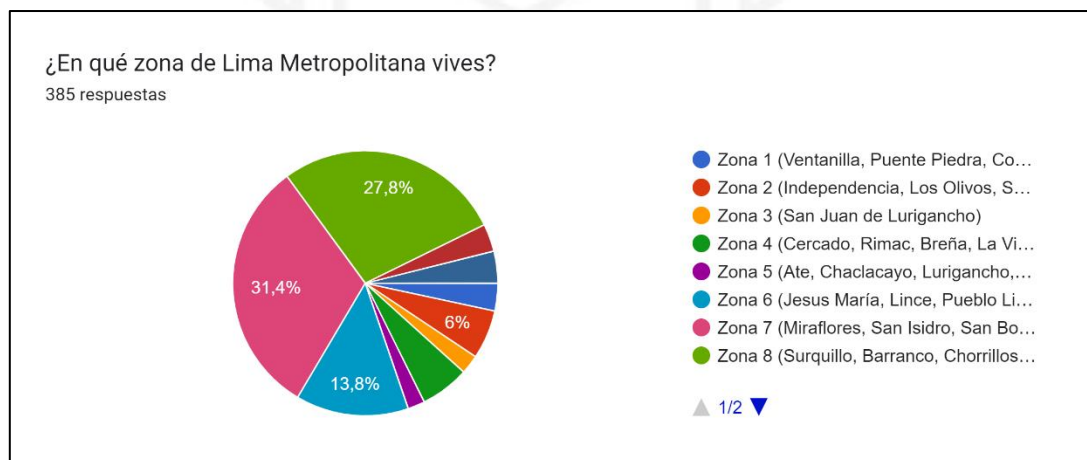


El gráfico muestra una clara paridad entre ambos sexos, con un 50,1% de hombres y un 49,9% de mujeres.

Seguido de la pregunta de la zona en la que residen para conocer el perfil zonal de las personas.

Figura 5.3

Pregunta 3

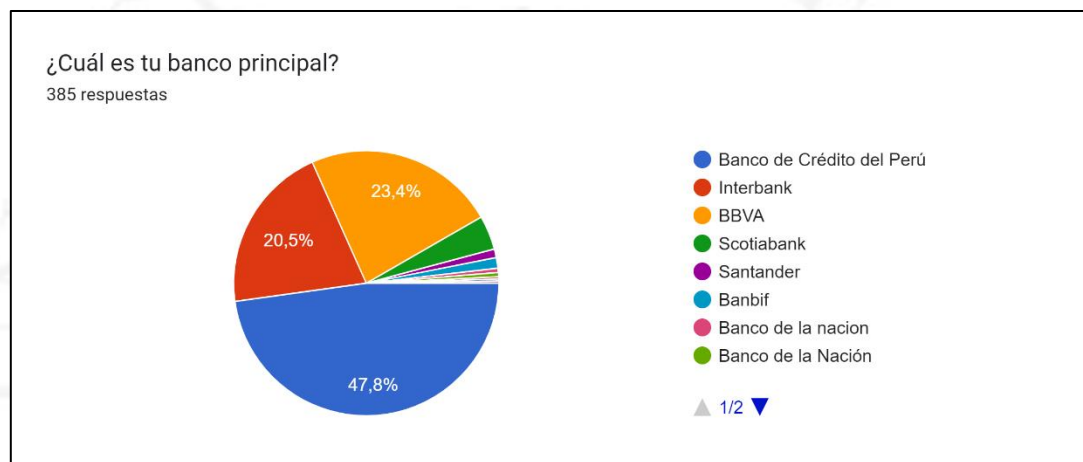


La mayoría de los encuestados viven en las zonas 7 y 8 de Lima Metropolitana. Estas zonas abarcan los distritos de: Miraflores, San Isidro, San Borja, Surco, La Molina, Surquillo, Barranco, Chorrillos y San Juan de Miraflores.

Para entrar un poco a fondo en el tema de usuarios de banca, empezamos preguntando cuál es el banco que más utilizan.

Figura 5.4

Pregunta 4



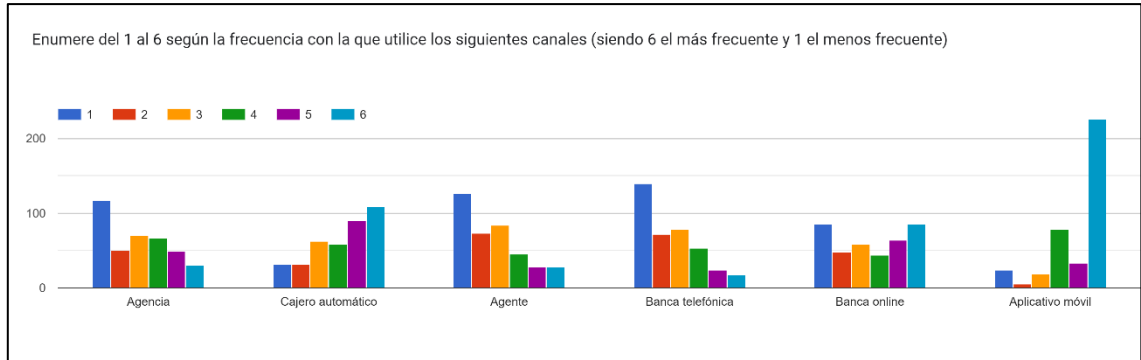
En esta muestra, el 47,8% de los encuestados pertenecen al BCP, el banco con mayor participación de mercado de Lima, seguido por el BBVA y el Interbank.

Finalizamos con las preguntas generales para preguntar por los temas que abarcan esta investigación.

Primero se les preguntó por la frecuencia con la que utilizan cada uno de los canales ofrecidos por los bancos, como la agencia, el cajero automático, el agente, la banca telefónica, la banca online y el aplicativo móvil.

Figura 5.5

Pregunta 5

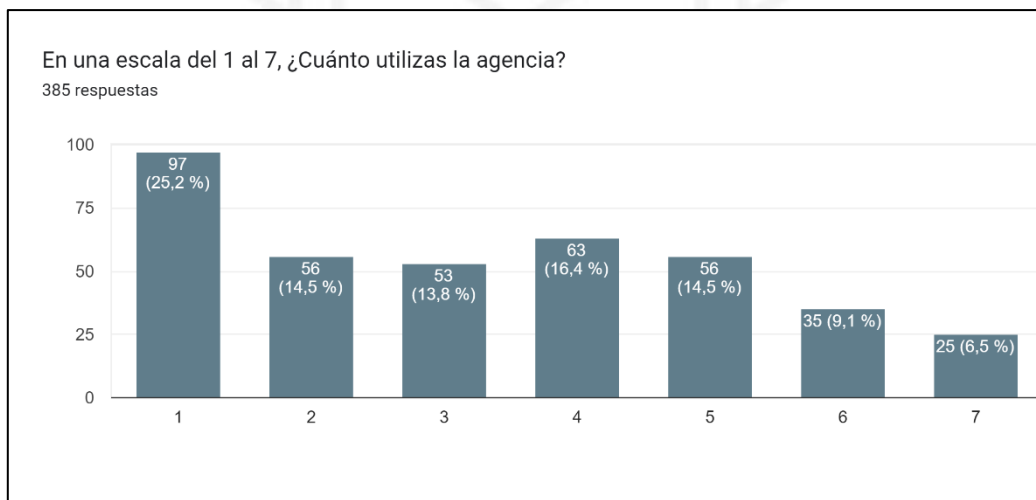


En la mayoría, se refleja la clara preferencia por el aplicativo móvil, siendo el elegido más veces como el más frecuente y la banca telefónica como la menos frecuente. Esto se puede deber a que la mayor parte de encuestados son adultos jóvenes quienes suelen tener una clara preferencia a las facilidades que ofrece la tecnología.

Luego, preguntamos por la frecuencia de los canales agencia y banca digital.

Figura 5.6

Pregunta 6

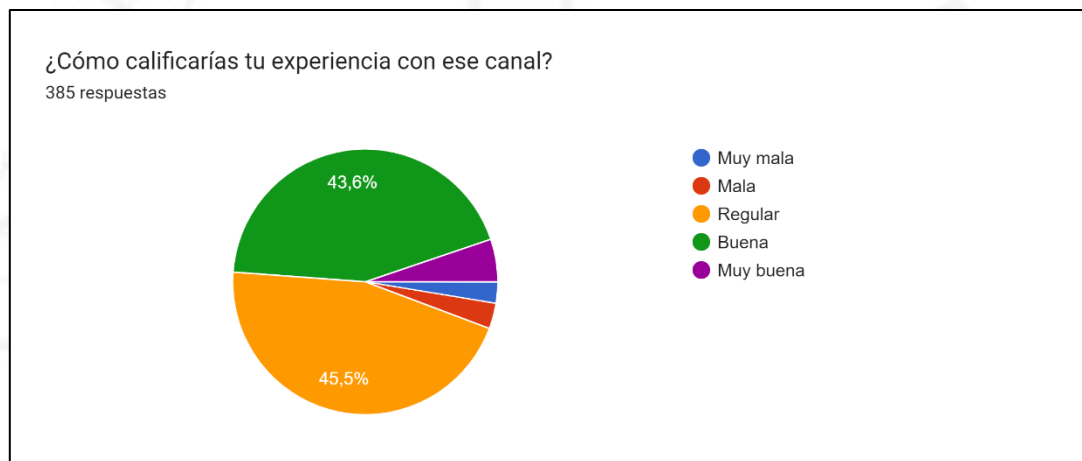


En el caso de la agencia, es muy poco utilizada para realizar las operativas diarias de los usuarios. La opción 1 “menos frecuente” fue la más escogida; sin embargo, las siguientes opciones tienen un poco de paridad, con lo que podemos deducir que la agencia es un canal que las personas siguen utilizando en mayor o menor medida según sea el caso.

Además, se les preguntó sobre su experiencia con la agencia.

Figura 5.7

Pregunta 7

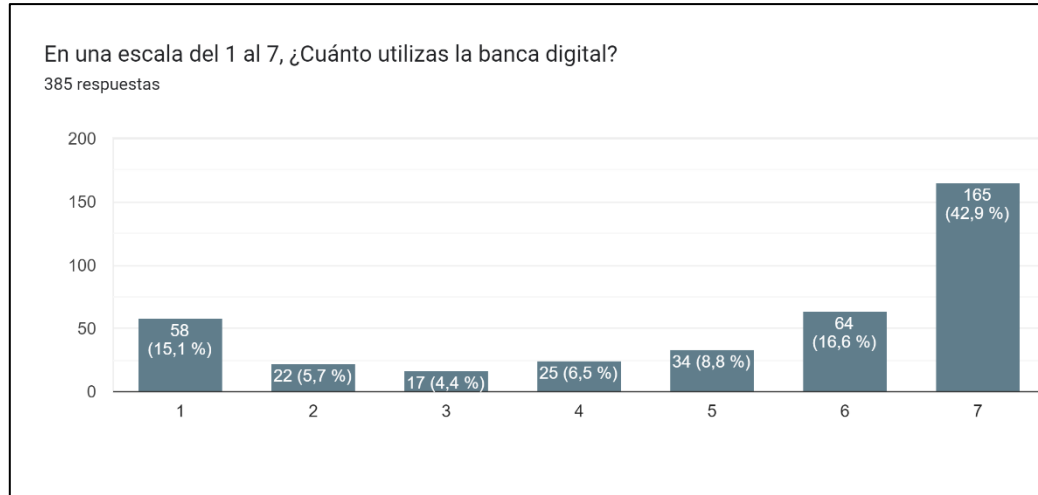


En general, se podría decir que la mitad de los encuestados respondieron haber tenido una experiencia regular y la otra mitad una experiencia buena y muy buena. Es decir, que este canal tradicional sigue siendo bastante aceptado por la sociedad.

Seguimos con la pregunta respecto al canal digital.

Figura 5.8

Pregunta 8

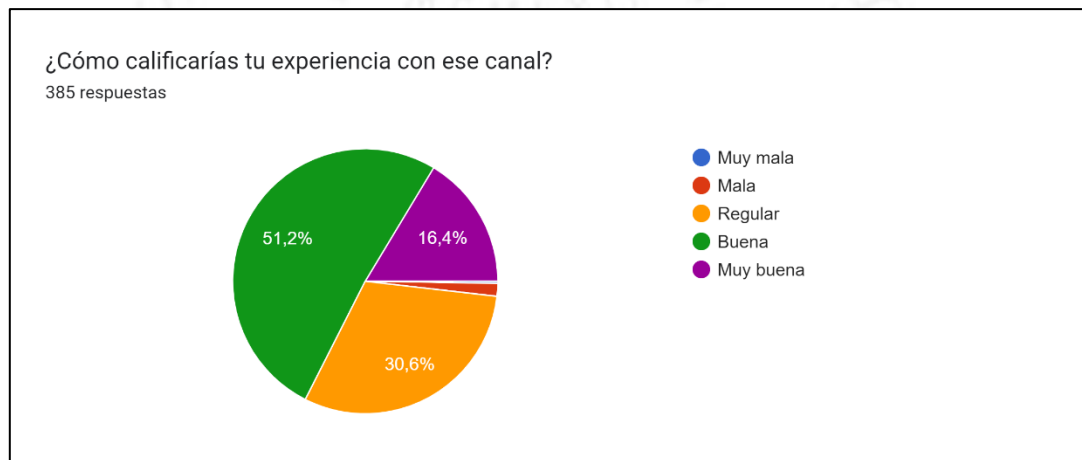


A diferencia de la agencia, en este caso el 42,9% de encuestados respondieron que, lo utilizan con mucha frecuencia. Las facilidades que se ofrecen con los canales digitales son bastante aceptadas por la población para realizar operativas sencillas del día a día.

Igualmente, se les preguntó sobre la experiencia con la banca digital de sus bancos.

Figura 5.9

Pregunta 9



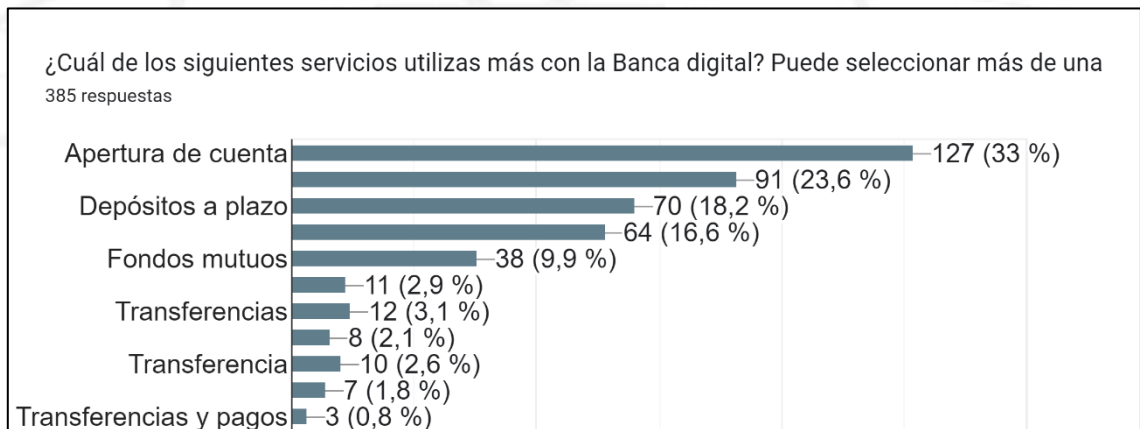
En general, los encuestados respondieron que han tenido una buena experiencia con este canal. Un 51,2% respondió “Buena” y un 16,4% “Muy buena”. Es decir, que las opciones digitales que ofrece la banca tradicional están siendo satisfactorias para la población.

Seguimos con preguntas planteadas para conocer un poco más sobre la banca digital de los bancos tradicionales limeños.

Primero, queríamos conocer los servicios que más se utilizaban con la banca digital. Esta fue una pregunta de opción múltiple y, además, dejamos una opción abierta a respuestas.

Figura 5.10

Pregunta 10

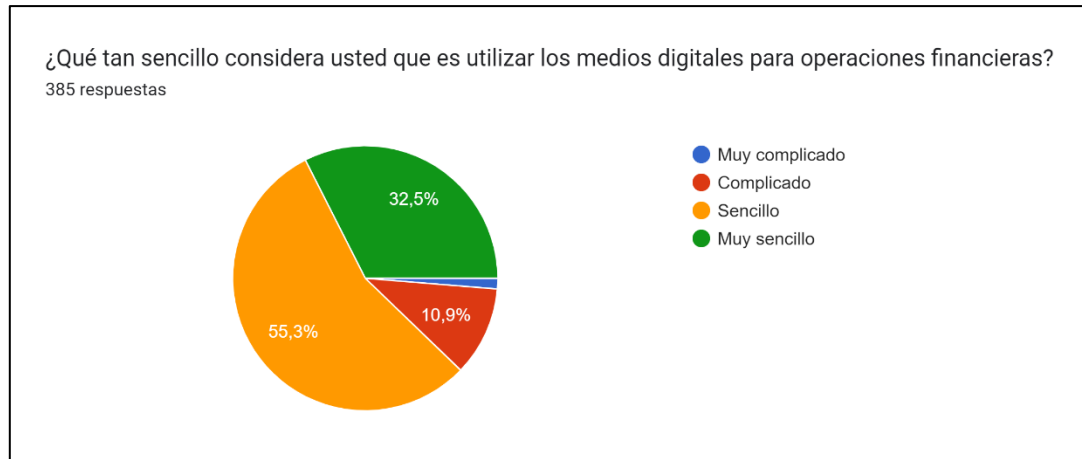


La apertura de cuenta, depósitos a plazo, préstamos preautorizados y fondos mutuos, son los servicios más utilizados por los participantes. Entre otras respuestas menos frecuentes estaban: Transferencias, pagos, consulta de saldo y movimientos.

Luego, se preguntó sobre la facilidad con la que percibían a los medios digitales para realizar las distintas operaciones financieras.

Figura 5.11

Pregunta 11

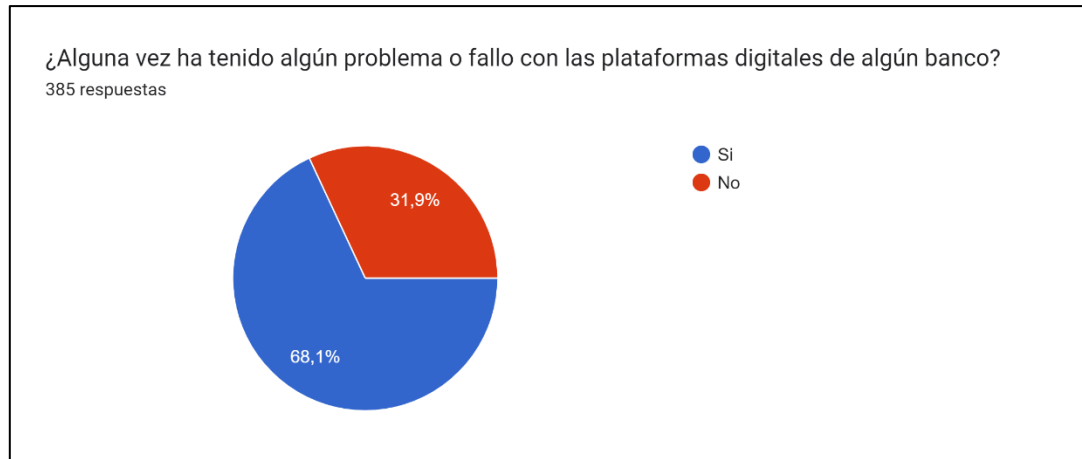


Las respuestas fueron en su mayoría que les resultaba sencillo y muy sencillo el uso de los medios digitales para fines financieros. Probablemente, aquellos que respondieron que era “Complicado” o “Muy complicado” sean parte de población perteneciente a rangos de edad elevados, ya que los adultos mayores suelen tener problemas a la hora de utilizar dispositivos electrónicos y comprender las plataformas digitales.

La siguiente pregunta cuestionó si alguna vez habían tenido fallos con sus plataformas financieras.

Figura 5.12

Pregunta 12

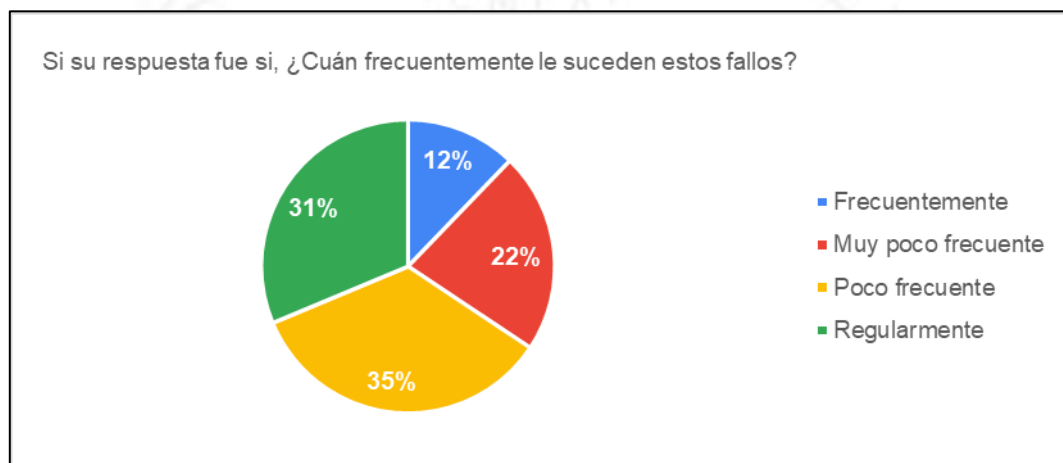


Como se observa en el gráfico, más de la mitad de los encuestados alguna vez ha tenido fallos o problemas con las plataformas digitales de los bancos.

A todos los que respondieron que si habían tenido fallos en las plataformas se les preguntó cuán frecuentemente les suceden estos fallos. De los 385 encuestados, respondieron que si 262 personas.

Figura 5.13

Pregunta 13



De esas 262, el 35% respondió que les sucede con poca frecuencia y un 31% que les sucede regularmente. A pesar de que la gran mayoría manifiesta que estas plataformas suelen tener errores, no han dejado de afirmar una buena experiencia del servicio en general.

A continuación, para ir más a fondo, se les preguntó acerca de su predisposición al ahorro.

Figura 5.14

Pregunta 14

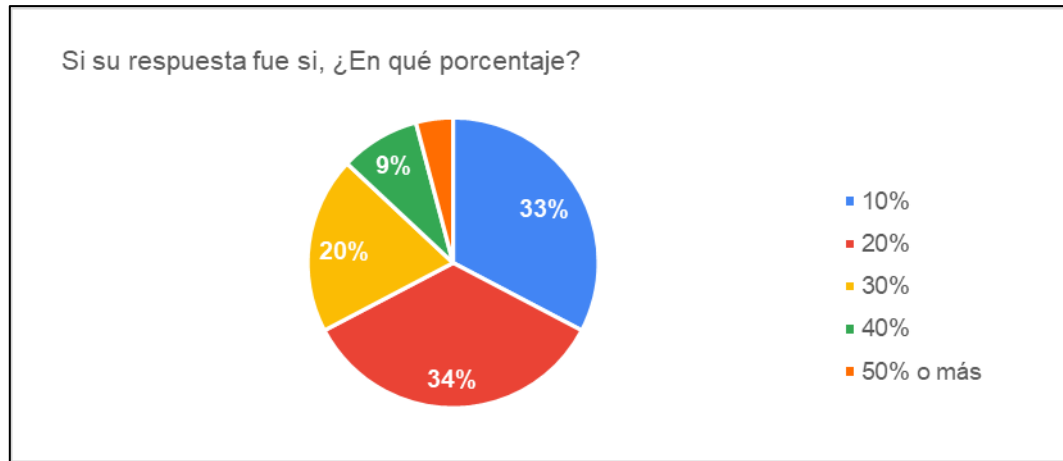


Efectivamente, el 83,1% del total de los encuestados destina un porcentaje de sus ingresos mensuales al ahorro/inversión.

Para aquellos que respondieron que sí, quisimos saber en qué porcentaje. De los 385 encuestados, respondieron que sí 320 personas.

Figura 5.15

Pregunta 15

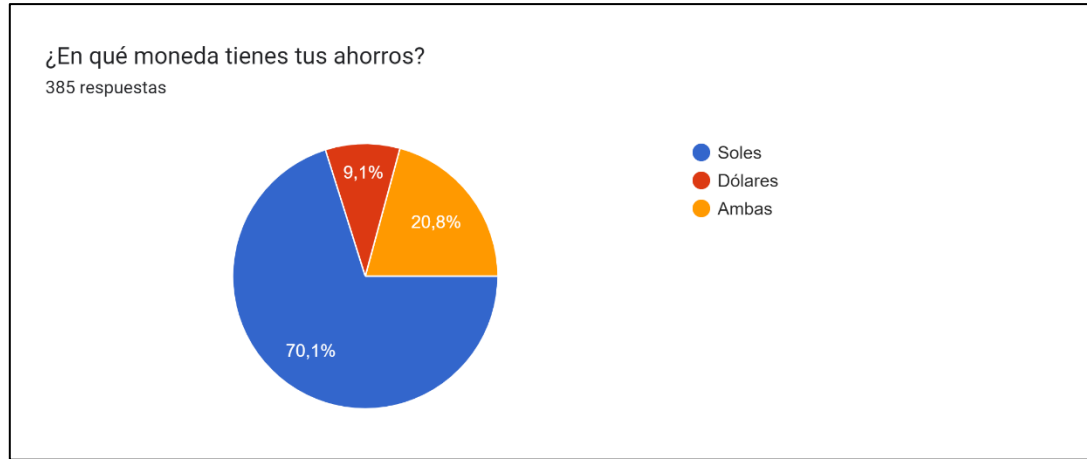


En su mayoría, ahorran entre un 10% y 20% del total de sus ingresos. Una minoría respondió que logra ahorrar un 40% o más de sus ingresos, probablemente sean jóvenes que recién se inician en el mundo laboral y no cuentan con carga familiar ni mayores responsabilidades; o, sean personas con ingresos suficientemente altos para poder destinar un porcentaje tan alto al ahorro/inversión.

Por otro lado, también nos interesaba saber en qué moneda guardan sus ahorros.

Figura 5.16

Pregunta 16



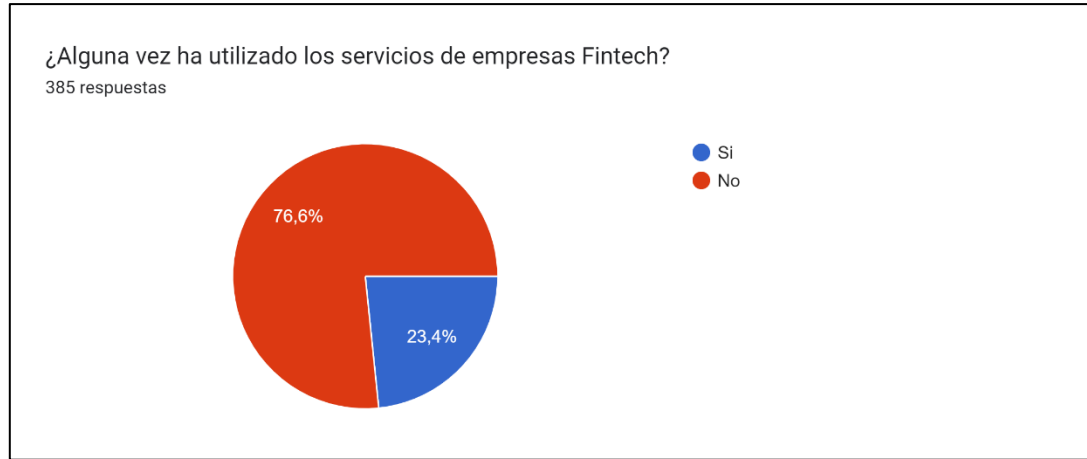
El 20,8% de los encuestados ahorra en soles y dólares, el 70,1% en soles y solo un 9,1% en dólares. En el Perú la gran mayoría de empresas paga a sus trabajadores únicamente en soles, por lo que es normal que la población ahorre en la misma moneda en la que perciben sus ingresos.

Sin embargo, una forma de coberturarse ante la incertidumbre e inestabilidad que pueda existir en el país es ahorrando también en dólares, siendo esta moneda considerada como divisa refugio. Es por ello, que un 21,1% de los encuestados respondió que ahorra en ambas monedas.

En este punto de la encuesta se realizó el filtro para saber si los encuestados habían hecho uso de las fintech como herramienta de inversión, y en consecuencia saber si eran aptas para continuar con preguntas relacionadas a este tema.

Figura 5.17

Pregunta 17



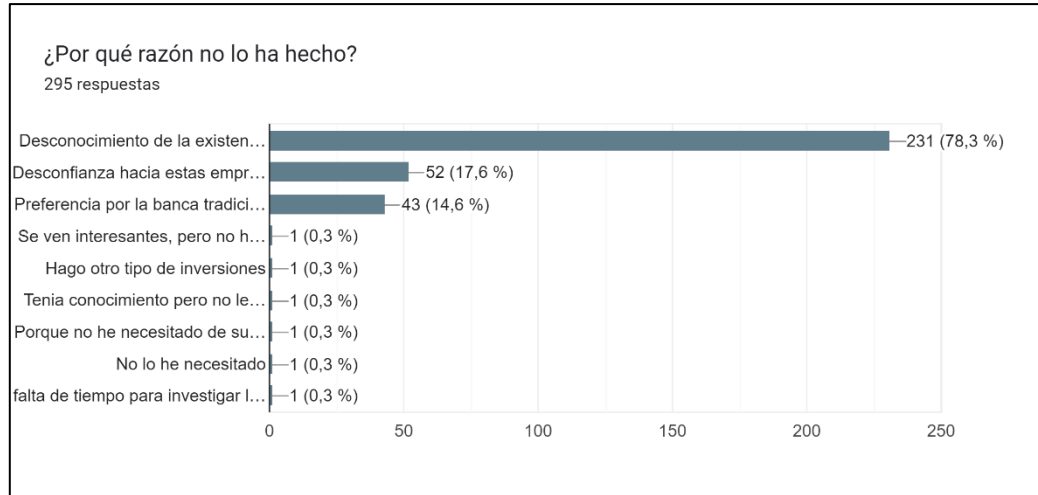
Las personas que habían usado los servicios de una Fintech son 90 (23,4%) y las que no fueron 295 (76,6%). Se evidencia que existe un gran número que no utilizó los servicios mencionados.

Según la respuesta en esta pregunta, se dirigía al encuestado a unas preguntas u otras. En caso no hayan utilizado, que fueron la mayoría se les preguntó su disposición a hacerlo en un futuro. Y para los que si han utilizado empresas fintech se les preguntó principalmente por su experiencia.

Para la siguiente pregunta, las personas que respondieron que nunca habían utilizado los servicios de empresas Fintech, fueron 295.

Figura 5.18

Pregunta 18



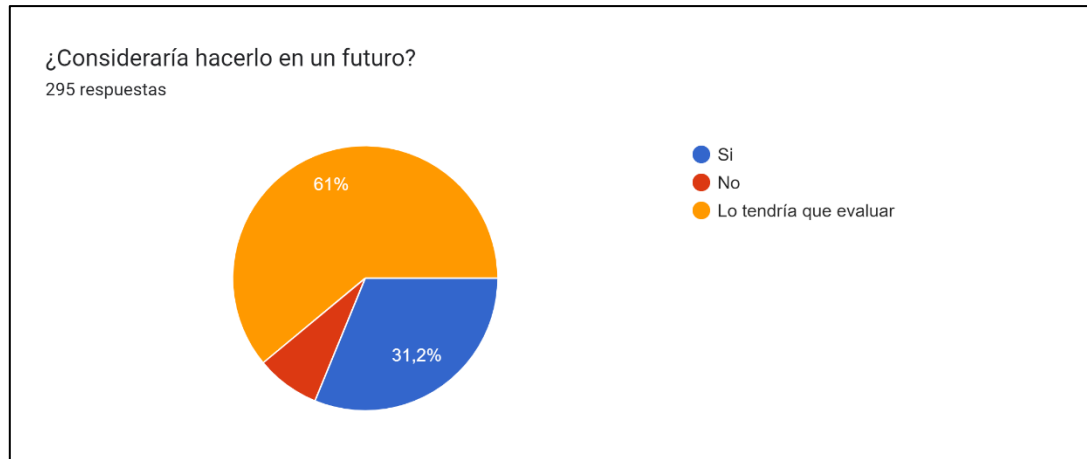
Esta pregunta se planteó con respuestas múltiples, para identificar las diversas razones por las cuales las personas no habían usado una Fintech.

Entre las principales se identificaron: el desconocimiento de la existencia de estas empresas, seguido por la desconfianza y la preferencia por la banca tradicional.

En este apartado de la encuesta se explicó brevemente qué era un Fintech para informar a aquellos que no lo supieran. Con lo cual, preguntamos su disposición a utilizarlas en un futuro en caso todavía no lo hayan hecho.

Figura 5.19

Pregunta 19



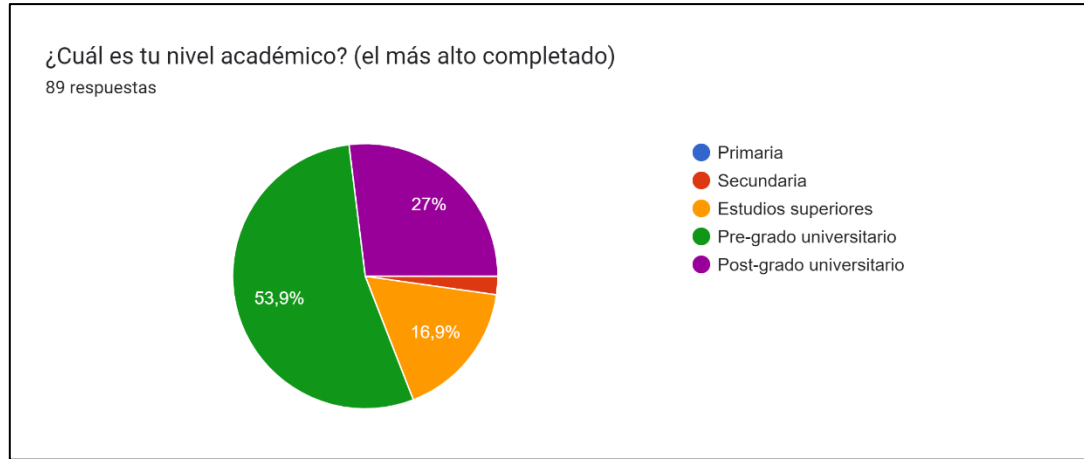
Un 31.4% indico que sí, y un 61% que lo tendría que evaluar, principalmente, porque la mayoría de la población desconoce de estos productos y las ventajas que tienen frente a los productos de la banca tradicional, lo cual les genera desconfianza.

Para aquellas personas que respondieron que sí había utilizado una Fintech (90), se les hizo otras preguntas acerca de su experiencia utilizando estos servicios.

La primera fue sobre el nivel académico más alto completado para conocer el nivel de conocimientos de esa submuestra.

Figura 5.20

Pregunta 20

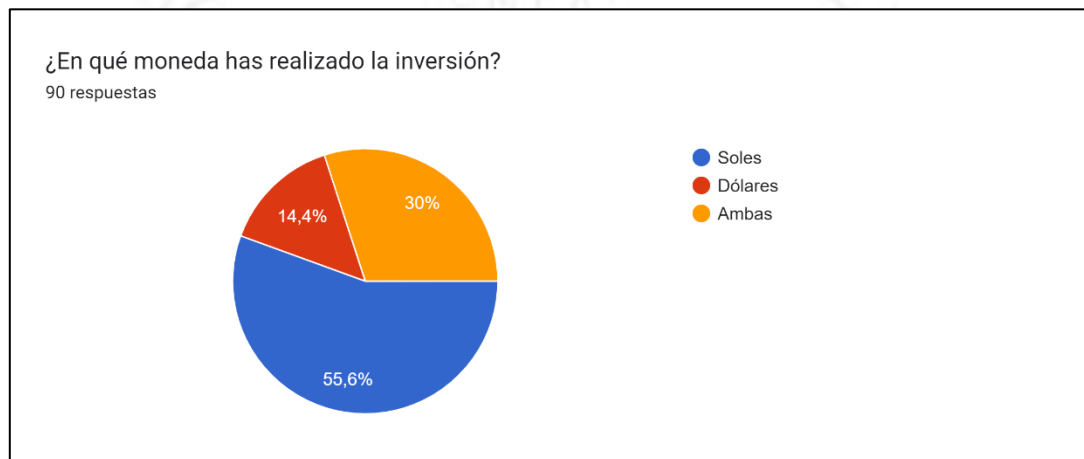


Se puede apreciar el nivel de estudios de los encuestados que han usado los servicios de una Fintech, un 16,9% tiene estudios superiores, un 53,9% indica que tiene estudios de pre – grado universitario y un 27% estudios de post – grado, siendo que el 97,8% de las personas que invierten en estas empresas son personas con estudios.

Además, quisimos conocer la moneda de inversión de preferencia.

Figura 5.21

Pregunta 21

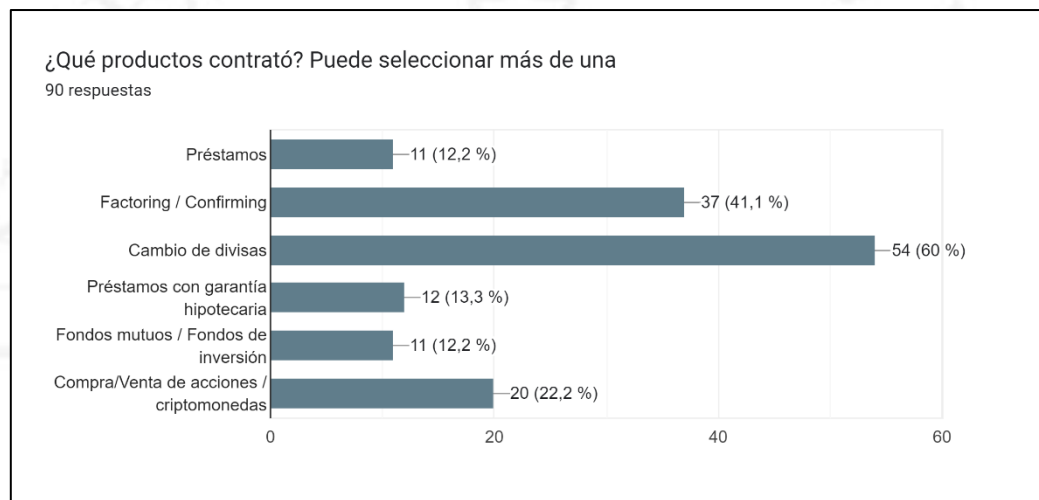


Se puede apreciar que el 55,6% de los encuestados prefiere el uso nuestra moneda frente a una moneda internacional en las inversiones de las Fintech, esto se puede explicar ya que el 50.5% de los encuestados son jóvenes que recién comienzan sus primeros empleos o universitarios integrándose al mercado laboral, por lo cual, reciben una remuneración fija en soles.

Acerca de los productos más contratados.

Figura 5.22

Pregunta 22



Se puede identificar, que un 60% de los productos elegidos pertenecen a la categoría de cambio de divisas y un 41,1% al factoring/confirming, esto se da porque las empresas que operan ambas categorías hacen un uso intensivo de publicidad y recursos de mercadotecnia para promocionar sus servicios, estos están en redes sociales, incluso en páginas especializadas y foros de inversión. Por lo cual, se han masificado más rápido que los productos de las otras categorías.

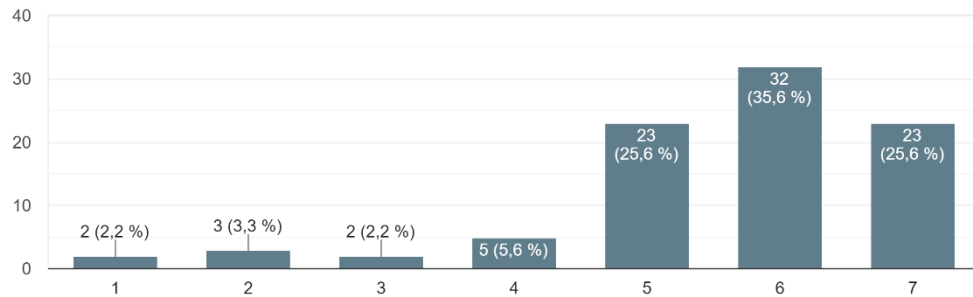
Acerca de cómo percibieron la experiencia en general:

Figura 5.23

Pregunta 23

En una escala del 1 al 7, ¿Cómo calificaría su experiencia?

90 respuestas



Se clasificó la experiencia de tal manera, que el número 1 es la peor experiencia y el número 7 es la mejor experiencia. Dando como resultado que más de la mitad de los encuestados, está conforme con la experiencia de la inversión en Fintech, de los cuales un 25,6% consideran que fue muy buena.

Concluimos que la inversión en Fintech tiene una mejor experiencia que la inversión en productos que banca tradicional, para las personas que han usado ambos mecanismos de inversión.

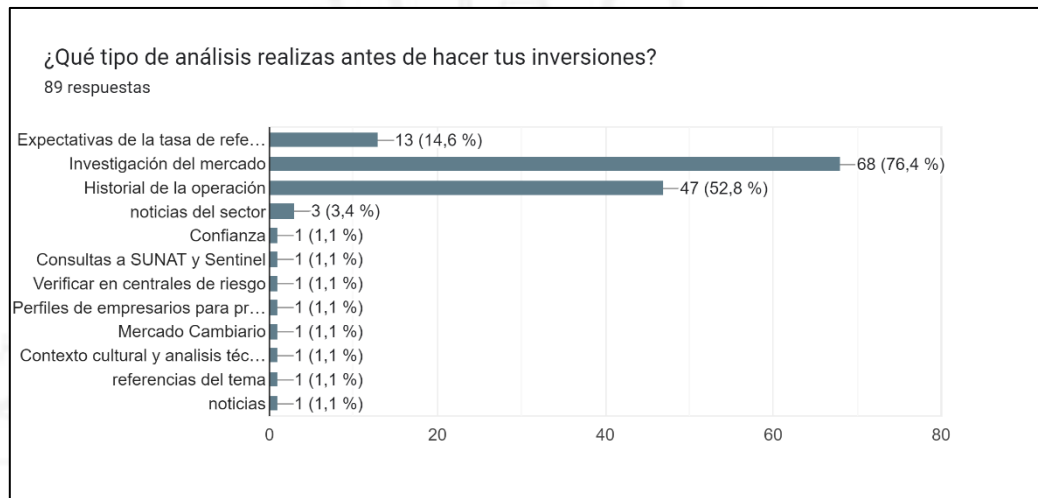
Pregunta 24:

La pregunta 24 fue una pregunta abierta para insertar un comentario sobre la experiencia en general, podemos identificar algunos comentarios positivos sobre la experiencia del uso de los servicios de una Fintech, entre los cuales destacan la facilidad del uso de estas y en específico, comentarios relacionados a las Fintech de cambio de divisas, los cuales indican que tienen un mejor tipo de cambio frente al sistema tradicional de cambio. Indicando así que se obtiene una rentabilidad mayor a la competencia.

Como toda inversión, es necesario que los inversionistas realicen una evaluación acerca del lugar en el cual pondrán su dinero, así que preguntamos qué tipo de análisis previo suelen hacer.

Figura 5.24

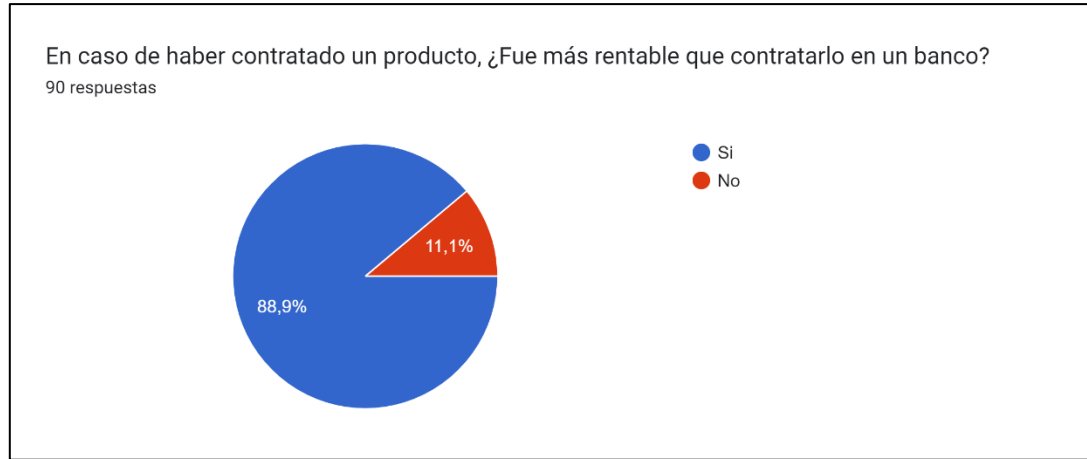
Pregunta 25



Se puede apreciar que el 76,4% de los encuestados realiza una investigación de mercado para hacer sus inversiones, seguido de un 52,8% que buscan el historial de la operación y solo un 14,6% utiliza las expectativas de la tasa de referencia.

Figura 5.25

Pregunta 26

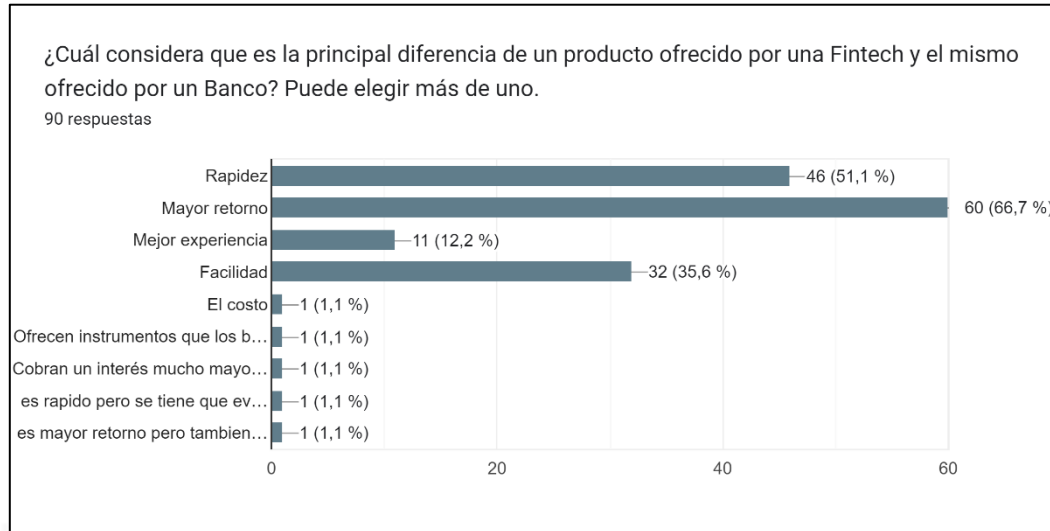


En esta pregunta, se puede identificar que el 88,9% de encuestados afirma que los productos de las Fintech son más rentables que los productos tradicionales ofrecidos por el banco. Con esta pregunta se concluye, que según la percepción de los encuestados que son usuarios de fintech, invertir en estos productos es más rentable que los ofrecidos por banca tradicional.

Los encuestados, además, respondieron acerca de cuáles consideran que son las diferencias entre los productos ofrecidos por las Fintech comparándolos con los de la banca tradicional.

Figura 5.26

Pregunta 27

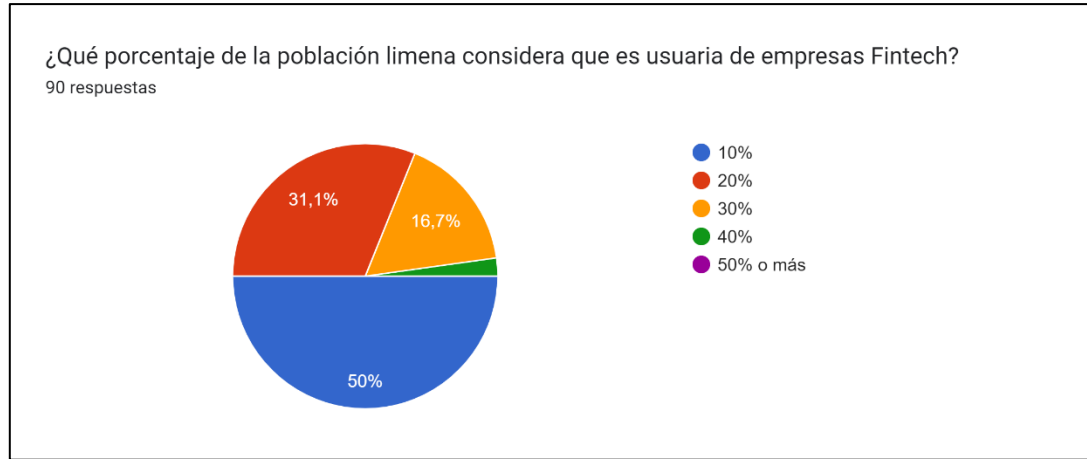


Los principales atributos de las Fintech frente a la banca tradicional, entre los cuales están un mayor retorno (66,7%), mayor rapidez (51,1%), facilidad de uso (35,6%) y mejor experiencia (12,2%). Esto demuestra que los principales atributos de las Fintech son la rapidez y el retorno. Y que los inversionistas buscan productos con estas cualidades que no se las ofrecen los bancos.

En la siguiente pregunta podemos ver qué piensan los encuestados acerca de las Fintech.

Figura 5.27

Pregunta 28



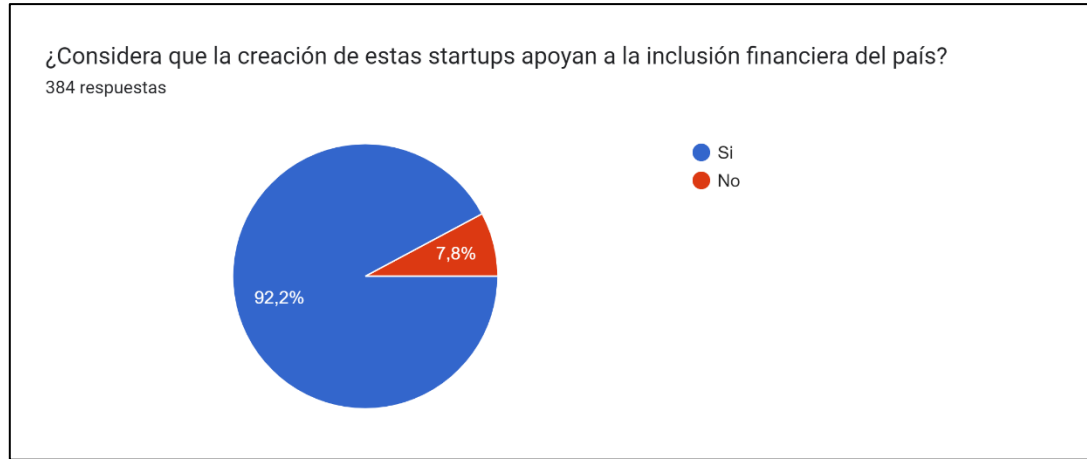
La mitad de ellos (50%) considera que solo un 10% de la población limeña conoce estas empresas. Esto se relaciona directamente con el uso del servicio, ya que muchas personas indican que la razón por la que no han invertido en una es que desconocen lo que es una Fintech y qué ventajas tiene frente a la banca tradicional.

Finalizamos con un par de preguntas para el total de la muestra.

En este caso, se puso una breve explicación sobre lo que significa la inclusión financiera.

Figura 5.28

Pregunta 29

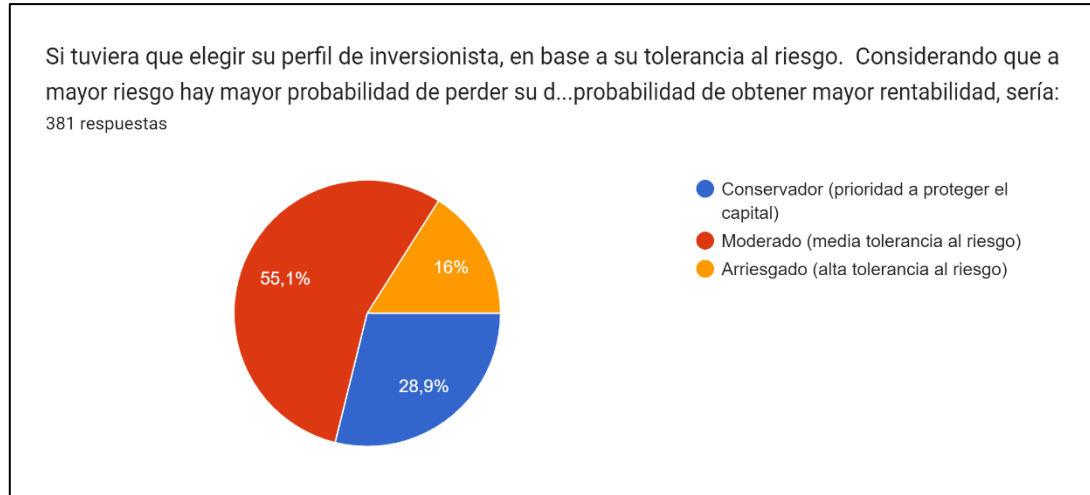


Después de informarle al encuestado lo que es la inclusión financiera, el 92,2% indica que sí es una herramienta que permite que más personas puedan bancarizarse y usar diversos servicios y productos de manera más ágil y con mucha facilidad. Esto nos indica, que lo ven como una herramienta, con ventajas importantes frente a la banca tradicional.

Y, como pregunta final, preguntamos acerca del perfil del inversionista de cada uno de los encuestados.

Figura 5.29

Pregunta 30



En las respuestas, podemos identificar el perfil del inversionista peruano, en el cual, el perfil más resaltante es el moderado (55,1%), lo que indica que los peruanos tienen una tolerancia media al riesgo. Y solo un 16% tiene un perfil arriesgado, que prioriza la rentabilidad sobre el riesgo. Lo cual indica que no muchas personas de la población optarían por nuevas formas o herramientas de inversión que no conozcan mucho o les genere desconfianza.

5.2.Discusión de resultados

En el presente estudio hemos aplicado una encuesta como instrumento de investigación, para corroborar tanto la hipótesis general, como las específicas planteadas. Además, obtuvimos información de los usuarios de las fintech acerca de sus experiencias e hicimos una breve entrevista al CEO de la empresa Finsmart para conocer sus expectativas en el mercado.

Con lo cual contamos con información suficiente para contrastar información y llegar a ciertas conclusiones en este estudio.

HG: La inversión en las Fintech impacta en la percepción de una mayor rentabilidad de los usuarios del sector bancario de Lima Metropolitana en el año 2022.

Para la hipótesis general, vamos a plantear las siguientes hipótesis:

H0: No existe relación positiva entre la variable inversión en fintech con percepción de la rentabilidad de los usuarios.

H1: Existe relación positiva entre la variable inversión en fintech con percepción de la rentabilidad de los usuarios.

Se realiza un análisis chi cuadrado para conocer la correlación entre, rentabilidad de los usuarios del sector bancario y la inversión en fintech.

Los datos para conocer la correlación entre estas variables fueron extraídos de las preguntas 17 y 26 aplicadas en el instrumento de investigación.

Tabla 5.1

*Uso de Fintech * Rentabilidad Crosstabulation*

				Rentabilidad		Total
				No	Si	
Uso de Fintech	No	Count	295	0	0	295
		% within Uso de Fintech	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	Si	Count	0	10	80	90
		% within Uso de Fintech	0.0%	11.1%	88.9%	100.0%
Total	Count	295	10	80	385	
	% within Uso de Fintech	76.6%	2.6%	20.8%	100.0%	

En el SPSS cruzamos las preguntas 17 “¿Alguna vez has utilizado una Fintech?” con la 26 “En caso de haber contratado un producto, ¿fue más rentable que contratarlo en un banco?”.

De la muestra, 90 indicaron que, si habían utilizado los servicios de una Fintech, con lo cual la pregunta de rentabilidad solo fue respondida por esta submuestra. En la tabla observamos que, de esas personas, 80 respondieron que si fue más rentable y 10 personas que no fue más rentable.

Tabla 5.2

Test Chi Square

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	385.000	2	<.001
Likelihood Ratio	418.716	2	<.001
N of Valid Cases	385		

Al aplicar la prueba de chi cuadrado a estas dos variables obtenemos un resultado de 0,001 lo cual nos indica que están directamente relacionadas. Por lo que rechazamos la hipótesis nula previamente planteada.

Por lo tanto, concluimos que existe una relación significativa entre la variable dependiente y la independiente; es decir, que a mayor inversión en fintech, los usuarios percibirán mayor rentabilidad.

Seguiremos aplicando esta prueba de correlación para las hipótesis específicas que tiene esta investigación.

La hipótesis específica 1 es la siguiente:

HE1: Los productos ofrecidos por las fintech que se perciben con mayor rentabilidad son los préstamos con garantía hipotecaria.

Para la cual planteamos las siguientes hipótesis:

H0: No existe relación positiva entre los préstamos con garantía hipotecaria ofrecidos por las fintech y la mayor rentabilidad de los usuarios.

H1: Existe relación positiva entre los préstamos con garantía hipotecaria ofrecidos por las fintech y la mayor rentabilidad de los usuarios.

Los datos utilizados para comprobar la correlación de estas variables se extrajeron de las preguntas 22 y 26, de nuestro cuestionario.

Tabla 5.3*Productos * Rentabilidad Crosstabulation*

		Rentabilidad		Total	
		No	Si		
Productos	Cambio de divisas	Count	2	29	31
		% within Rentabilidad	6.5%	93.5%	100.0%
	Compra/Venta de acciones / criptomonedas	Count	1	1	2
		% within Rentabilidad	50.0%	50.0%	100.0%
	Factoring / Confirming	Count	6	29	35
		% within Rentabilidad	17.1%	82.9%	100.0%
	Fondos mutuos / Fondos de inversión	Count	0	2	2
		% within Rentabilidad	0.0%	100.0%	100.0%
	Préstamos	Count	1	10	11
		% within Rentabilidad	9.1%	90.9%	100.0%
	Préstamos con garantía hipotecaria	Count	0	9	9
		% within Rentabilidad	0.0%	100.0%	100.0%
	Total	Count	10	80	90
		% within Rentabilidad	11.1%	88.9%	100.0%

En el SPSS cruzamos las preguntas 22 “¿Qué productos contrató?” con la 26 “En caso de haber contratado un producto, ¿fue más rentable que contratarlo en un banco?”.

Del total de la muestra, de las 90 personas que respondieron que usaron una Fintech, solo 9 invirtieron en el producto “Préstamos con garantía hipotecaria”, de las cuales las 9 afirman que el producto es rentable. De igual manera, según la percepción de los encuestados, afirman que los otros productos también son más rentables que los ofrecidos por un banco.

Tabla 5.4

Test Chi Square

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)
Pearson Chi-Square	6.454*	5	.265
Likelihood Ratio	6.414	5	.268
N of Valid Cases	90		

Al aplicar la prueba de chi cuadrado a estas dos variables obtenemos un resultado de 0,265 lo cual nos indica que no están directamente relacionadas. En conclusión, aceptamos la hipótesis nula previamente planteada.

Según la prueba Chi cuadrado aplicada, concluimos que no existe una relación significativa entre estas variables; es decir, que para los encuestados no hay una diferencia importante entre el tipo de producto en el que invirtieron, y el retorno. Según lo respondido por los encuestados, ninguno ofrece mayor rentabilidad.

La hipótesis específica 2 es la siguiente:

HE2: La practicidad en el uso de las fintech influye de manera positiva en las preferencias sobre la banca tradicional.

Para lo cual tenemos las siguientes hipótesis:

H0: No existe relación positiva entre la practicidad en el uso de las fintech y sus preferencias sobre la banca tradicional.

H1: Existe relación positiva entre la practicidad en el uso de las fintech y sus preferencias sobre la banca tradicional.

Los datos utilizados para comprobar la correlación de estas variables se extrajeron de las preguntas 17 y 27, de nuestro cuestionario.

Tabla 5.5*Ventaja * Uso Fintech Crosstabulation*

		Uso Fintech		Total		
		No	Si			
Ventaja	Facilidad	Count	295	0	295	
		% within Variable	100.0%	0.0%	100.0%	
	Mayor retorno	Count	0	8	8	
		% within Variable	0%	100.0%	100.0%	
	Mejor experiencia	Count	0	32	32	
		% within Variable	0%	100.0%	100.0%	
	Rapidez	Count	0	3	3	
		% within Variable	0.0%	100.0%	100.0%	
	Total	Count	0	47	47	
		% within Variable	0.0%	100.0%	100.0%	
	Total		Count	295	90	385
			% within Variable	76.6%	23.4%	100.0%

En el SPSS cruzamos las preguntas 17 “¿Alguna vez has utilizado una Fintech?” con la 27 ¿Cuál considera que es la principal diferencia de un producto ofrecido por una Fintech y el mismo ofrecido por un Banco?

Del total de la muestra, de las 90 personas que respondieron que usaron una Fintech, 46 (51.1%) indicaron que la rapidez es la principal ventaja frente a los productos de la banca tradicional, seguido por el retorno o rentabilidad.

Tabla 5.6*Test Chi Square*

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	385.000	4	<.001
Likelihood Ratio	418.716	4	<.001
N of Valid Cases	385		

Al aplicar la prueba de chi cuadrado a estas dos variables obtenemos un resultado de <0.01 lo cual nos indica que están directamente relacionadas. Por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa que hemos planteado.

Es decir, que para los encuestados la practicidad del uso de las Fintech influye en su uso frente a las inversiones de los usuarios de la banca tradicional.

Por último, la hipótesis específica 3 es la siguiente:

HE3: Las personas de la tercera edad rechazan en su mayoría el uso de las fintech.

Para lo cual tenemos las siguientes hipótesis:

H0: No existe relación positiva entre la edad del inversionista y el uso de las fintech.

H1: Existe relación positiva entre la edad del inversionista y el uso de las fintech.

Los datos utilizados para comprobar la correlación de estas variables se extrajeron de las preguntas 1 y 17, de nuestro cuestionario.

Tabla 5.7

*Edad * Uso Fintech Crosstabulation*

		Uso Fintech		Total	
		No	Si		
Edad	18 - 30	Count	147	48	195
		% within Edad	75.4%	24.6%	100.0%
	31 - 45	Count	80	30	110
		% within Edad	72.7%	27.3%	100.0%
	46 - 55	Count	32	8	40
		% within Edad	80.0%	20.0%	100.0%
	56 - 70	Count	30	4	34
		% within Edad	88.2%	11.8%	100.0%
	Más de 70	Count	6	0	6
		% within Edad	100.0%	0.0%	100.0%
Total	Count	295	90	385	
	% within Edad	76.6%	23.4%	100.0%	

En el SPSS cruzamos las preguntas 1 y 17 “¿Cuál es tu rango de edad?” con la 17 “¿Alguna vez has utilizado una Fintech?”.

Del total de la muestra, de las 90 personas que respondieron que usaron una Fintech, 48 son inversionistas entre 18 y 30 años, lo cual representa el 53% del total de personas que usaron una Fintech, seguido de 30 personas que representan el 33%. Mientras que, del rango de 70 años a más, ninguna persona utilizó antes una Fintech.

Tabla 5.8

Test Chi Square

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.744*	4	.219
Likelihood Ratio	7.497	4	.112
N of Valid Cases	385		

Al aplicar la prueba de chi cuadrado a estas dos variables obtenemos un resultado de 0,219 lo cual nos indica que no están directamente relacionadas. Por lo que aceptamos la hipótesis nula previamente planteada.

Se concluye que no existe una relación significativa entre la variable dependiente y la independiente; es decir, que la edad de las personas no influye en la decisión de invertir en una Fintech.

CONCLUSIONES

Concluyendo con esta investigación, analizando las hipótesis planteadas, se puede decir que existe una correlación positiva entre las variables inversión en productos de las Fintech y la percepción de la rentabilidad de los usuarios, validando nuestra hipótesis general. Es decir, que efectivamente invertir en las Fintech es percibido como más rentable que hacerlo en la banca tradicional.

- En el caso de las hipótesis específicas 1 y 3, los resultados obtenidos no arrojaron correlación entre las variables. No existe correlación directa entre la inversión en préstamos con garantía hipotecaria con la rentabilidad ya que los encuestados afirman que todos los productos son rentables independientemente del tipo. Más de la tercera parte de encuestados que invirtió afirmó, según sus experiencias, que estos son más rentables que los ofrecidos por la banca.
- Respecto al producto más contratado por los encuestados que sí habían invertido en una Fintech fue el cambio de divisas seguido del Factoring, los cuales representan el 58.6% y 40.2% del total de las respuestas. Se concluye que esta preferencia se debe a que son los productos que más publicidad y marketing tienen respecto a otros.
- Por otro lado, la edad tampoco arrojó correlación con el uso de las Fintech, es decir, que la etapa de la vida en la que te encuentres no tiene efecto sobre el uso de estas plataformas. Sin embargo, según los datos de la encuesta aplicada, del total de encuestados que respondió que sí uso una Fintech, el 52% está dentro del rango de 18 a 30 años. Con lo que se puede afirmar que la mayor parte de inversionistas son personas jóvenes.
- En el caso de la hipótesis específica 2, si fue validada porque existe correlación entre el uso de las Fintech y la practicidad de su uso. Del total de la muestra, de las 87 personas que respondieron que usaron una Fintech, 44 (50.1%) indicaron que la rapidez es su principal ventaja, seguido del retorno o rentabilidad. Por lo tanto, concluimos que la rapidez del uso influye en la practicidad percibida de las Fintech.
- Además, concluimos que estas empresas todavía se encuentran en un ciclo de vida de crecimiento. Del total de la muestra, solo un 22.9% ha utilizado estos productos para

invertir, frente a un 77.1% que no, de los cuales un 78.2% afirma que no lo han hecho por desconocimiento. A pesar de ofrecer mayor rentabilidad, las personas no son conscientes de su existencia y en algunos casos les causa desconfianza.

- Por último, según la encuesta aplicada, el perfil del inversionista peruano por lo general es moderado, con cierta tolerancia al riesgo (54,5% de los encuestados). Esto se puede relacionar a que la educación financiera en el país es muy pobre y la mayoría de las personas tiene miedo a la inversión o simplemente no conoce las opciones ofertadas en el mercado.



RECOMENDACIONES

Las recomendaciones a las que se llegan en la presente investigación están basadas en cada una de las conclusiones obtenidas de las variables analizadas

- Por un lado, se recomienda a las Fintech invertir en una estrategia de marketing para posicionarse como competidores de banca en la mente de los usuarios del sector bancario limeño, por su oferta con mejores tasas y rentabilidad que la banca tradicional; la falta de información y el desconocimiento de la población no los hace tan atractivos. Además, podrían establecer una estrategia de fidelización a los inversionistas que más operaciones tengan, para que su inversión se mantenga constante a largo plazo.
- Acerca de los productos preferidos por la muestra encuestada, se recomienda a las Fintech, que, a través de una estrategia de posicionamiento, den a conocer a los inversionistas y usuarios de la banca, la rapidez, facilidad y margen de los productos factoring y cambio de divisas.
- Respecto al público objetivo de las Fintech, se les recomienda usar medios digitales y publicidad dirigida a personas que se encuentren en un rango de 18 a 30 años, ya que, según los datos, esta población representa más del 50% de sus usuarios. Igualmente, sin dejar de lado a los otros rangos de edad, quienes, por el ahorro, son importantes porque cuentan con mayor capital para invertir. Además, es importante que mantengan un seguimiento constante a la mejora de su interfaz y la experiencia con el usuario, siendo esta, una de sus principales ventajas frente a la banca tradicional. Como ventaja competitiva, podrían brindar más información sobre el tipo de inversión y noticias relacionadas con el sector económico en el que planean realizar su inversión.
- Siendo su principal atractivo, la rapidez en el servicio, las Fintech podrían invertir en plataformas online constantemente actualizadas para enfocarse en la experiencia del usuario. Actualmente, una de las debilidades de estas plataformas es que no cuentan con información extra acerca de sus operaciones ni de la situación del mercado; se les recomienda, incluir información complementaria para que los potenciales inversionistas tomen mejores decisiones y con mucha más confianza.

- Para los inversionistas, se les recomienda que es importante hacer una investigación completa y un análisis PEST del producto y tipo de inversión que decidan realizar, que, a su vez, esté en línea con su perfil de inversionista. Por ejemplo, el producto préstamo con garantía hipotecaria, tiene uno de los mayores retornos entre los ofrecidos por las Fintech, pero su riesgo es mayor al de otros; sin embargo, el margen podría compensar ese riesgo, siendo este producto garantizado por un inmueble.
- Debido a que el perfil del inversionista peruano es moderado, las Fintech podrían aprovechar, para ofrecer productos de acuerdo con ese perfil de inversión, en el cual se da la misma importancia a la rentabilidad y al riesgo medio, pudiendo aumentar la captación de usuarios para las plataformas y como contraparte beneficiando a los inversionistas para que tengan un abanico mayor de opciones de inversión según su perfil. Pudiendo captar incluso, a los miles de peruanos que decidieron retirar sus fondos de las AFPs.
- Finalmente, respecto a la baja inclusión financiera del país, se recomienda a estos nuevos competidores Fintech, incrementar sus usuarios en personas que aún no hayan sido bancarizadas. Según datos del INEI, existe una gran parte de la población sin una cuenta de ahorros, solo el 50,5% de los ciudadanos de Lima tiene una, esto se debe a barreras de la banca tradicional y a la informalidad que tiene el país dificultando el acceso a créditos formales y a una buena rentabilidad para que los usuarios lleven una correcta planificación financiera

REFERENCIAS

- Arias, C., & Soto, C. (2021). Responsabilidad social corporativa en instituciones financieras del Ecuador. *RELIGACIÓN. Revista De Ciencias Sociales y Humanidades*, 30.
- Bedoya Benavides, M. (2005). *Según; Bedoya - 2005. En su investigación "Técnicas de valuación, estrategias y aplicaciones de opciones, sobre acciones que se negocian en la bolsa de valores"*. Publicada en el Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima – Perú. . Lima: Repositorio Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/1013>
- Cano, D. (2021). Los mercados financieros tras la pandemia. *Papeles de economía española*, 170. Obtenido de https://www.funcas.es/wp-content/uploads/2021/12/PEE-170_Cano.pdf
- Cardenas del Rio, Y., & Vasquez Reyes, K. (2021). Fintech de crowdfunding: retos de su desarrollo en Perú. *Advocatus*, 29 - 38. Obtenido de <https://doi.org/10.26439/advocatus2021.n39.5116>
- Cornejo Casusol, V. (2019). *Una estrategia de inversión basada en múltiples que supera los retornos de la bolsa de valores de Lima*. Lima: Repositorio Universidad San Martín de Porres. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12727/5100>
- Córdova Ayala, D. (2015). *Modelo de Markowitz con metodología EWMA para construir un portafolio diversificado en acciones en la Bolsa de Valores de Lima*. Lima: Repositorio Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/4672>
- De La Ossa, C. D. (2021). Creación de un plan para aumentar los índices de adopción digital en los canales de una institución financiera. *Revista CIFE*, 23(38).
- economipedia*. (2022). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/ley-de-oferta-y-demanda.html>
- Estevez, P. G. (Octubre de 2017). *Harvard Deusto*. Obtenido de <https://www.harvard-deusto.com/la-teoria-del-mercado-eficiente>
- European Technology Platform on Smart Systems Integration. (27 de Mayo de 2008). *Internet of things in 2020*. Obtenido de https://docbox.etsi.org/erm/Open/CERP%2020080609-10/Internet-of-Things_in_2020_EC-EPoSS_Workshop_Report_2008_v1-1.pdf

- García, M., Vicente, R., & Ferruz, L. (2015). Relación flujos-desempeño en fondos de pensiones y fondos de inversión de España. *Revista Innovar*, 93-106. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.15446/innovar.v25n57.50353>
- González, R. L., León, J., & Garibay, S. (2019). La tolerancia al riesgo financiero y las variables socioeconómicas de los inversionistas sonorenses para el financiamiento de empresas startup de tecnología. *Vértice Universitario*, 21(83).
- Ibarra, D. (2021). *México: Banca y temas relacionados*. Ciudad de México: Journal of Economic Literature. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-952X2020000100016
- Indarte, S., García, G., & Soto, A. (2017). Innovaciones que no sabías que eran de América Latina y el Caribe. *Banco Interamericano de Desarrollo*. Obtenido de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Salud-Innovaciones-que-no-sab%C3%ADas-que-eran-de-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2022). *INEI*. Obtenido de <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/lima-supera-los-10-millones-de-habitantes-al-ano-2022-13297/>
- KPMG. (2018). *Comparativa de la oferta de la Banca vs. Fintech*. Madrid: Funcas. Obtenido de <https://kpmg.com/es/es/home/sala-de-prensa/notas-de-prensa/2018/06/informe-fintech-compite-banca-tradicional.html>
- Kumar Pant, S. (9 de marzo de 2021). Fintech: Emerging Trends. *Telecom Business Review*, 47-52. Obtenido de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3763946
- Márquez Naranjo, J. (2019). *iComp, una fintech para tomar la mejor decisión de inversión y financiación*. Medellín: Repositorio Institucional Universidad EAFIT. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10784/14330>
- Mankiw, G. (1997). *Principios de Economía*.
- Marcos, K., Palomino, G., & Velasquez, K. (2019). Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/15730/MARCOS_QUISPE_PALOMINO_BARCHI_VELASQUEZ_BONDIA.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Markowitz, H. M. (1952). *Portfolio Selection*.

- Mohannad, D., Samer, A., & Sharif, A. (2020). Fintech in the eyes of Millennials and Generation Z (the financial behavior and Fintech perception). *Banks and Bank Systems*, 20-28. Obtenido de [https://doi.org/10.21511/bbs.15\(3\).2020.03](https://doi.org/10.21511/bbs.15(3).2020.03)
- Najle, L. N. (Septiembre de 2019). *BitPlot: Fintech para el acceso a la inversión en el mercado inmobiliario*. Obtenido de <https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/14012/Najle%2c%20Luis%20Nicolas.%20BitPlot%20fintech%20para%20el%20acceso%20al.....pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Nieto Urquiza, D. (2017). *Según; Nieto - 2017. En su investigación "Impacto de los derivados forwards con fines de cobertura en los inversionistas institucionales peruanos en el periodo 2009-2014"*. Publicada en Repositorio de la Universidad de Lima. Lima – Perú. Lima: Repositorio Universidad de Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12724/5295>
- Noya, E. (2016). ¿Es el "fintech" el mayor desafío que afronta la banca? *Harvard Deusto*, 22 - 29. Obtenido de <https://www.harvard-deusto.com/es-el-fintech-el-mayor-desafio-que-afronta-la-banca>
- Porter, M. (1980). *Estrategia competitiva: Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia*.
- Ramirez Flores, A. (2021). Alternativas de inversión en fintech frente al sistema financiero y su contribución a la planificación financiera personal. *Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/4292>
- Rentería, D., Velez, I., Giraldo, L., & Villa, L. (febrero de 2021). Las Fintech, una revolución para la banca tradicional. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, 17-29. Obtenido de <http://www.risti.xyz/issues/ristie41.pdf>
- Roman, J. L. (2021). *Industria 4.0: la transformación digital de la industria*. Obtenido de Facultad de Ingeniería de la Universidad de Deusto: <http://coddii.org/wp-content/uploads/2016/10/Informe-CODDII-Industria-4.0.pdf>
- Statista. (11 de marzo de 2019). *Statista*. Obtenido de <https://www-statista-com.ezproxy.ulima.edu.pe/statistics/1055356/fintech-adoption-rates-globally-selected-countries-by-category/>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2021). *SBS*. Obtenido de SBS: https://www.sbs.gob.pe/Portals/3/educacion-financiera-pdf/4_Productos%20y%20servicios%202018.pdf

- Tejada, T. (2021). *Repositorio Universidad Científica del Sur*. Obtenido de <https://repositorio.cientifica.edu.pe/handle/20.500.12805/2021>
- Thomson Reuters. (2023). Banking evolution: how to take on the challenges of FinTech. *Thomson Reuters*.
- TICS. (2022). Obtenido de <https://www.tics.es/que-son-las-tics/>
- Valverde, S., & Fernández, F. (2021). El sector bancario español tras la pandemia: Rumbo a las plataformas. *Papeles de economía española*, 170. Obtenido de <https://ezproxy.ulima.edu.pe/login?url=https://www.proquest.com/scholarly-journals/el-sector-bancario-espanol-tras-la-pandemia-rumbo/docview/2638085757/se-2>
- Villafuerte Mendoza, J. (2021). ¿Podemos regular las Fintech? Desafíos y propuestas. *Themis Revista de Derecho*, 235-249. Obtenido de <https://doi.org/10.18800/themis.202101.013>
- Vodanovic Legal. (2022). Panorama Fintech Latam: ¿Hacia dónde vamos? *Vodanovic Legal*, 42-46.
- Westreicher, G. (s.f.). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/financiacion-o-financiamiento.html>

BIBLIOGRAFÍA

- Bedoya, D. G. (2019). Gestión de portafolios: Una mirada crítica más allá de Markowitz. 154 - 162.
- Bresani, C., Burns, A., Escalante, P., & Medroa, G. (2018). Matemática Financiera: Teoría y ejercicios.
- Fowks, J. (16 de Octubre de 2021). *EL PAIS*. Obtenido de https://elpais.com/economia/2021-10-16/la-incertidumbre-politica-impacta-en-la-calificacion-credicia-de-peru.html?event=go&event_log=go&prod=REGCRART&o=cerrado
- Pacheco Gonzalez, I., & Rodriguez Chevarria, B. (2021). *Estudio de la transformación digital para la generación de ventajas competitivas en el desarrollo de las Fintech ubicadas en Lima Metropolitana*. Lima: Universidad de Lima.
- Pant, S. K. (2020). Fintech: Emerging Trends. *Telecom Business Review*, 47-52.
- Servicio Nacional de Aprendizaje. (s.f.). Fundamentos de Finanzas. *Formación abierta y a distancia*.



ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título del proyecto de tesis:	“La inversión en las fintech y su influencia en la percepción de la rentabilidad de los usuarios del sector bancario de Lima Metropolitana en el año 2022.”
Alumnos:	Humberto Paucarpoma Atao, Sandra Bravo Fernández
Línea de investigación:	Estrategias y procesos de inversión

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	INSTRUMENTO
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general					
¿Cómo la Inversión en las Fintech impacta en la percepción de una mayor rentabilidad de los usuarios en el sector bancario de Lima Metropolitana en el año 2022?	Comprobar que la inversión en las Fintech impacta en la percepción de una mayor rentabilidad de los usuarios en el sector bancario de Lima Metropolitana en el año 2022.	La inversión en las Fintech impacta en la percepción de una mayor rentabilidad de los usuarios del sector bancario de Lima Metropolitana en el año 2022.	<p>Independiente</p> <p>Inversión en las Fintech</p> <p>Dependiente</p> <p>Percepción de la rentabilidad de los usuarios</p>	<p>Productos financieros</p> <p>Innovación tecnológica</p> <p>Seguridad y transparencia</p> <p>Retorno de la inversión</p> <p>Riesgo asociado a la inversión</p> <p>Perfil de la operación</p>	<p>Cantidad de productos ofrecidos por las Fintech.</p> <p>Participación de mercado de las Fintech.</p> <p>Preferencia a utilizar el canal físico o el online.</p> <p>Experiencia al utilizar el canal físico y el online.</p> <p>Frecuencia en la que se ha caído el sistema del banco.</p> <p>Personas que estarían dispuestas a utilizar estos servicios digitales.</p> <p>Payback.</p> <p>Rentabilidad sobre la inversión.</p> <p>Tipo de cambio.</p> <p>Perfil del inversor.</p> <p>Evaluación de la operación.</p> <p>Relación cuota ingreso de los clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque: Cuantitativo • Tipo: Aplicada • Alcance: Correlacional • Diseño: No experimental • Horizonte: Transaccional • Unidad de análisis: Usuarios del sector bancario de Lima Metropolitana. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas
¿Qué productos ofrecidos por las Fintech se perciben con mayor rentabilidad?	Identificar aquellos productos ofrecidos por las Fintech que se perciben con mayor rentabilidad.	Los productos ofrecidos por las fintech que se perciben con mayor rentabilidad son los préstamos con garantía hipotecaria.
¿Cómo influye la practicidad del uso de las Fintech frente a las preferencias sobre la banca tradicional?	Identificar si la practicidad del uso de las Fintech influye en las preferencias sobre la banca tradicional.	La practicidad en el uso de las fintech influye de manera positiva en las preferencias sobre la banca tradicional.
¿En qué medida las personas mayores se logran adaptar al uso de las Fintech?	Contrastar en qué medida las personas mayores se logran adaptar al uso de las Fintech.	Las personas de la tercera edad rechazan en su mayoría el uso de las Fintech.



Anexo 2: Cronograma y presupuesto de la investigación

Inicio de proyecto	27/01/2022
Fin de proyecto	11/04/2023

ACTIVIDADES	DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1. Elección del tema	x	x	x	x																																				
2. Título de la investigación					x	x																																		
3. Descripción del problema							x	x																																
4. Objetivos de la investigación									x																															
5. Justificación de la investigación										x																														
6. Importancia de la investigación											x	x																												
7. Viabilidad de la investigación													x																											
8. Limitaciones del estudio														x																										
9. Antecedentes de la Investigación															x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x						
10. Bases Teóricas																									x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x				
11. Definición de terminos básicos																																					x	x		
12. Formulación de Hipótesis																																								
13. Variables y definición operacional																																								
14. Diseño Metodológico																																								
15. Diseño Muestral																																								
16. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos																																								
17. Aspectos deontológicos																																								
18. Entrega final del proyecto																																								

ACTIVIDADES	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Elección del tema																																
2. Título de la investigación																																
3. Descripción del problema																																
4. Objetivos de la investigación																																
5. Justificación de la investigación																																
6. Importancia de la investigación																																
7. Viabilidad de la investigación																																
8. Limitaciones del estudio																																
9. Antecedentes de la Investigación																																
10. Bases Teóricas																																
11. Definición de terminos básicos																																
12. Formulación de Hipótesis	x	x																														
13. Variables y definicion operacional			x	x	x																											
14. Diseño Metodológico						x																										
15. Diseño Muestral							x																									
16. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos								x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
17. Aspectos deontológicos																																
18. Entrega final del proyecto																																

Presupuesto proyecto 2022	
Actividad	Precio
Unidad USB	S/. 25,00
Energía eléctrica	S/. 200,00
Gasto de representacion (Vestimenta formal)	S/. 500,00
Gasto de pasajes (Universidad)	S/. 30,00
Impresiones y fotocopias	S/. 30,00
Total	S/. 785,00

Anexo 3: Instrumento de la investigación.

Encuesta dirigida a usuarios del sector bancario

¡Hola! Somos bachilleres de la Universidad de Lima y nos encontramos haciendo esta investigación para obtener la Licenciatura.

Te agradecemos de antemano tu apoyo y sé siempre sincero con tus respuestas para evitar sesgos en las conclusiones.

1. ¿Cuál es tu rango de edad?

- 18 - 30
- 31 - 45
- 46 - 55
- 56 - 70
- Más de 70

2. ¿Cuál es tu sexo?

- Femenino
- Masculino

3. ¿ En qué zona de Lima Metropolitana vives?

- Zona 1 (Ventanilla, Puente Piedra, Comas, Carabaylo)
- Zona 2 (Independencia, Los Olivos, San Martín de Porras)
- Zona 3 (San Juan de Lurigancho)
- Zona 4 (Cercado, Rimac, Breña, La Victoria)
- Zona 5 (Ate, Chaclacayo, Lurigancho, Santa Anita, San Luis, El Agustino)
- Zona 6 (Jesus María, Lince, Pueblo Libre, Magdalena, San Miguel)
- Zona 7 (Miraflores, San Isidro, San Borja, Surco, La Molina)
- Zona 8 (Surquillo, Barranco, Chorrillos, San Juan de Miraflores)
- Zona 9 (Villa el Salvador, Villa María del Triunfo, Lurin, Pachacamac)
- Zona 10 (Callao, Bellavista, La Perla, La Punta, Carmen de la Legua)

4. ¿Cuál es tu banco principal?

- Banco de Crédito del Perú
- Interbank
- BBVA
- Scotiabank
- Santander
- Banbif
- Otra...

5. Enumere del 1 al 6 según la frecuencia con la que utilice los siguientes canales (siendo 6 el más frecuente y 1 el menos frecuente)

	1	2	3	4	5	6
Agencia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cajero auto...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Agente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Banca telefó...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Banca online	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aplicativo m...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. En una escala del 1 al 7, ¿Cuánto utilizas la agencia?

	1	2	3	4	5	6	7	
Menos frecuente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Más frecuente

7. ¿Cómo calificarías tu experiencia con ese canal?

- Muy mala
- Mala
- Regular
- Buena
- Muy buena

8. En una escala del 1 al 7, ¿Cuánto utilizas la banca digital?

	1	2	3	4	5	6	7	
Menos frecuente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Más frecuente

9. ¿Cómo calificarías tu experiencia con ese canal?

- Muy mala
- Mala
- Regular
- Buena
- Muy buena

10. ¿Cuál de los siguientes servicios utilizas más con la Banca digital? Puede seleccionar más de una

- Apertura de cuenta
- Préstamos preautorizados
- Solicitud de tarjetas de crédito/débito
- Depósitos a plazo
- Fondos mutuos
- Otra...

11. ¿Qué tan sencillo considera usted que es utilizar los medios digitales para operaciones financieras?

- Muy complicado
- Complicado
- Sencillo
- Muy sencillo

12. ¿Alguna vez ha tenido algún problema o fallo con las plataformas digitales de algún banco?

- Si
- No

13. Si su respuesta fue si, ¿Cuán frecuentemente le suceden estos fallos?

- Muy poco frecuente
- Poco frecuente
- Regularmente
- Frecuentemente
- Muy frecuentemente

14. ¿Sueles destinar un porcentaje de tus ingresos mensuales al ahorro/inversión?

- Si
- No

15. Si su respuesta fue si, ¿En qué porcentaje?

- 10%
- 20%
- 30%
- 40%
- 50% o más

16. ¿En qué moneda tienes tus ahorros?

- Soles
- Dólares
- Ambas

Fintech:

Una startup de fintech es una empresa que ofrece soluciones y servicios a personas naturales y personas jurídicas de manera digital.

Funcionan como casa de cambio, crowdfunding, inversión, insurtech, lending, neo bancos, trading y más.

Como ejemplos en Perú tenemos: Kambista, Finsmart, Afluenta, Payu, Kushki, entre otras.

17. ¿Alguna vez ha utilizado los servicios de empresas Fintech?

- Si
- No

Si su respuesta fue no:

18. ¿Por qué razón no lo ha hecho?

- Desconocimiento de la existencia de estas empresas
- Desconfianza hacia estas empresas
- Preferencia por la banca tradicional
- Otra...

19. ¿Consideraría hacerlo en un futuro?

- Si
- No
- Lo tendría que evaluar

Salta a la pregunta 29

Si su respuesta fue si:

20. ¿Cuál es tu nivel académico? (el más alto completado)

- Primaria
- Secundaria
- Estudios superiores
- Pre-grado universitario
- Post-grado universitario

21. ¿En qué moneda has realizado la inversión?

- Soles
- Dólares
- Ambas

22. ¿Qué productos contrató? Puede seleccionar más de una

- Préstamos
- Factoring / Confirming
- Cambio de divisas
- Préstamos con garantía hipotecaria
- Fondos mutuos / Fondos de inversión
- Compra/Venta de acciones / criptomonedas

23. En una escala del 1 al 7, ¿Cómo calificaría su experiencia?

- | | | | | | | | | |
|----------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| Muy mala | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Muy buena |

24. Inserte un comentario sobre su experiencia (opcional)

Texto de respuesta corta

25. ¿Qué tipo de análisis realizas antes de hacer tus inversiones?

- Expectativas de la tasa de referencia del BCRP (sobre la inversión)
- Investigación del mercado
- Historial de la operación
- Otra...

26. En caso de haber contratado un producto, ¿Fue más rentable que contratarlo en un banco?

- Si
- No

27. ¿Cuál considera que es la principal diferencia de un producto ofrecido por una Fintech y el mismo ofrecido por un Banco? Puede elegir más de uno.

- Rapidez
- Mayor retorno
- Mejor experiencia
- Facilidad
- Otra...

28. ¿Qué porcentaje de la población limeña considera que es usuaria de empresas Fintech?

- 10%
- 20%
- 30%
- 40%
- 50% o más

Inclusión financiera

Esfuerzo por hacer que los servicios financieros cotidianos estén disponibles para una mayor parte de la población mundial a un costo razonable.

29. ¿Considera que la creación de estas startups apoyan a la inclusión financiera del país?

- Si
- No

30. Si tuviera que elegir su perfil de inversionista, en base a su tolerancia al riesgo. Considerando que a mayor riesgo hay mayor probabilidad de perder su dinero, pero igualmente mayor probabilidad de obtener mayor rentabilidad, sería:

- Conservador (prioridad a proteger el capital)
- Moderado (media tolerancia al riesgo)
- Arriesgado (alta tolerancia al riesgo)



Anexo 4: Acta de Validez del Instrumento



UNIVERSIDAD DE LIMA
Carrera de Administración

Me es grato saludarlo cordialmente e informarle que ha sido designado como Experto Validador por su reconocida trayectoria profesional para revisar el contenido del Instrumento de Investigación.

Para los efectos de la revisión se adjunta:

- a) Matriz de Consistencia
- b) Instrumento de Investigación

Título del Proyecto de Investigación:

“La inversión en las Fintech y su influencia en la rentabilidad de los usuarios del sector bancario de Lima Metropolitana en el año 2022.”

El proyecto tiene un enfoque: () Cualitativo (x) Cuantitativo () Mixta

Cuantitativo

Alumno(s) autor(es) de la Tesis:

Humberto Paucarpoma Atao
Sandra Bravo Fernández

Asesor(a) de la Tesis:

Dr. Neptalí Jesús Barnett Valdivia

Gracias por su colaboración.



UNIVERSIDAD DE LIMA
Carrera de Administración

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Datos del Experto Calificado

Nombres y Apellidos: Abelardo Humberto Lara Vassallo

Sexo: F (.....) M (X) **Profesión** Economista

Especialidad Finanzas **Años de Experiencia** 25

Centro de trabajo Btax Group SAC

Cargo que desempeña: Director

I. Criterios de validación del instrumento

CRITERIO	CONCEPTUALIZACION	EXCELENTE	BUENO	MEJORABLE
CLARIDAD	Lenguaje claro, preciso, sintáctica y semántica son adecuadas.	X		
COHERENCIA	Alineamiento de las preguntas / afirmaciones con las variables, dimensiones e indicadores.	X		
SUFICIENCIA	Comprende las preguntas / afirmaciones en cantidad y calidad para conocer los elementos de las variables, identificar la relación entre ellas y establecer la importancia de dicha relación.		X	
RELEVANCIA	Las preguntas / afirmaciones son esenciales e importantes, por lo que debe ser incluido		X	

II. Comentarios adicionales

El tema es interesante y tus bosquejos de preguntas están bien.

Tener en cuenta si van a evaluar rentabilidad, estas deben contemplar dos puntos básicos sobre generación de ingresos versus costos en este último deben precisar sus preguntas para no aumentar en número de preguntas lo referente a los costos comparativos entre entidades al momento de tomar una decisión.

Por otro lado, el objetivo general particularmente y los específicos se debe añadir una línea en cada una sobre cuál es la herramienta por usar para el logro de ese objetivo.

Firma:

DNI: 02898557

Fecha: 09/03/2023



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Datos del Experto Calificado

Nombres y Apellidos: José Martín Huapaya Castañeda

Sexo: F (.....) M (X) Profesión: Administrador de Empresas

Especialidad: Banca y Riesgos (Admisión) Años de Experiencia: 12 años

Centro de trabajo: Finsmart SAC


Cargo que desempeña: Business Development Manager

I. Criterios de validación del instrumento

CRITERIO	CONCEPTUALIZACION	EXCELENTE	BUENO	MEJORABLE
CLARIDAD	Lenguaje claro, preciso, sintáctica y semántica son adecuadas.	X		
COHERENCIA	Alineamiento de las preguntas / afirmaciones con las variables, dimensiones e indicadores.		X	
SUFICIENCIA	Comprende las preguntas / afirmaciones en cantidad y calidad para conocer los elementos de las variables, identificar la relación entre ellas y establecer la importancia de dicha relación.		X	
RELEVANCIA	Las preguntas / afirmaciones son esenciales e importantes, por lo que debe ser incluido	X		

I. Comentarios adicionales

Recomendaría suavizar un poco el onboarding respecto a las preguntas de inversión (de la 14 en adelante), respecto a estas preguntas creo que podrían incorporar alguna que recopile información del rango de montos destinados para su inversión y otra que permita saber si se tiene conocimiento previo de las distintas herramientas utilizadas (Formación, ocupación, conocimientos financieros), también alguna que permita saber si sus inversiones son directas o indirectas.

Firma: 

DNI:43620196

Fecha: 15 /12/2022

TESIS BRAVO & PAUCARPOMA

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

8%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ulima.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
3	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
4	revistas.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
5	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
6	www.fce.unal.edu.co Fuente de Internet	<1%
7	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	www.scribd.com Fuente de Internet	<1%
9	revistas.ulima.edu.pe Fuente de Internet	<1%