



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**PERCEPCIÓN GENERADA POR LOS SERVICIOS FINANCIEROS  
OFRECIDOS POR LAS FINTECH RESPECTO A LOS  
OFERTADOS POR LAS ENTIDADES FINANCIERAS  
CONVENCIONALES EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE  
UNA UNIVERSIDAD PRIVADA EN LIMA METROPOLITANA –**

**2020**

**PRESENTADA POR**

**YOHANA LESLIE VASQUEZ GUERRA**

**ASESOR**

**ELARD VICTOR JUAN EDUARDO CHACOLLA**

**TESIS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN**

**LIMA – PERÚ**

**2020**



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

La autora sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**PERCEPCIÓN GENERADA POR LOS SERVICIOS FINANCIEROS  
OFRECIDOS POR LAS FINTECH RESPECTO A LOS OFERTADOS  
POR LAS ENTIDADES FINANCIERAS CONVENCIONALES EN EL  
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA  
EN LIMA METROPOLITANA - 2020**

**TESIS PARA OPTAR  
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**ELABORADO POR:  
YOHANA LESLIE VASQUEZ GUERRA**

**ASESOR:  
ELARD VICTOR JUAN EDUARDO CHACOLLA**

**LIMA, PERÚ  
2020**

## **DEDICATORIA**

A mis padres y hermano quiénes han estado presente a lo largo de mi vida en todos mis aciertos y desaciertos personales y profesionales, dándome la fortaleza para seguir adelante.

A mi abuela quién demostró ser una persona muy fuerte, y me enseñó que pese a las adversidades podemos seguir adelante.

A mi tutor y amigos quiénes me apoyaron constantemente en todo lo necesario para culminar satisfactoria mi carrera profesional, poniendo su entera confianza en mi persona.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN .....	1
ABSTRACT .....	2
INTRODUCCIÓN .....	3
CAPÍTULO I .....	7
MARCO TEÓRICO.....	7
1.1    Antecedentes de la investigación.....	7
1.1.1    Antecedentes Nacionales.....	7
1.1.2    Antecedentes Internacionales .....	11
1.2    Bases teóricas.....	15
1.2.1    Nivel de Bancarización .....	15
1.2.2    Fintech.....	18
1.2.2.1    Definición .....	18
1.2.2.2    Aspecto Legal .....	20
1.2.2.3    Tipos de Negocios Fintech en el Perú .....	22
1.2.3    Tecnología Digital .....	24
1.2.4    Perfil del Usuario de Servicios Financieros.....	28
1.2.5    Banca Tradicional .....	31
1.3    Definición de términos básicos .....	32
CAPÍTULO II .....	35
HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	35
2.1    Formulación de Hipótesis principal y derivada .....	35
2.1.1    Hipótesis Principal .....	35
2.1.2    Hipótesis Derivadas.....	35
2.2    Variables y definición operacional .....	36
CAPÍTULO III .....	37
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
3.1    Diseño metodológico .....	37
3.1.1    Enfoque de la investigación .....	37
3.1.2    Tipo de investigación.....	37
3.1.3    Alcance de la investigación .....	37
3.1.4    Diseño de la investigación.....	38
3.2    Diseño muestral .....	38

3.3	Instrumentos de Investigación.....	40
3.4	Validación del Instrumento.....	41
3.5	Procedimiento de recolección de datos.....	42
3.6	Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	43
3.7	Aspectos éticos.....	43
CAPÍTULO IV .....		45
RESULTADOS .....		45
4.1	Análisis descriptivo de los resultados .....	45
4.2	Prueba de la hipótesis de la investigación .....	63
4.2.1	Hipótesis Específico 1.....	63
4.2.2	Hipótesis Específico 2.....	65
4.2.3	Hipótesis Específico 3.....	66
CAPÍTULO V .....		68
DISCUSIÓN.....		68
5.1	Discusión de Resultados.....	68
CONCLUSIONES .....		71
RECOMENDACIONES .....		73
FUENTES DE INFORMACIÓN.....		75
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA .....		79
ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....		81
ANEXO 3: INSTRUMENTO.....		85
ANEXO 4: FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS .....		91
ANEXO 5: CONSENTIMIENTO INFORMADO .....		98

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Estructura del Sistema Financiero setiembre 2019 .....	16
<b>Tabla 2</b> Clasificación Fintech Perú.....	22
<b>Tabla 3</b> Servicios de la Industria Fintech en el Perú 2019.....	23
<b>Tabla 4</b> Iniciativa Tecnológica de Bancos 2019 .....	26
<b>Tabla 5</b> Variables identificadas en la investigación.....	36
<b>Tabla 6</b> Relación de Validadores .....	42
<b>Tabla 7</b> Nivel de seguridad de las Entidades Financieras Convencionales .....	45
<b>Tabla 8</b> Confiabilidad de las Entidades Financieras Convencionales .....	46
<b>Tabla 9</b> Características de las Entidades Financieras Convencionales.....	46
<b>Tabla 10</b> Satisfacción de las Entidades Financieras Convencionales .....	47
<b>Tabla 11</b> Capacidad de inversión .....	47
<b>Tabla 12</b> Confianza de las Entidades Financieras Convencionales .....	48
<b>Tabla 13</b> Experiencia cliente .....	49
<b>Tabla 14</b> Recomendación del Servicio Financiero.....	49
<b>Tabla 15</b> Cultura Financiera .....	50
<b>Tabla 16</b> Conocimiento Fintech .....	51
<b>Tabla 17</b> Fintech: Enfoque Customer Centric .....	51
<b>Tabla 18</b> Fintech: sectores excluidos .....	52
<b>Tabla 19</b> Carga Regulatoria de las Fintech .....	52
<b>Tabla 20</b> Regulación de la plataforma electrónica.....	53
<b>Tabla 21</b> Riesgo actividad Fintech.....	53
<b>Tabla 22</b> Riesgo operaciones Fintech.....	54
<b>Tabla 23</b> Operaciones a través de plataformas digitales .....	54
<b>Tabla 24</b> Desventajas de la banca digital .....	55
<b>Tabla 25</b> Seguridad en las transacciones digitales.....	55
<b>Tabla 26</b> Soporte digital en las transacciones.....	56
<b>Tabla 27</b> La rapidez en las transacciones digitales.....	56
<b>Tabla 28</b> Nivel de Seguridad.....	57
<b>Tabla 29</b> Soporte tecnológico de las Fintech .....	58
<b>Tabla 30</b> Tiempo de respuesta de la Entidades Financieras Convencionales.....	58
<b>Tabla 31</b> Tiempo de Respuesta de las Fintech .....	59
<b>Tabla 32</b> Costo de requisitos .....	60
<b>Tabla 33</b> Costo de requisitos.....	60
<b>Tabla 34</b> Atributo: Tasa de interés.....	61
<b>Tabla 35</b> Tasa de interés de las Fintech .....	61
<b>Tabla 36</b> Tiempo de acceso a préstamos en Entidades Financieras Convencionales.....	62
<b>Tabla 37</b> Tiempo de acceso a préstamos en las Fintech.....	63
<b>Tabla 38</b> Correlación de Variables: Entidades Financieras Convencionales - Sistemas Financieros .....	64
<b>Tabla 39</b> Correlación de variables: Fintech - Sistemas Financieros .....	66
<b>Tabla 40</b> Correlación de variables: Tecnología - Sistemas Financieros.....	67

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Número de Oficinas, ATMS y Cajeros Corresponsales (2015 – 2019).....	17
<i>Figura 2.</i> Número de deudores (2015 – 2019).....	18
<i>Figura 3.</i> Ranking de Objetivos Estratégicos de las Fintech .....	20
<i>Figura 4.</i> Servicios Gestionados por Canales Digitales en Perú 2018.....	25
<i>Figura 5.</i> Presupuesto Anual asignado a Tecnología e Innovación 2018 .....	26
<i>Figura 6.</i> Internet en Un Minuto 2019 .....	28
<i>Figura 7.</i> Tipo de Servicio Bancario más Adquirido.....	29
<i>Figura 8.</i> Número de Transacciones Monetarias por Canal .....	30

## RESUMEN

La presente investigación se enfoca en la percepción de los servicios financieros ofrecidos por las empresas que a través de la tecnología brindan innovaciones financieras denominadas Fintech (Financial Technology) respecto a los ofertados por las Entidades Financieras Convencionales en el personal administrativo de una universidad privada en Lima Metropolitana.

Se ha demostrado que los servicios financieros ofrecidos por las Fintech tienen una percepción positiva de mayor significancia respecto a los ofertados por las Entidades Financieras Convencionales, en el personal administrativo de una universidad privada en Lima Metropolitana.

Es una investigación aplicada, de diseño no experimental, en la cual se usó un enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 84 personas que son usuarios de alguna entidad financiera y que laboran como personal administrativo en una universidad privada en Lima Metropolitana, a través del muestreo aleatorio simple se determinó una muestra conformada por 69 personas. Para la obtención de datos se usó la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Finalmente, para la validación de la hipótesis se ha utilizado el método de correlación de Pearson a través del programa estadístico IBM SPSS Statistics.

Palabras clave: Servicios Financieros, Percepción de los trabajadores, Fintech, Entidades Financieras Convencionales.

## **ABSTRACT**

This research focuses on the perception of financial services offered by companies that through technology provide financial innovations (Fintech) compared to those offered by Conventional Financial Entities in the administrative staff of a private university in Metropolitan Lima.

It has been shown that the financial services offered by Fintech companies have a positive perception of greater significance compared to those offered by Conventional Financial Entities, in the administrative staff of a private university in Metropolitan Lima.

It is an applied research, of non-experimental design, in which a quantitative approach was used. The population was made up of 84 people who work as administrative personnel in a private university in Metropolitan Lima. Through simple random sampling, a sample made up of 69 people was determined. To obtain data, the survey technique was used and the instrument used was the questionnaire, which was applied to the respective sample. Finally, for the validation of the research hypothesis, the Pearson correlation method was used through the statistical program IBM SPSS Statistics.

Key words: Financial Services, Workers' Perception, Fintech, Conventional Financial Entities.

## INTRODUCCIÓN

Desde el año 2012, existe la iniciativa del estado por promover la consolidación de empresas innovadoras a través de programas liderados por el Ministerio de Producción, los cuales apoyan la creatividad e innovación de los peruanos. Lo que ha generado que en nuestro país exista una creciente tendencia por generar empresas que brinden productos y servicios innovadores con alto impacto tecnológico, y que impliquen la generación de empleos de calidad, denominadas “startups” (Startup Perú, s.f).

En el desarrollo de las startups se puede destacar el crecimiento de las empresas Fintech (Financial Technology), es decir empresas que combinan el negocio financiero convencional con las nuevas tecnologías, identificándose de acuerdo con el primer mapa Fintech de Perú elaborado por la consultora Finnovating, que 66 de estas startups operan en nuestro país (Finnovating News, 2018).

Las Fintech están mejorando los procesos en las diversas operaciones financieras, la gran diferencia frente a los bancos es que estos procesos se operan 100% online, cambiando de esta manera el modelo de banca universal, dando paso a empresas más pequeñas que ofrecen servicios más especializados. (Castellanos, 2018).

Según la encuesta aplicada por Ipsos Perú, los motivos por el que los usuarios dejaron de trabajar con alguna Entidad Financiera Convencional son los siguientes: cobraban altos interés (38%), no atendían reclamos (10%), no había muchas agencias (6%), cobraban membresía (6%), cobros indebidos (5%), no daban soluciones a los problemas (4%), entre otros. (Gestión, 2018)

El problema que existe en alguna de las Entidades Financieras Convencionales es que algunos de sus clientes son víctimas de robo y fraude o intento de estos, aunque el indicador se mantiene bajo, la percepción en los usuarios es mayor, por otro lado el cliente ante algún problema con el banco reclama y por lo general quedan insatisfechos con la solución y tienden a abandonar el trámite. (Gestión, 2018). Lo antes señalado se refleja de manera directa en la percepción y aceptación de los servicios financieros.

En tal sentido, la presente investigación busca determinar la percepción de los servicios financieros, el estudio parte de dos variables: la percepción del personal administrativo y los servicios financieros, las mismas que se usaron en la formulación del problema principal, planteando la pregunta ¿Cuál es la percepción que generan los servicios financieros ofrecidos por las Fintech respecto a los ofertados por las Entidades Financieras Convencionales en el personal administrativo de una universidad privada en Lima Metropolitana?. El objetivo principal parte de la interrogante planteada para determinar la percepción generada por los servicios financieros ofrecidos por las Fintech respecto a los ofertados por las Entidades Financieras Convencionales en el personal administrativo de una universidad privada en Lima Metropolitana 2020.

Para tal efecto se consideró como población al personal administrativo de una universidad privada en Lima Metropolitana, que además son usuarios de alguna Entidad Financiera Convencional, forman parte de la Población Económicamente Activa (PEA) y laboran en las diversas oficinas de la gestión administrativa de la universidad.

La hipótesis de la investigación postula en que los servicios financieros ofrecidos por las Fintech generan una percepción positiva de mayor significancia en comparación a los ofertados por las Entidades Financieras Convencionales en el personal administrativo de una universidad privada en Lima Metropolitana.

Tomando en cuenta lo antes señalado se puede derivar que la importancia de la tesis radica en facilitar información respecto a la percepción de los servicios financieros, dar a conocer la influencia de la tecnología de las Fintech, no percibiéndose como competencia de las Entidades Financieras Convencionales, al contrario como una oportunidad de colaboración ya sea como complementarias o no competidoras de las Entidades Financieras Convencionales. Asimismo, será de utilidad para aquellos grandes grupos financieros, aseguradoras y firmas tecnológicas que buscan invertir por emprendimientos en crecimiento, como es el caso de las Fintech.

Las limitaciones que se presentan para el desarrollo del trabajo investigativo parten de la escasa información bibliografía relacionada a las Fintech en el Perú, limitándose la información y recolección de datos.

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, se ha usado la recolección de datos para probar la hipótesis; el tipo de investigación es aplicada pues busca el uso de los conocimientos adquiridos en la universidad en una realidad empresarial; el alcance de la investigación es explicativa, no solo se pretende medir las variables, sino estudiar las relaciones de influencia entre ellas. El diseño de esta investigación es no

experimental, esto considerando que no se van a manipular ni controlar las variables, solo se observarán y analizarán las situaciones. Todo este procedimiento es aplicado a una población ascendente a 84 usuarios de alguna entidad financiera y que laboran como personal administrativo de una universidad privada en Lima Metropolitana.

La investigación se organiza en cinco capítulos de acuerdo al esquema autorizado por la facultad; describiendo en el primer capítulo los antecedentes y las bases teóricas que sustenta la investigación, asimismo se presenta una serie de definiciones de términos utilizados en la investigación; en el segundo capítulo se detalla las características de las variables y las hipótesis propuestas para ser demostradas afirmativa o negativamente, en el tercer capítulo se explica cómo se ha realizado el procesamiento y análisis para evaluar los datos recolectados durante el trabajo de campo; el cuarto capítulo desarrolla el procesamiento y análisis de la información recogida para obtener los resultados de la investigación, en el quinto capítulo se muestra una comparación e interpretación de los resultados. Finalmente, se presentan las conclusiones, para proceder a emitir algunas recomendaciones concordantes con dichas conclusiones.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1 Antecedentes de la investigación

#### 1.1.1 Antecedentes Nacionales

Morales (2019), en su investigación titulada “Estudio de Mercado de una Empresa Fintech en Cusco, especializada en el Sector Microfinanciero” presentada en la Universidad Señor de Sipán, concluye que para un microempresario la tasa de interés es el principal atributo de valor al momento de escoger una entidad financiera. Por otro lado (...) correr un modelo de negocio únicamente bajo el modelo online, traería resultados no deseados ya que el público aún no tiene la costumbre a un modelo 100% online (...), a la fecha se encuentran operativas en el país 72 iniciativas Fintech, de las cuales 24% se dedica al segmento de préstamos. Sin embargo, ninguna está especializada en el Segmento Microfinanciero.

En efecto, dentro de la cultura financiera del Perú no está establecido el uso de servicios financieros 100% digitales, esto podría surgir por la confianza que brindan las Entidades Financieras Convencionales. Por otro lado, se puede destacar que las iniciativas Fintech siguen creciendo y que de una u otra manera buscan atender segmentos no atendidos por el sistema financiero tradicional, sin embargo, algunas

Fintech están siendo creadas para ofrecer sus servicios a las entidades financieras como soporte a sus procesos.

Roncal (2018), en su investigación titulada “Incidencia de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Desarrollo Social de sus Beneficiarios – Distrito de Yarinacocha -2016” presentada en la Universidad Nacional de Ucayali, concluye que en el Distrito de Yarinacocha la banca Comercial tiene mayor aprobación de sus beneficiarios con un 96%, luego siguen los prestamistas informarles con un 87% de aceptación mientras que las Cajas Municipales presentan un promedio de 79% de aprobación (...). En cuanto los servicios financieros ofertados por las Cajas Municipales, el autor señala que el 42% los consideran regulares, un 16% los desaprueba con calificativos de Mala y Muy Mala, mientras que un 41% los aprueba con calificativos de Buena (33%) y Muy Buena (8%). Cabe resaltar que las Cajas Municipales no son calificables de pleno agrado por los usuarios.

De acuerdo con lo que concluye la investigación, en Yarinacocha existe un segmento importante no atendido por el sistema financiero tradicional, en consecuencia, los prestamistas informales son los que de cierta forma proporcionan financiamiento a esta población, en ese sentido, las Fintech en su función competidora, complementaria o no competidora de las Entidades Financieras Convencionales ayudarían a la inclusión financiera en este sector del país.

Ames (2018), en su investigación titulada “Las Fintech y su incidencia en la inclusión financiera en Perú (2015-2017)” presentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, concluye que en nuestro país durante los años 2015 – 2017 las Fintech han participado directamente en la inclusión financiera, debido a que sus plataformas han generado canales de acceso a servicios y productos financieros como las de “préstamos” y la de “pagos y remesas” (...) Además, debido a que dichas empresas tiene relación con la inclusión financiera, las coloca en una escenografía importante de atención tanto por los atributos que pueden ofrecer por ejemplo el bienestar financiero, reducción de la pobreza, así como las desventajas relacionadas al riesgo sistemático del sector financiero, esto generado por la regulación, falta de control e inspección por parte de las entidades competentes.

En efecto, las Fintech han dado un soporte importante en la inclusión financiera, puesto que no solo han surgido como competidoras y para atender segmentos desatendidos por el sistema financiero tradicional, sino que muchas de ellas brindan sus servicios principalmente a los bancos como soporte en sus procesos. Por otro lado, existe una iniciativa por regular este tipo de empresas liderada por la Superintendencia del Mercado de Valores, cabe señalar que más allá del rubro de las Fintech, son empresas y como tal se encuentran afectas a la legislación como cualquier otra empresa.

Campos y Martínez (2017), en su investigación titulada “Necesidad de crear un marco regulatorio específicos para las Fintech en el Perú” presentada en la Universidad ESAN, concluyen que, así como las empresas de la banca

convencional, en el país, existen Fintech que manejan scores, reportan a la SBS y aparecen en la misma situación que las empresas del sector financiero en las centrales de riesgo. (...), en ese sentido la aparición del sector Fintech ha sumado de manera favorable a la bancarización y como consecuencia a la inclusión financiera.

Asimismo, las labores de los diversos modelos de negocio que las Fintech vienen desarrollando en el país, deben ser tomadas en cuenta al momento de plantear una regulación; colocando especial interés, en aquellas plataformas que captan dinero y/o fondos del público.

Efectivamente, la conclusión que señala el autor concuerda con el estudio realizado por la Superintendencia del Mercado de Valores y la Superintendencia de Banca y Seguros, pues ya existe la iniciativa de regular este tipo de empresas, debido a que existe la posibilidad de que el cliente corra un riesgo al momento de operar con las Fintech.

Gonzales (2017), en su investigación titulada “El Desarrollo de la Banca Electrónica y la Aceptación de los Clientes de Lima Metropolitana de los 4 Principales Bancos del Perú” presentada en la Universidad San Ignacio de Loyola, concluye que el motivo por el cual una proporción de peruanos no han utilizado la banca electrónica es porque gran parte de la población desconoce acerca de los beneficios y servicios que ofrece la tecnología, por lo tanto la educación financiera por parte de los usuarios influyen en el desarrollo de la banca electrónica. Asimismo, concluye que las principales entidades bancarias del Perú han incorporado la banca electrónica

como una estrategia innovadora, sin embargo, actualmente no se tiene la aprobación suficiente por parte de los clientes.

Efectivamente, existe una gran parte de la población que no ha hecho uso de la banca digital, sin embargo, poco a poco la tecnología va siendo parte de la rutina diaria de la población. Por ello, los bancos siguen apostando por los aplicativos móviles. En ese sentido, Fintech como Plin, Lukita, Yape, Tunky vienen dando servicios a los principales bancos del Perú como mejora de sus procesos de pagos y/o transferencias.

#### 1.1.2 Antecedentes Internacionales

Valdez (2019), en su investigación titulada “Estudio de Caso de los Emprendimientos no exitosos luego de obtener Operaciones de Microcréditos de Instituciones Financieras”, presentada en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, concluye que las micro finanzas han llegado a ser un producto sumamente rentable para los operadores de este servicio (...), lo interesante de este asunto, es que los clientes de este segmento por lo general necesitan fondos no solo para su negocio, sino también para subsistencia. Por otro lado, en el mercado ecuatoriano las instituciones financieras en ocasiones olvidan, que su función principal es inyectar capital financiero a clientes que necesitan invertir, proyectar, ampliar cualquier tipo de actividad económica para que gire la economía, otro dato que resalta el autor es que las Cooperativas de ahorro y crédito se liquidan en el mediano y hasta un corto plazo inclusive vendiendo las carteras de crédito a otras organizaciones similares.

En efecto, al igual que en Perú, existen segmentos no atendidos por el sistema financiero tradicional, esto debido a que los grandes bancos que operan en cualquiera de los países de la región (bancos internacionales) ofrecen multiproductos y orientan sus servicios a varios segmentos como la banca personal, banca corporativa, banca minorista, etc.

En ese sentido, es importante el surgimiento de emprendimientos como las Fintech ya sea como competidora, complementaria o no competidora de las Entidades Financieras Convencionales.

Fava (2019), en su investigación titulada “Adquisiciones en la industria bancaria: desafíos para el due diligence y valuación de las Fintech”, presentada en la Universidad San Andrés, concluye que luego de las embestidas de las diferentes crisis económicas, el aluvión de productos y servicios ofrecidos por las Fintech (...), las Entidades Financieras Convencionales se ven obligadas a actuar rápidamente el voraz desarrollo de la tecnología y las técnicas de minerías de datos e inteligencia artificial y, como consecuencia de ello, la modificación del perfil de los clientes y sus hábitos de consumo. Las Fintech son ágiles, disruptivas, le brindan experiencias al cliente de alta calidad y así logran redefinir la forma en que las personas guardan, ahorran, prestan, invierten, transfieren, gastan y protegen su dinero. (...).

Efectivamente, las Fintech tienen una forma disruptiva en el contacto con el cliente, mediante el uso de la tecnología. La particularidad de las Fintech son la

simplificación de sus procesos y abaratar costos, lo que le permite ofrecer un modelo de negocio cercano al cliente, pues consideran que el usuario final no tiene la necesidad de moverse para solicitar algún trámite para obtener un producto financiero.

Chajín (2019), en su investigación titulada “Fintech en Colombia: Perspectivas de crecimiento y principales efectos en la economía, presentada en la Pontificia Universidad Javeriana, concluye que uno de los segmentos de mayor consideración para la industria de los servicios financieros son las Fintech, pues ha logrado consolidarse y mantener un desarrollo significativo en el sector financiero en los últimos tres años a través de su modelo de negocio disruptivo (...).

Actualmente las Fintech han probado tener un efecto más que positivo en indicadores del sector como la inclusión financiera, pues el uso de la tecnología y la innovación permiten a las Fintech crear nuevas formas de brindar servicios financieros a los que seguramente gran parte de la población no tenía acceso en el mercado convencional por su elevado costo.

En efecto, las Fintech manejan un nuevo modelo de negocio dentro de la banca (innovación y tecnología), en el cual su foco principal es el cliente, en comparación con la banca tradicional, donde el producto y/o servicio financiero es su foco principal.

A pesar de que las Fintech están creciendo en el sector de la banca, es importante resaltar que los bancos tradicionales manejan un modelo de negocio muy hábil para un número importante de clientes.

Gallo (2018), en su investigación titulada “Factores que han permitido el desarrollo de las Fintech”, presentada en la Universidad EAFIT, concluye que la industria tradicional financiera se ve amenazada por la rápida expansión y la capacidad de desarrollo de dichas empresas, debido a la lentitud, la regularización y la dificultad interna de los bancos para adecuarse a los cambios (...) las Fintech deben trabajar en adquirir más herramientas que le permitan competir en favor de ellas, por ejemplo deberá orientarse a obtener credibilidad de los usuarios y a crear mecanismos para su aceptación. Cabe señalar que la totalidad del sistema no se ve amenazada, sin embargo, si la banca convencional no trabaja en adecuarse a los cambios estadísticos de la población y a incrementar tecnologías que le permitan luchar con las Fintech, podrían ser afectadas en su totalidad.

Al respecto, en el surgimiento de estos emprendimientos, el trabajo está principalmente en generar confianza en los usuarios, pues al ser operaciones 100% online crea cierta incertidumbre al momento de operar con las Fintech.

Si bien, las Fintech no han amenazado a la banca tradicional como tal, si ha hecho que los bancos principales tengan como estrategia el desarrollo de nuevas tecnologías, en ese sentido los bancos apuestan cada vez más por las Fintech para avanzar en sus procesos de digitalización, es ese sentido, de una u otra manera las Fintech han impactado en el sistema financiero tradicional.

## 1.2 Bases teóricas

En el presente apartado se recopilará los principales enfoques de diversas fuentes especializadas los cuales abarcan temas principales relacionados con el problema de la investigación.

### 1.2.1 Nivel de Bancarización

La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) señala que “**la bancarización**, consiste en formalizar todas las operaciones y canalizarlas a través de medios legales que permiten conocer tanto el origen como el destino y que el Estado pueda ejercer sus facultades de fiscalización contra la evasión tributaria, el lavado de activos y otros delitos”. (SUNAT, (s.f)).

Según el estudio de Bancarización del Peruano (IPSOS Perú, 2018) se muestra que un poco más del 40% de adultos entre los 18 a 70 años del Perú urbano son usuarios de alguna entidad financiera tradicional.

La bancarización en Perú se ha incrementado de 20 a 28% gracias a la agilidad de la labor económica en los últimos seis años (...) el aumento de la bancarización, sostenida en la confianza que tienen las personas en las entidades financieras, ha sido significativo, sin embargo, falta alcanzar el nivel de otros países como por ejemplo Chile que tiene una bancarización de 70%. (Arroyo, 2018).

Los sistemas financieros han logrado resultados significativos relacionado al acceso a servicios financieros. No obstante, los niveles de inclusión financiera son aún bajos, principalmente en términos de la utilización de los servicios financieros. De acuerdo con el estudio realizado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, denominado: “Sistema Financiero Peruano”, se muestra la Tabla 1, en la cual se

observa que el Sistema Financiero está compuesto por 54 empresas de operaciones múltiples. (Superintendencia de Banca y Seguros [SBS], 2019).

**Tabla 1**

*Estructura del Sistema Financiero setiembre 2019*

Tipo de Empresas	Cantidad
Banca Múltiple	15
Empresas Financieras	11
Cajas Municipales (CM)	12
Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC)	7
Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa	9
Total	54

**Nota.** Fuente: SBS (2019)

Elaboración propia

De acuerdo con el estudio realizado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, denominado: “Perú: Reporte de Indicadores de Inclusión Financiera de los Sistemas Financieros, de Seguros y de Pensiones” se observa que los cajeros corresponsales también conocidos como agentes bancarios han aumentado considerablemente, lo que se puede deducir que los usuarios prefieren usar este tipo de servicio, antes que acudir a una entidad financiera, ya sea por tema de cercanía o por ahorro de tiempo en operaciones financieras. Dicho aumento se puede apreciar en la Figura 1. (SBS, 2019)

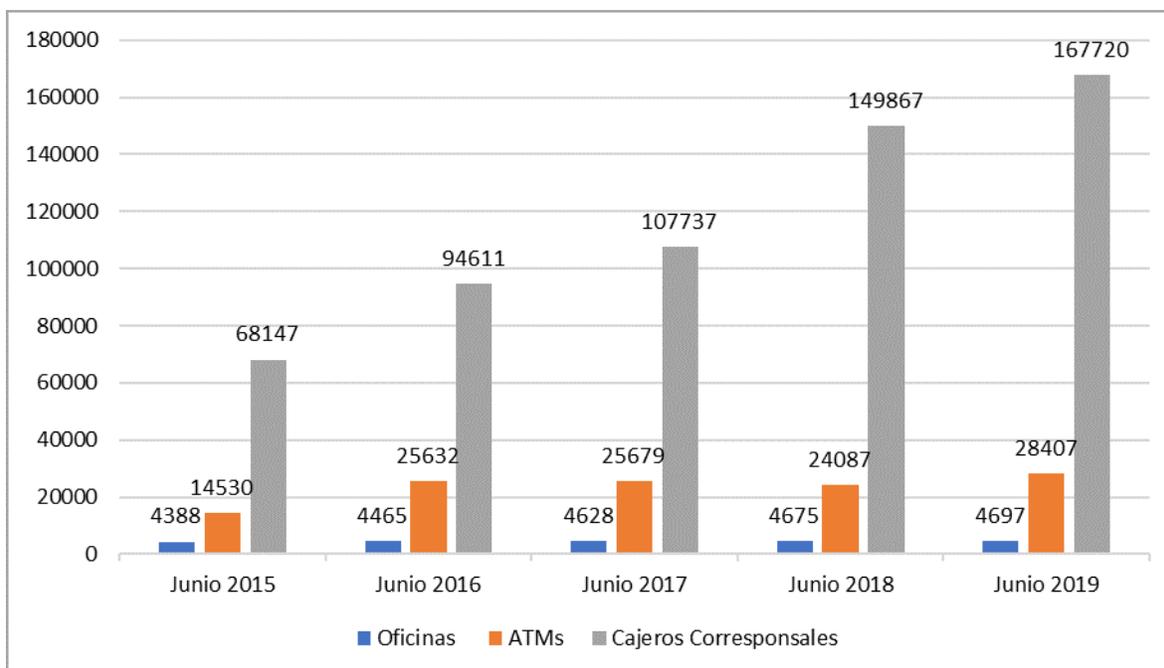
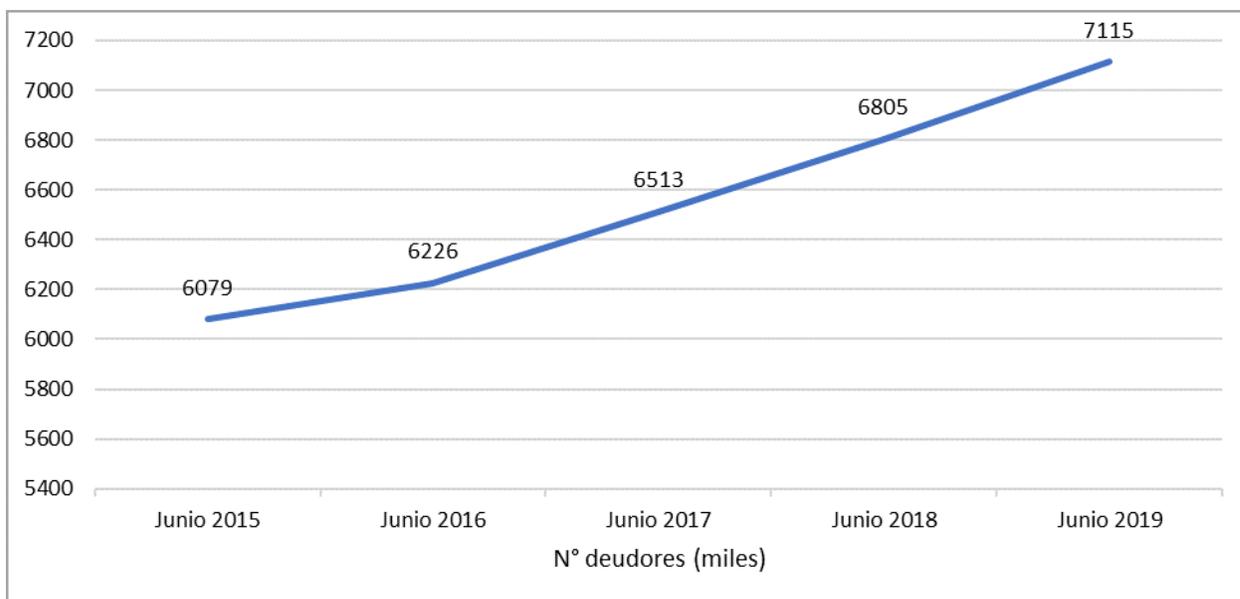


Figura 1. Número de Oficinas, ATMS y Cajeros Corresponsales (2015 – 2019).

Fuente: SBS (2019).

Elaboración propia

Por otro lado, el número de deudores en el sistema financiero ha incrementado en los últimos años, esto se evidencia en la Figura 2. Cabe señalar que aún cuanto las instituciones financieras se han preocupado por estar cada vez más cerca al usuario final y aunque el nivel de bancarización en el Perú ha ido incrementado, aún falta avanzar en la inclusión financiera.



*Figura 2.* Número de deudores (2015 – 2019)

Fuente: SBS (2019)

Elaboración propia

## 1.2.2 Fintech

### 1.2.2.1 Definición

Son consideradas empresas que a través de la tecnología brindan innovaciones financieras que podrían generar como resultado nuevos prototipos de negocios, aplicaciones, procesos o productos relacionados al mercado financiero. (Zamalloa, 2019).

Por su parte, Silva y Ramos (2017) señalan que el progreso de la tecnología digital y sus aplicaciones en casi todos los campos ha favorecido el surgimiento de gran números de empresas “startup” que, mediante plataformas tecnológicas, ofrecen diversos productos y servicios a los consumidores de forma inmediata y accesible. En el sector financiero, este fenómeno ha dado lugar al surgimiento de las empresas Fintech (Financial Technology).

Martínez (2018) señala que el sistema financiero cerró la concesión de préstamos para nuevos proyectos además de aumentar los requisitos para acceder a la financiación, esto como consecuencia de la crisis económica, es ahí donde las empresas Fintech surgieron para cubrir las necesidades de financiación de empresas y particulares. Fueron las que empezaron a dar dinero a muchas empresas que no cumplían los requisitos ante las entidades financieras tradicionales.

Por otro lado, Rizzo (2014), destaca que una herramienta importante para conseguir más inclusión financiera y el desarrollo de los servicios básicos son las finanzas digitales, asimismo, brindan grandes oportunidades a las pequeñas y medianas empresas al brindarles acceso al financiamiento, a los sistemas de pagos electrónicos y a productos financieros, seguros, asimismo ofrecerles la posibilidad de construir un historial crediticio.

Finalmente, Tejeiro (2017) señala que el sector Fintech abre grandes oportunidades, no solo en su mismo sector, sino que influenciará también directamente en la creación de nuevos perfiles de empleos (...) Surge, por ejemplo, la necesidad de contar con profesionales que contribuyan con la seguridad en las transacciones, elaborar estrategia de marketing eficiente; capaz de llegar a todos los usuarios finales.

Por lo antes señalado, se puede mencionar que las Fintech son un futuro presente que impactan directamente con la banca tradicional, y que al hacer uso de la tecnología disruptiva les permite simplificar sus procesos, ofreciendo servicios con ahorro en costos y tiempo, y con una respuesta rápida al usuario final, todo ello forma parte de los objetivos estratégicos que persiguen las Fintech, los cuales se muestran en la

Figura 3. Asimismo, no solo genera un impacto en la banca tradicional, sino que está creando un nuevo perfil para nuevos empleos.

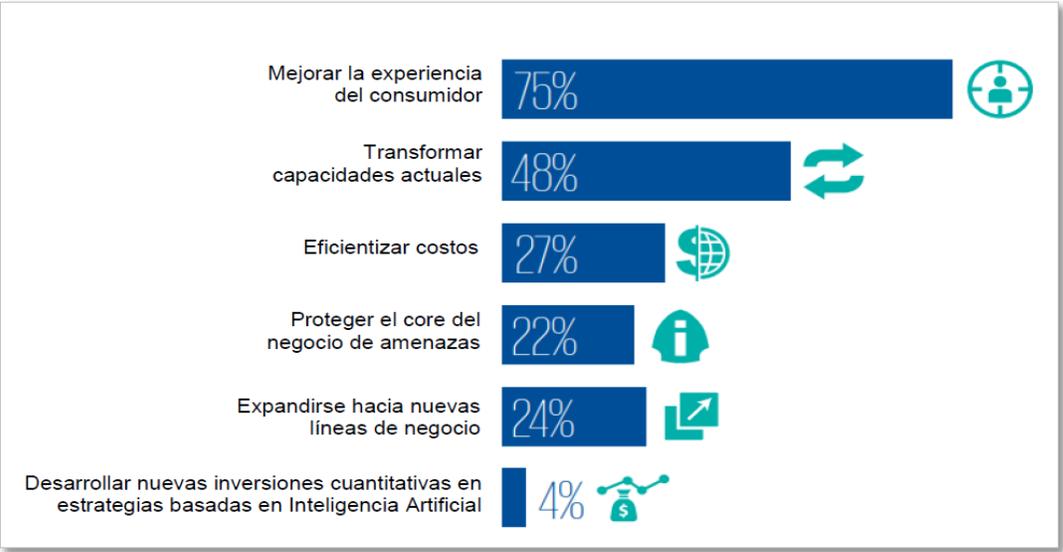


Figura 3. Ranking de Objetivos Estratégicos de las Fintech  
Fuente: (Saavedra, Pastrana, & Murphy, 2017)

Cabe señalar que, como todo negocio, las Fintech también están sujetas a riesgos como la necesidad de incorporar recurso y talento digital; y contar con un sistema adecuado para mantener la privacidad de los clientes, evitando ser amenazados por los ciberataques y en ese sentido al ser empresas digitales deberán trabajar a profundidad en tema de ciberseguridad.

### 1.2.2.2 Aspecto Legal

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP es la entidad encargada de la reglamentación e inspección del Sistema Financiero, de Seguros y del Sistema Privado de Pensiones.

Según Medina (2018), para una posible estrategia regulatoria la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) ha considerado el grado de desarrollo, riesgos sobre la estabilidad e integridad financiera, protección al usuario y las tendencias regulatorias.

Estos recientes tipos de negocio pueden brindar significativos beneficios para los usuarios, sin embargo, también implican algunos riesgos que es importante aminorar.

Por ello, se necesita, descubrir un balance entre los objetivos de protección y control de riesgos, y la flexibilidad necesaria para que la mejora financiera pueda desarrollarse. (Medina, 2018).

La ideología de regulación de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) es tecnológicamente neutra y no limita el desarrollo de iniciativas a alguna tecnología en particular. (...) No requieren de regulación todas las actividades de las empresas Fintech (...) Entre las actividades que pueden requerir el desarrollo de un marco normativo regulatorio podemos mencionar el financiamiento participativo, que se caracteriza por poner a disposición de demandantes e inversionistas una plataforma informática, a través de la cual un gran número de personas decide invertir pequeñas cantidades de dinero en activos no garantizados, a cambio de algún retorno. (Medina, 2018).

Por su parte Silva (2017), señala que los países que más se han adelantado en materia de regularización son el Reino Unido, Australia y Estados Unidos. En países como México, Chile y Argentina se han aprobado ante proyectos de Ley. (...) En nuestro país la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP viene revisando una propuesta reglamentaria integral para incorporar a las Fintech en la normativa sin limitar su desarrollo y expansión (...) También, concluye que la normativa pendiente puede ser

la diferencia entre la partida o postergación de este sector digital, dominada por emprendedores altamente tecnificados. La labor no ha sido fácil. La reglamentación debe estimular la inversión y a la vez ofrecer seguridad al usuario final. Así también debe preservar la estabilidad del sistema financiero, fomentar la competencia, prevenir el lavado de dinero y financiamiento a actividades ilícitas.

Por lo antes señalado, es necesario que exista una regulación para las empresas Fintech, puesto que el servicio que brindan podría generar actividades ilícitas como lavado de activos, fraudes, ciberseguridad y malas prácticas comerciales; siendo necesario una regulación y un control periódico. Cabe señalar que el resultado final de la aplicación de una regulación es ambiguo pues podría resultar una barrera para la innovación y crecimiento de este tipo de empresas o bien ser el inicio de digitalización del sistema financiero brindando servicio que no afecte al usuario final.

### 1.2.2.3 Tipos de Negocios Fintech en el Perú

De acuerdo con la Radiografía de la industria Fintech en Perú 2019, existen 81 empresas que operan en este sector por diferentes modelos de negocios, la clasificación de estas se detalla en la Tabla 2.

**Tabla 2**  
*Clasificación Fintech Perú 2019*

Clasificación Fintech	Empresas que Operan	Participación
Medios de pago y transferencias	22	27.2%
Financiamiento	19	23.5%
Cambio de divisas	18	22.2%
Soluciones financieras para empresas	5	6.2%
Finanzas personales y asesoría financiera	5	6.2%
Infraestructura para servicios financieros	4	4.9%

Seguros	3	3.7%
Criwdfubding	2	2.5%
Mercado de Capitales	2	2.5%
Criptodivisas	1	1.2%
Total	81	100.0%

**Nota.** Fuente: Zamalloa (2019).  
Elaboración Propia

Zamalloa (2019), dentro del estudio “Radiografía de la Industria Fintech en el Perú” detalla los servicios que ofrece la industria Fintech por tipo de negocio, los cuales se muestran en la Tabla 3.

**Tabla 3**  
*Servicios de la Industria Fintech en el Perú 2019*

Tipo de Negocio	Servicios que ofrecen
Medios de pago y transferencias	Servicio de dinero electrónico (tarjetas) Procesamiento de pagos multiplataforma Giros Pagos de servicios Recaudación Recargas
Financiamiento	Factoring Consumo Capital de trabajo
Cambio de divisas	Cambio entre soles, dólares y euros
Soluciones financieras para empresas	Facturación electrónica Contabilidad Gestión de inventarios Administración de ventas
Finanzas personales y asesoría financiera	Organización de gastos e ingresos Perfilamiento de riesgo Administración de juntas
Infraestructura para servicios financieros	Mejora de procesos Desarrollo de plataformas Implementación de soluciones inteligentes
Fondeo Colectivo	Financiamiento gestionando un fideicomiso Recolección de donaciones para fines sociales
Mercado de Capitales	Negociación en Forex
Criptoactivos	Intercambio y transferencias de criptomonedas

**Nota.** Fuente: Zamalloa (2019).  
Elaboración propia

### 1.2.3 Tecnología Digital

Hace un tiempo atrás la banca ha visto incrementarse de forma significativa, el uso de sus canales de atención alternativos, tras apostar por nuevas plataformas tecnológicas que dinamicen el acceso a diversos servicios a gran parte de la población.

En el sistema financiero las transacciones monetarias indican una inclinación dispar según canal de atención. Mientras que se han reducido las operaciones efectuadas a través de Cajeros Automáticos y POS, ha crecido sostenidamente las realizadas mediante la Banca por Internet, Banca Móvil y los Cajeros Corresponsales, comparado con el bajo crecimiento de las transacciones realizadas en Ventanillas. (Asbanc, 2016).

De acuerdo con la investigación realizada por Anif para FELABAN- CAF “Los Servicios Financieros Digitales en América Latina”, señala que nuestro país presenta resultados muy parecidos a los de Colombia, demostrando un desarrollo aceptable de oferta digital, sin embargo, existen algunos rezagos en la absorción de dichos servicios por parte de los clientes bancarios. Esto puede ser observado en la Figura 4. (Federación Latinoamericana de Bancos [FELABAN], 2018)

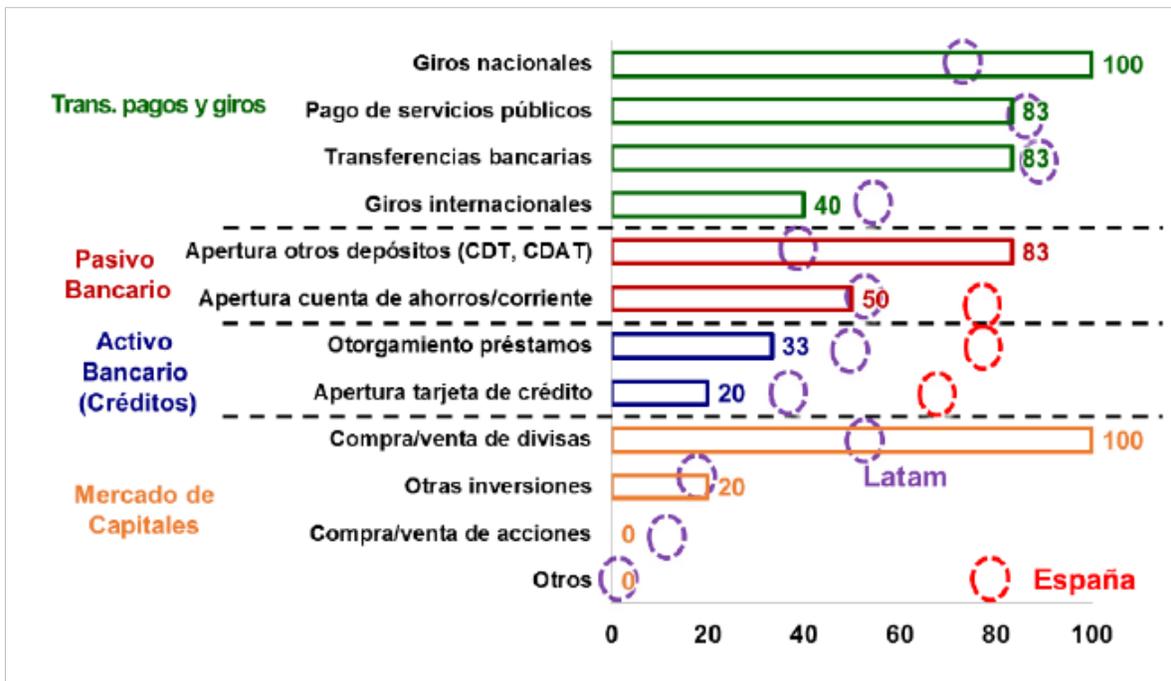


Figura 4. Servicios Gestionados por Canales Digitales en Perú 2018  
Fuente: FELABAN (2018)

Asimismo, en dicho estudio realizado por Anif para FELABAN- CAF se expresa el nivel de innovación mediante los presupuestos bancarios asignados al rubro tecnología-innovación en Perú.

Al respecto, se puede evidenciar que existe un primer grupo que se encuentra poco interesado en invertir en innovación, pues su presupuesto en este rubro apenas alcanza un 10%; por otro lado, existe un segundo grupo interesado en invertir en este rubro, por el cual han asignado entre el 15% y 20% del total de sus presupuestos en innovación. Esto puede ser observado en la Figura 5.

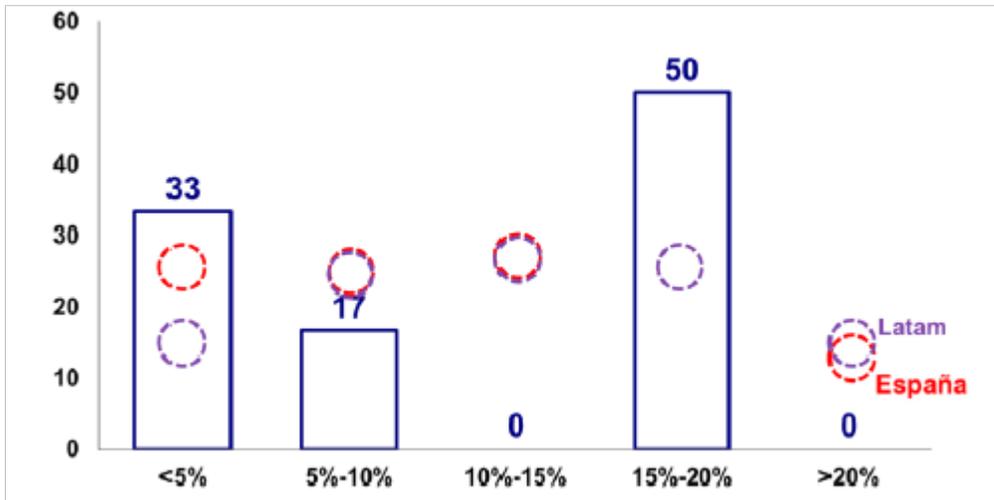


Figura 5. Presupuesto Anual asignado a Tecnología e Innovación 2018  
Fuente: FELABAN, (2018)

Por otro lado, en el blog de la Universidad Privada del Norte [UPN] (2019) se describe que la transformación digital ha dejado de ser una opción para pasar a ser una necesidad en la banca tradicional, es por ello que muchas entidades financieras vienen trabajando en estrategias digitales y de innovación, algunas de ellas se muestran en la Tabla 4.

**Tabla 4**  
*Iniciativa Tecnológica de Bancos 2019*

Banco	Laboratorios de Innovación	Productos
Scotiabank	Digital Factory	Token digital Préstamo personal online
BCP	Centro de Innovación CIX BCP	Yape App Carta Fianza Digital Cuenta de ahorro digital
BBVA	Innovation Center	Necash App BBVA Wallet Lukita App
Interbank	Centro de Innovación Digital	Tunki App Walli App Tarjeta de crédito online

**Nota.** Fuente: UPN, (2019)  
Elaboración propia

Los bancos en el país apuestan cada vez más por las Fintech para avanzar en sus procesos de digitalización y así elevar sus ventajas competitivas frente a clientes.

Por su parte Guevara (2019) señala que el proceso de transformación digital consiste en reducir costos, mejorar tiempos y ventas, y sobre todo aumentar el nivel de satisfacción del cliente (...) Hace dos años, el proceso de transformación digital en las empresas peruanas tomaba aproximadamente tres años, hoy ese tiempo se ha reducido a tres meses. (...) Esto ha sido gracias a una tecnología: la nube.

López (2019), señala que el cambio digital está favoreciendo en nuevas formas de interactuar con los usuarios. Actualmente BBVA Continental está incursionando en campos como el procesamiento de datos, la ciencia cognitiva, la inteligencia artificial y la recolección para poder pronosticar el comportamiento de las personas y, así, ofrecerles soluciones con valor agregado.

La disrupción tecnológica ha revolucionado la forma en la que opera la banca y comprender las recientes reglas de juego es primordial para mantenerse vigentes.

Finalmente, Silva y Ramos (2017) señalan que las empresas Fintech fundamentan su actuación en prototipos de negocio que para brindar servicios financieros para atender las necesidades específicas de algunos segmentos del mercado utilizan la tecnología digital, ocasionando en paralelo oportunidades de negocio para personas que buscan invertir sus recursos.

En efecto, las Fintech al ser entidades que utilizan la tecnología digital para ofrecer sus servicios, son flexibles para innovar y diseñar la propuesta de sus servicios de una forma más accesible y de menor costo al público; ante ello es importante resaltar que actualmente los bancos vienen trabajando en su proceso de digitalización.

1.2.4 Perfil del Usuario de Servicios Financieros

Actualmente la tecnología y el internet conforman parte de nuestra vida en tareas cotidianas, por ejemplo, en nuestra jornada laboral o cuando estamos en la calle; transformamos rutinas tecnológicas en hábitos, inclusive existen situaciones que pasan durante el día o la semana que ni creeríamos que son tecnológicos pues ya forman parte de cada uno de nosotros. (Fayos, 2016), lo señalado se puede evidenciar en la Figura 6.

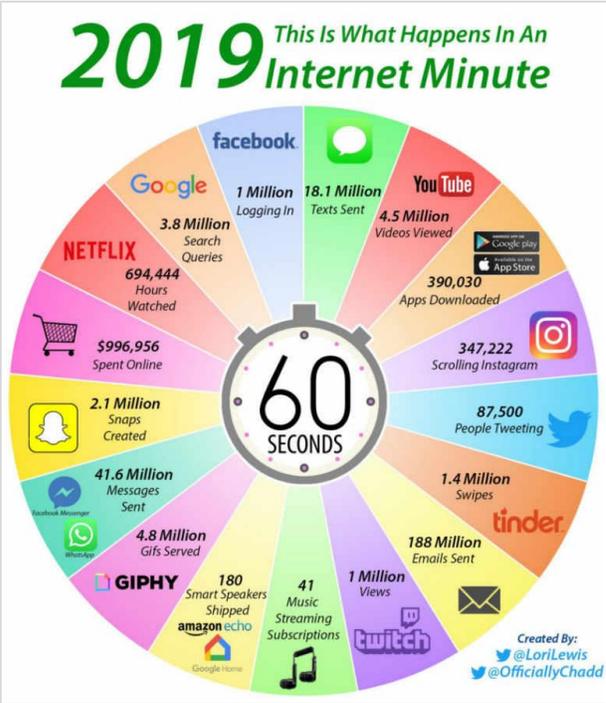


Figura 6. Internet en Un Minuto 2019  
Fuente: Desjardins 2019

Saavedra, M., Pastrana, A. y Murphy, F. (2017) señalan que, en la última década, la forma en que los usuarios observan a las entidades financieras ha tenido un cambio más que significativo. Actualmente, los usuarios buscan respuestas inmediatas, alineadas con sus necesidades y sobre todo individualizadas. (...). El sector de la banca debe confrontar desafíos específicos, pues los usuarios buscan transacciones rápidas y transparentes, al mismo tiempo que solicitan que las empresas actúen como conductor para comprender el complicado universo financiero, valorando una comunicación clara y precisa, y reclaman a las instituciones financieras que cambien la relación cliente/banco en una experiencia única.

De acuerdo con el Índice del usuario digital de banca en Lima, se puede señalar que, dentro de los servicios financieros más solicitados, el 96 % de los usuarios digitalizados tiene algún producto de ahorro. En contraparte, apenas el 7% inclina su capital a productos de inversión, tal como se muestra en la Figura 7 (Gestión D. , 2015).

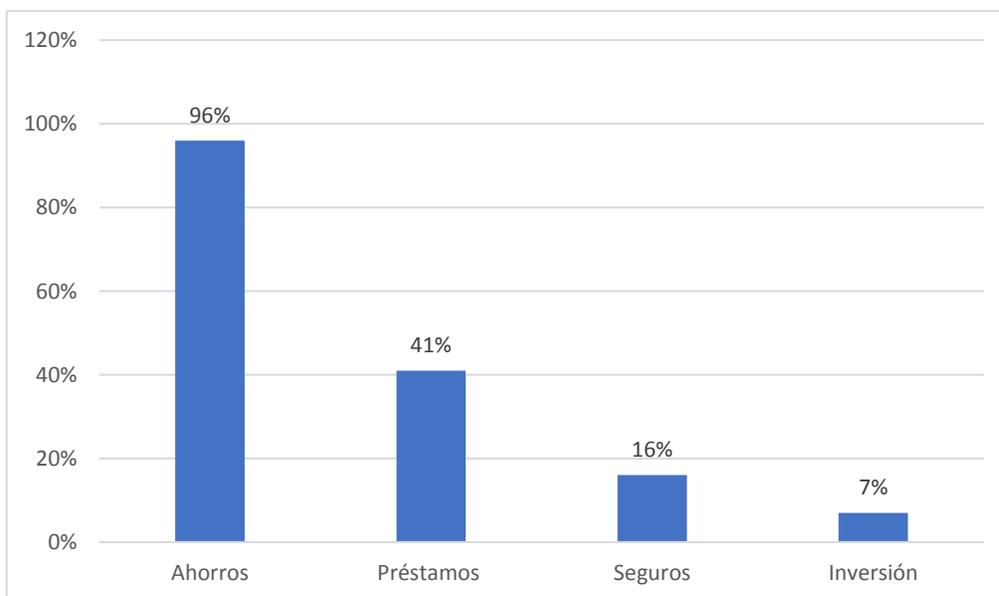


Figura 7. Tipo de Servicio Bancario más Adquirido  
Fuente: Diario Gestión, (2015)  
Elaboración propia

Asimismo, según el informe semanal elaborado por Asbanc “Canales Digitales ganan terreno aceleradamente en preferencias de usuarios bancarios” señala que, durante los primeros meses del año 2019, siguió creciendo la prioridad de los usuarios financieros en la utilización de plataformas de atención virtual para realizar sus operaciones bancarias (...). Asimismo, durante el mismo periodo del año se realizaron un poco más de 430 millones de operaciones monetarias a través de medios de pagos distintos al efectivo, resultando que cerca del 20% (85.2 millones) se realizó mediante la banca por internet, banca móvil (canales virtuales). Sin embargo, el ranking sigue liderado por los cajeros automáticos, más allá del importante crecimiento del uso de los canales de atención no presenciales, esto se evidencia en la Figura 8. (Asbanc, 2019)

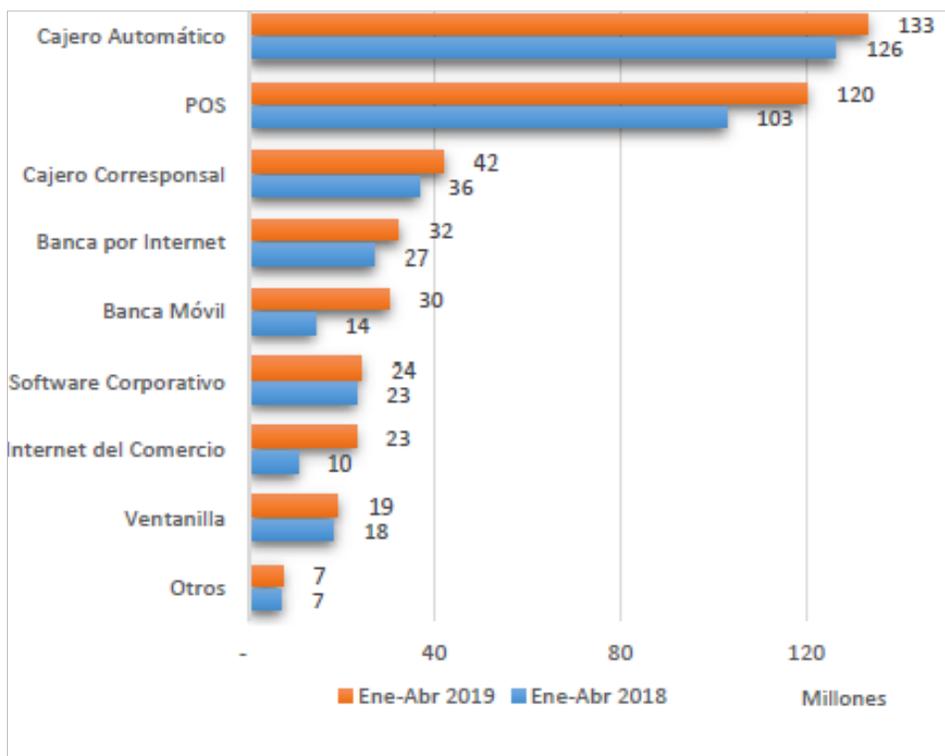


Figura 8. Número de Transacciones Monetarias por Canal  
Fuente: Asbanc, (2019)

Por otro lado, Rosales (2019), señala que la población entre los 18 y 24 años de edad continúan siendo el grupo etario menos bancarizado, pero esta condición puede convertirlos en un gran público objetivo para las entidades financieras, al haber pasado a conformar la cartera con menor morosidad, de acuerdo a lo señalado por la Superintendencia de Banca y Seguros del Perú (SBS) ...Los jóvenes de 18 a 24 años son un público cada vez más importante, al haber representado un poco más del 40% en el 2018 de las personas recién insertadas en el sistema financiero, a través de la obtención de créditos o la apertura de cuentas bancarias.

#### 1.2.5 Banca Tradicional

Vicente (2017) señala que el negocio bancario convencional se fundamenta en colocar productos financieros. La manera para realizar esta venta ha incrementado, sin embargo, siguen siendo a través de equipos comerciales donde cada vez más, se pretende limar esas capacidades comerciales mientras dejan de considerar los conocimientos técnicos. Por último, se pretende buscar la especialización dividiendo las funciones del comercial y del analista de riesgos antes agrupadas en la oficina.

Asimismo, Baltazar (2017) menciona que, en los cinco años siguientes, el prototipo de negocio del sistema financiero peruano se habrá transformado a lo tecnológico. Esto se dará principalmente porque la competencia será más agresiva y ya no sólo será entre instituciones financieras tradicionales, pues las Fintech ya van tomando partida; los usuarios vienen cambiando su perfil financiero; finalmente, la búsqueda por eficiencias y mayor rentabilidad.

En tal sentido, el Gerente General adjunto de BBVA Continental, señala que “(...) nuestra visión de banco ha cambiado (...). Antes, el modelo bancario era de revisar uno a uno la información de los clientes, y hacer eso en clientes de ingresos más bajos, es caro. Ahora, a través de la tecnología, estos costos bajan exponencialmente y el bienestar del cliente mejora con el uso de aplicaciones bancarias” (Lopez, 2019)

Al respecto, se puede precisar que la banca tradicional tiene el control del mercado, y tiene como fortaleza la confianza que le otorgan sus clientes, desde hace un tiempo atrás sus canales de atención son sucursales y digital, teniendo como desafío la modernización del modelo de negocio. Asimismo, a diferencia de las Fintech, la banca tradicional está sobredimensionada en oficinas, empleados, recursos, etc.

### 1.3 Definición de términos básicos

- **Banco:** Empresa especializada destinada a recibir dinero en forma habitual o a través de fondos del público, con el objetivo de ofrecerlos en préstamo, descontar documentos, realizar inversiones, producir la intermediación financiera, y en general realizar cualquier operación que la ley lo permita.
- **Cajero Corresponsal:** Plataforma de atención que opera en establecimientos comerciales como bodegas, farmacias, librerías, etc. y brindan servicios financieros al público en general por encargo de las instituciones del sistema financiero. La ventaja de este canal permitirá ahorrar tiempo al usuario, por lo que resulta una buena opción para realizar diversas transacciones financieras.

- **Criptodivisas:** Monedas virtuales que se pueden usar para intercambiar bienes y servicios al igual que podríamos hacer con cualquier moneda fiduciaria. No están controladas por bancos, gobiernos o instituciones centralizadas.
- **Fintech:** Es una palabra que surge de la unión de los términos en inglés: Finance y Technology (tecnología financiera). Son empresas que ofertan a sus clientes servicios financieros innovadores. Estas startup utilizan la tecnología financiera como medio para abaratar costes y simplificar procesos.
- **Inclusión financiera:** Acceso y uso por parte de todos los segmentos de la población de productos financieros de calidad, formales bajo una regulación, prestados de manera responsable y sostenible.
- **Sistema bancario:** Conformado por un grupo de entidades bancarias que se administran por las mismas disposiciones legales, son lícitas para realizar las mismas operaciones y están sujetas al control de una misma entidad fiscalizadora.
- **Sistema financiero:** Grupo de entidades financieras, medios y mercados, que tienen como finalidad principal canalizar el ahorro que generan los agentes económicos hacia aquellos que tienen la necesidad de financiación.

- **Startup:** Empresa que se adentra en el mundo empresarial para arrancar un nuevo proyecto, ofrecen productos y servicios innovadores, con gran impacto tecnológico, de lanzamiento a mercados internacionales, y que incluye la generación de nuevos empleos de calidad.
  
- **Tecnología Disruptiva:** Tecnología o innovación que aparece cada cierto tiempo con un cambio radical y deja atrás la anterior. Es disruptiva porque genera una ruptura brusca, en ocasiones causando cambios profundos.

## **CAPÍTULO II**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### 2.1 Formulación de Hipótesis principal y derivada

##### 2.1.1 Hipótesis Principal

Los servicios financieros ofrecidos por las Fintech generan una percepción positiva de mayor significancia en comparación a los ofertados por las Entidades Financieras Convencionales en el personal administrativo de una universidad privada en Lima Metropolitana.

##### 2.1.2 Hipótesis Derivadas

H1: Existe una percepción positiva menor de los servicios financieros ofertados por las Entidades Financieras Convencionales respecto a los ofrecidos por las Fintech en el personal administrativo de una universidad privada en Lima Metropolitana.

H2: Existe una percepción positiva de los servicios financieros ofrecidos por las Fintech en el personal administrativo de una universidad privada en Lima Metropolitana.

H3: Existe una percepción positiva de los servicios financieros a través del uso de la tecnología en el personal administrativo de una universidad privada en Lima Metropolitana.

## 2.2 Variables y definición operacional

-Variable Dependiente: Percepción del personal administrativo

-Variable Independiente: Servicios Financieros

En la tabla 5 se detallan las variables planteadas para la investigación.

**Tabla 5**  
*Variables identificadas en la investigación*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
Percepción del personal administrativo	Entidades Financieras Convencionales	Nivel de Confianza
		Grado de Satisfacción
	Fintech	Referenciación
		Educación Financiera
Servicios Financieros	Tecnología	Regulación
		Banca Digital
	Cuentas de Ahorro e Inversión	Soporte Tecnológico
Préstamos y Créditos		Tiempo de respuesta
		Costo de requisitos
		Tasa de interés
		Tiempo de acceso

Elaboración propia

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### 3.1 Diseño metodológico

##### 3.1.1 Enfoque de la investigación

Dzul (s.f) señala que el enfoque cuantitativo utiliza la recopilación de datos para justificar una hipótesis, luego realiza una evaluación numérica, el análisis estadístico y se formulan las conclusiones. (...) Mientras que el enfoque cualitativo se fundamenta en el estudio no estadístico de datos para posterior a ello crear propuestas de interpretación, es un enfoque más subjetivo y profundo del estudio de problemáticas.

En tal sentido, el enfoque de la investigación será Cuantitativa.

##### 3.1.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación será Aplicada, porque usará los conocimientos adquiridos para solucionar un problema de la realidad empresarial.

##### 3.1.3 Alcance de la investigación

Sierra (1998), se pueden separar las investigaciones sociales en descriptivas, explicativas y exploratorias (...). Las investigaciones sociales explicativas no solo pretenden medir las variables, sino que además analizan las relaciones de influencia entre las mismas.

En tal sentido, el alcance de la investigación es explicativa porque busca medir como se vincula la tecnología con la transformación de los servicios financieros.

#### 3.1.4 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es No Experimental, esto considerando que no se van a manipular ni controlar las variables, solo se observarán y analizarán las situaciones.

Hernández, Fernández y Baptista (2010), define a la investigación no experimental como “Investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en un contexto natural, para después analizarlos”.

#### 3.2 Diseño muestral

La Población está constituido por usuarios de alguna Entidad Financiera Convencional que se desempeñan como personal administrativo de una universidad privada en Lima Metropolitana, pertenecen a la Población Económicamente Activa (PEA) y tienen un rango de edad entre 25 y 66 años.

Mediante el método aleatorio simple, se estima el tamaño de la muestra, utilizando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2 \cdot (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 \cdot P \cdot Q}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza (1.96)

N= Tamaño de la población

E= Precisión o error (0.05)

P= tasa de prevalencia del objeto de estudio (0.50)

Q= (1-P) = 0.50

Reemplazando la fórmula:

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5 \cdot 84}{(0.05^2) \cdot (84 - 1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n = \frac{80.6706}{1.16786}$$

$$n = 69$$

El tamaño de la muestra fue de 69 personas que laboran en las diversas oficinas de la gestión administrativa de la universidad, hombres y mujeres usuarios de alguna entidad financiera convencional, que forman parte de la Población Económicamente Activa (PEA) y tienen un rango de edad entre 25 y 66 años.

### 3.3 Instrumentos de Investigación

- La encuesta. – se emplea con el objetivo de tener una visión amplia sobre las características y factores de mayor influencia en las Fintech. Para ello se emplea una encuesta virtual, a través de Google Forms, siendo el instrumento de recolección de datos el cuestionario, el mismo que está compuesto por 31 preguntas (Ver anexo N°3), teniendo como objetivo recopilar datos y conocer la percepción de los usuarios de alguna entidad financiera, que se desempeñan como personal administrativo de una universidad privada, sobre los Servicios Financieros ofrecidos por las Fintech y por las Entidades Financieras Convencionales.
- Análisis Documental. – se procedió a la consulta bibliográfica de tesis, artículos académicos, e información estadística en portales web de entidades públicas y privadas.

### 3.4 Validación del Instrumento

La manera de obtener la validación del instrumento fue bajo el método de “Juicio de Expertos”, en esta etapa se evaluó si el contenido y la estructura del instrumento cumple con los objetivos para el cual fue diseñado.

Para validar el instrumento de la presente investigación se realizaron los siguientes pasos:

1. Selección de expertos: Se optó por considerar la opinión de cuatro expertos para el proceso de validación.
2. Diseño y criterio de evaluación (Ver Anexo 4).
3. Evaluación del Instrumento: Se le comunicó al experto seleccionado a participar del proceso de validación. Los criterios de evaluación fueron Suficiencia, Claridad, Coherencia y Relevancia; se consideró también un espacio para observaciones y/o recomendaciones.

El instrumento fue validado por la opinión de cuatro jueces expertos, los que figuran en la Tabla 6, tomándose en cuenta las observaciones y recomendaciones para que el contenido de las encuestas cumpla con su objetivo.

**Tabla 6**  
*Relación de Validadores*

<b>Validadores</b>	<b>Ocupación</b>
Dr. Jorge Luis Proaño Mayta	Contador y Docente Universitario
Mg. Margrory Mere Ortega	Docente Universitario
Mg. Carlos Antonio Escudero Cipriani	Docente Universitario
Mg. Eduardo Lozano Cano	Docente Universitario

Elaboración propia

### 3.5 Procedimiento de recolección de datos

La aplicación del instrumento se realizó a un total de 69 personas a través de Google Forms, de las cuales se obtuvieron 69 respuestas válidas. Se encuestó al personal administrativo de la universidad, usuarios de alguna entidad financiera y que se encuentran en el rango de edad entre los 25 y 66 años.

La encuesta se aplicó en el mes de febrero del 2020, previo a ello se realizó una encuesta piloto para afinar la formulación de las preguntas y respuestas cerradas. Las dificultades presentadas en la aplicación de la encuesta radican en que la gran mayoría no tenía identificaba a las empresas “Fintech” a pesar de usar su servicio, en ese sentido, previa a la aplicación de la encuesta se le brindó un mayor alcance al personal administrativo.

### 3.6 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Para el procesamiento, sistematización, análisis e interpretación de la información y los datos recuperados en la investigación, se utilizó el programa informático para análisis estadísticos SPSS. Se elaboró tablas estadísticas con el objetivo de resumir la información. Para la verificación de la hipótesis de la investigación se ha utilizado el método de correlación de Pearson (medida de dependencia lineal entre dos variables aleatorias cuantitativas), a continuación se detalla los valores del coeficiente  $r$  de Pearson:

- Si  $r=1$ : Correlación positiva perfecta. El índice refleja la dependencia total entre ambas dos variables
- Si  $0 < r < 1$ : Refleja que se da una correlación positiva.
- Si  $r = 0$ : En este caso no hay una relación lineal.
- Si  $-1 < r < 0$ : Indica que existe una correlación negativa.
- Si  $r = -1$ : Indica una correlación negativa perfecta, lo que se conoce como "relación inversa"

### 3.7 Aspectos éticos

En el presente trabajo de investigación se ha utilizado diversas fuentes de información, las cuales han sido citadas bajo normas que regulan la presentación de textos académicos, en este caso se ha utilizado el estilo APA, la cual ha sido desarrollada por la Asociación Americana de Psicología.

Asimismo, se protegió la confidencialidad y privacidad de la información recopilada en el presente trabajo de investigación, por lo que se usó el consentimiento informado de participación, ver Anexo 5.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados recuperados luego de la aplicación de la encuesta al personal administrativo de una universidad privada en Lima Metropolitana, la cual tuvo como objetivo determinar la percepción generada por los servicios financieros ofrecidos por las Fintech y las Entidades Financieras Convencionales del personal administrativo, quienes además son usuarios de alguna Entidad Financiera, se encuentran en el rango de edad entre los 25 y 66 años, y laboran en las áreas de la dirección general, sistemas, finanzas, contabilidad, tesorería, entre otros.

#### 4.1 Análisis descriptivo de los resultados

**Tabla 7**

*Nivel de seguridad de las Entidades Financieras Convencionales*

<b>Me siento respaldado con el nivel de seguridad de las Entidades Financieras Convencionales</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	14	20,3	20,3	20,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	30,4	30,4	50,7
De acuerdo	28	40,6	40,6	91,3
Totalmente de acuerdo	6	8,7	8,7	100,0
Total	69	100,0	100,0	

**Nota.** Fuente: Tabulación de datos IBM SPSS Statistics.

Elaboración propia basada en encuestas.

En la Tabla 7 respecto al respaldo del nivel de seguridad de las Entidades Financieras Convencionales se observa que el 49.3% se siente respaldado con dicho nivel de seguridad, el 20.3 % de los encuestados representados por 14 personas respondieron que están en desacuerdo, mientras que el 30.4% de los encuestados representados

por 21 personas no tienen una posición positiva y/o negativa del nivel de seguridad de las Entidades Financieras Convencionales.

**Tabla 8**

*Confiabilidad de las Entidades Financieras Convencionales*

<b>La habilidad que tienen las Entidades Financieras Convencionales para desempeñar sus servicios financieros es confiable</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	9	13,0	13,0	13,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	27,5	27,5	40,6
De acuerdo	31	44,9	44,9	85,5
Totalmente de acuerdo	10	14,5	14,5	100,0
Total	69	100,0	100,0	

**Nota.** Fuente: Tabulación de datos IBM SPSS Statistics.  
Elaboración propia basada en encuestas.

En la Tabla 8 se observa que alrededor del 60% de los encuestados, se siente respaldado con la habilidad que tienen las Entidades Financieras Convencionales en el desempeño de sus servicios, solo el 13 % de los encuestados representados por 9 personas respondieron que están en desacuerdo con la habilidad que tienen las Entidades Financieras Convencionales para desempeñar sus funciones.

**Tabla 9**

*Características de las Entidades Financieras Convencionales*

<b>El servicio de las Entidades Financieras Convencionales es personalizado e inmediato.</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	22	31,9	31,9	31,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	30,4	30,4	62,3
De acuerdo	25	36,2	36,2	98,6
Totalmente de acuerdo	1	1,4	1,4	100,0
Total	69	100,0	100,0	

**Nota.** Fuente: Tabulación de datos IBM SPSS Statistics.  
Elaboración propia basada en encuestas.

En la Tabla 9 se puede evidenciar que la gran mayoría del personal administrativo no considera que el servicio ofrecido por las Entidades Financieras Convencionales sea personalizado e inmediato, solo el 36.2 % de los encuestados representados por 25 personas respondieron que están de acuerdo que el servicio es personalizado e inmediato.

**Tabla 10**

*Satisfacción de las Entidades Financieras Convencionales*

<b>Estoy satisfecho con el servicio que ofrecen las Entidades Financieras Convencionales</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	5,8	5,8	5,8
En desacuerdo	12	17,4	17,4	23,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	27,5	27,5	50,7
De acuerdo	33	47,8	47,8	98,6
Totalmente de acuerdo	1	1,4	1,4	100,0
Total	69	100,0	100,0	

**Nota.** Fuente: Tabulación de datos IBM SPSS Statistics.

Elaboración propia basada en encuestas

En la Tabla 10 referente a la satisfacción del servicio que ofrecen las Entidades Financieras Convencionales, se obtuvo los siguientes resultados: el 47.8% de los encuestados representados por 33 personas respondieron estar satisfechos con el servicio que ofrecen estas entidades, a su vez un 5,8% de los encuestados representados por 4 personas, respondieron que están totalmente en desacuerdo con el servicio que ofrecen las Entidades Financieras Convencionales.

**Tabla 11**

*Capacidad de inversión*

<b>La capacidad de inversión es una ventaja competitiva que tienen las Entidades Financieras Convencionales.</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	2,9	2,9	2,9
En desacuerdo	3	4,3	4,3	7,2

Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	7,2	7,2	14,5
De acuerdo	48	69,6	69,6	84,1
Totalmente de acuerdo	11	15,9	15,9	100,0
Total	69	100,0	100,0	

**Nota.** Fuente: Tabulación de datos IBM SPSS Statistics.  
Elaboración propia basada en encuestas.

La Tabla 11 referente a las ventajas competitivas que tiene las Entidades Financieras Convencionales, se obtuvo los siguientes resultados: el 69.6% de los encuestados representados por 48 personas, consideran que la capacidad de inversión es una ventaja competitiva de las Entidades Financieras Convencionales, a su vez solo un 2.9% de los encuestados representados por 2 personas, respondieron que están totalmente en desacuerdo con esta ventaja competitiva.

**Tabla 12**  
*Confianza de las Entidades Financieras Convencionales*

<b>La confianza es una ventaja competitiva que tienen las Entidades Financieras Convencionales</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	4,3	4,3	4,3
En desacuerdo	4	5,8	5,8	10,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	20,3	20,3	30,4
De acuerdo	32	46,4	46,4	76,8
Totalmente de acuerdo	16	23,2	23,2	100,0
Total	69	100,0	100,0	

**Nota.** Fuente: Tabulación de datos IBM SPSS Statistics.  
Elaboración propia basada en encuestas.

La Tabla 12 referente a las ventajas competitivas que tiene las Entidades Financieras Convencionales, se obtuvo los siguientes resultados: el 46.4% de los encuestados representados por 32 personas, consideran que la confianza es una ventaja competitiva de las Entidades Financieras Convencionales, a su vez solo un 4.3% de

los encuestados representados por 3 personas, respondieron que están totalmente en desacuerdo con esta ventaja competitiva.

**Tabla 13**  
*Experiencia cliente*

<b>La experiencia del cliente es una ventaja competitiva que tienen las Entidades Financieras Convencionales.</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	2,9	2,9	2,9
En desacuerdo	11	15,9	15,9	18,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	20,3	20,3	39,1
De acuerdo	30	43,5	43,5	82,6
Totalmente de acuerdo	12	17,4	17,4	100,0
Total	69	100,0	100,0	

**Nota.** Fuente: Tabulación de datos IBM SPSS Statistics.  
Elaboración propia basada en encuestas.

La Tabla 13 muestra que el 43.5% de los encuestados representados por 30 personas, consideran que la experiencia del cliente es una ventaja competitiva de las Entidades Financieras Convencionales, a su vez solo un 2.9% de los encuestados representados por 2 personas, respondieron que están totalmente en desacuerdo con esta ventaja competitiva.

**Tabla 14**  
*Recomendación del Servicio Financiero*

<b>Recomiendo a mis amigos utilizar el servicio de las Entidades Financieras Convencionales</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	6	8,7	8,7	8,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	29	42,0	42,0	50,7
De acuerdo	25	36,2	36,2	87,0
Totalmente de acuerdo	9	13,0	13,0	100,0
Total	69	100,0	100,0	

**Nota.** Fuente: Tabulación de datos IBM SPSS Statistics.  
Elaboración propia basada en encuestas

En la Tabla 14 referente a si se recomendaría el servicio financiero ofrecido por las Entidades Financieras Convencionales, se puede observar que el 42% de los encuestados representados por 29 personas, no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con recomendar a sus amigos el uso de los servicios financieros ofrecidos por las Entidades Financieras Convencionales, por otro lado el 36.2% de los encuestados representados por 25 personas si recomendaría a sus amigos utilizar los servicios financieros ofrecidos por las Entidades Financieras Convencionales.

**Tabla 15**  
*Cultura Financiera*

<b>Considero que está implantada en la cultura financiera de los peruanos la utilización de servicios digitales</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	24	34,8	34,8	34,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	18,8	18,8	53,6
De acuerdo	23	33,3	33,3	87,0
Totalmente de acuerdo	9	13,0	13,0	100,0
Total	69	100,0	100,0	

**Nota.** Fuente: Tabulación de datos IBM SPSS Statistics.  
Elaboración propia basada en encuestas

La Tabla 15 referente a la cultura financiera implantada en los peruanos, se observa que alrededor del 46% de los encuestados consideran que la utilización de servicios digitales si está implantada en la cultura financiera, por otro lado el 34.8% de los encuestados representados por 24 personas está en desacuerdo con el uso de servicios digitales como parte de nuestra cultura financiera.

**Tabla 16**  
*Conocimiento Fintech*

<b>He escuchado de empresas Fintech como: PayU, Lukita, Yape, Tunki, Ayllu, Afluenta, Kambista, Tukuy, Culqui, Independencia, BIM, Tu Cambista, Altoke, Ligo, entre otros.</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	5,8	5,8	5,8
En desacuerdo	1	1,4	1,4	7,2
De acuerdo	45	65,2	65,2	72,5
Totalmente de acuerdo	19	27,5	27,5	100,0
Total	69	100,0	100,0	

**Nota.** Fuente: Tabulación de datos IBM SPSS Statistics.  
Elaboración propia basada en encuestas

La Tabla 16 referente al conocimiento sobre empresas Fintech como PayU, Lukita, Yape, Tunki, Ayllu, Afluenta, Kambista, Tukuy, Culqui, entre otros, se puede observar que alrededor del 93% tiene conocimiento sobre este tipo de empresa, pues se obtuvo los siguientes resultados: el 65.2% de los encuestados representados por 45 personas conoce acerca de las empresas Fintech, a su vez solo un 7.2% indica no conocer este tipo de empresas.

**Tabla 17**  
*Fintech: Enfoque Customer Centric*

<b>Considero que las Fintech persiguen un enfoque Customer Centric</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	5	7,2	7,2	7,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	26,1	26,1	33,3
De acuerdo	42	60,9	60,9	94,2
Totalmente de acuerdo	4	5,8	5,8	100,0
Total	69	100,0	100,0	

**Nota.** Fuente: Tabulación de datos IBM SPSS Statistics.  
Elaboración propia basada en encuestas.

La Tabla 17 muestra que el 60.9% de los encuestados representados por 42 personas, están de acuerdo en que las Fintech persiguen un enfoque customer centric en los servicios que ofrece, a su vez solo un 7.2% está en desacuerdo con esta característica respecto a las Fintech.

**Tabla 18**  
*Fintech: sectores excluidos*

<b>Considero que las Fintech cuenta con un sistema o mecanismo para llegar a sectores excluidos.</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	4,3	4,3	4,3
En desacuerdo	14	20,3	20,3	24,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	15,9	15,9	40,6
De acuerdo	36	52,2	52,2	92,8
Totalmente de acuerdo	5	7,2	7,2	100,0
Total	69	100,0	100,0	

**Nota.** Fuente: Tabulación de datos IBM SPSS Statistics.  
Elaboración propia basada en encuestas

La Tabla 18 referente a las características de las Fintech, se puede observar que el 52.2% de los encuestados representados por 36 personas está de acuerdo con que las Fintech cuentan con un sistema o mecanismo para llegar a sectores excluidos, a su vez el 4.3% y 20.3% de los encuestados opinaron estar en totalmente desacuerdo y en desacuerdo respectivamente, respecto a dicha características de las Fintech.

**Tabla 19**  
*Carga Regulatoria de las Fintech*

<b>Las Fintech deben tener la carga regulatoria que tienen las Entidades Financieras Convencionales</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	4,3	4,3	4,3
En desacuerdo	2	2,9	2,9	7,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	14,5	14,5	21,7
De acuerdo	40	58,0	58,0	79,7
Totalmente de acuerdo	14	20,3	20,3	100,0
Total	69	100,0	100,0	

**Nota.** Fuente: Tabulación de datos IBM SPSS Statistics.  
Elaboración propia basada en encuestas.

En la Tabla 19 referente a la carga regulatoria para las Fintech, se evidencia que la gran mayoría considera que las Fintech deben ser reguladas tal cual son reguladas las Entidades Financieras Convencionales, pues se obtuvo como resultado que el 58% y 20.3% están de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente, con que debe existir una regulación para este tipo de empresas.

**Tabla 20**  
*Regulación de la plataforma electrónica*

<b>La plataforma electrónica como tal requiere de una regulación específica</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	8,7	8,7	8,7
De acuerdo	43	62,3	62,3	71,0
Totalmente de acuerdo	20	29,0	29,0	100,0
Total	69	100,0	100,0	

**Nota.** Fuente: Tabulación de datos IBM SPSS Statistics.  
Elaboración propia basada en encuestas

En la Tabla 20 se observa que la gran mayoría considera que la plataforma electrónica debe tener una regulación, pues solo el 8.7% de los encuestados representados por 6 personas señalaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con que las plataformas electrónicas cuenten con alguna regulación.

**Tabla 21**  
*Riesgo actividad Fintech*

<b>Las actividades Fintech representan un riesgo</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	4,3	4,3	4,3
En desacuerdo	8	11,6	11,6	15,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	50,7	50,7	66,7
De acuerdo	23	33,3	33,3	100,0
Total	69	100,0	100,0	

**Nota.** Fuente: Tabulación de datos IBM SPSS Statistics.

Elaboración propia basada en encuestas.

La Tabla 21 referente a si las actividades Fintech representan un riesgo, se observa que el 50.7% de los encuestado representados por 35 personas no están ni de acuerdo ni en desacuerdo si las actividades Fintech representan un riesgo, a su vez el 33.3% de los encuestados representados por 23 personas señalan estar de acuerdo del riesgo que existe en las actividades realizadas por las empresas Fintech.

**Tabla 22**  
*Riesgo operaciones Fintech*

<b>Los usuarios asumen el riesgo en las operaciones realizadas por las Fintech</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	12	17,4	17,4	17,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	23,2	23,2	40,6
De acuerdo	32	46,4	46,4	87,0
Totalmente de acuerdo	9	13,0	13,0	100,0
Total	69	100,0	100,0	

**Nota.** Fuente: Tabulación de datos IBM SPSS Statistics.  
Elaboración propia basada en encuestas.

En la Tabla 22 se observa que el 46.4% de los encuestados representado por 32 personas considera que los usuarios asumen el riesgo en las operaciones realizadas por las Fintech, a su vez el 17.4 % de los encuestados representado por 12 personas están en desacuerdo con dicha afirmación.

**Tabla 23**  
*Operaciones a través de plataformas digitales*

<b>Realizo operaciones a través de plataformas digitales</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	5,8	5,8	5,8
En desacuerdo	6	8,7	8,7	14,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	8,7	8,7	23,2
De acuerdo	34	49,3	49,3	72,5

Totalmente de acuerdo	19	27,5	27,5	100,0
Total	69	100,0	100,0	

**Nota.** Fuente: Tabulación de datos IBM SPSS Statistics.

Elaboración propia basada en encuestas.

La Tabla 23 referente a las plataformas digitales, muestra que el 49.3% y 27.5% de los encuestados representados por 34 y 19 personas respectivamente consideran estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en que realizan sus operaciones financieras a través de plataformas digitales, a su vez solo el 5.8% y 8.7% están en totalmente desacuerdo y en desacuerdo con dicha afirmación.

**Tabla 24**

*Desventajas de la banca digital*

<b>Considero que existen desventajas en el uso de la banca digital</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	10,1	10,1	10,1
En desacuerdo	15	21,7	21,7	31,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	14,5	14,5	46,4
De acuerdo	37	53,6	53,6	100,0
Total	69	100,0	100,0	

**Nota.** Fuente: Tabulación de datos IBM SPSS Statistics.

Elaboración propia basada en encuestas.

La Tabla 24 referente a las ventajas en el uso de la banca digital, se observa que el 53.6% de los encuestados representado por 37 personas están de acuerdo en que existen desventajas al usar la banca digital, por otro lado, cerca del 32% de los encuestados no consideran que existan desventajas en el uso de la banca digital.

**Tabla 25**

*Seguridad en las transacciones digitales*

<b>La seguridad es una de las razones por las cuales realicé transacciones digitales</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	8	11,6	11,6	11,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	27,5	27,5	39,1
De acuerdo	30	43,5	43,5	82,6

Totalmente de acuerdo	12	17,4	17,4	100,0
Total	69	100,0	100,0	

**Nota.** Fuente: Tabulación de datos IBM SPSS Statistics.

Elaboración propia basada en encuestas

La Tabla 25 referente a las razones por las cuales realizan transacciones digitales, se observa que el 43.5% y 17.4% de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo en que la seguridad es una de las razones por las cuales realizan transacciones digitales, a su vez el 11.6% de los encuestados representado por 8 personas están en desacuerdo con dicha afirmación.

**Tabla 26**

*Soporte digital en las transacciones*

<b>El soporte digital en el correo electrónico es una de las razones por las cuales realicé transacciones digitales.</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	15	21,7	21,7	21,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	34,8	34,8	56,5
De acuerdo	28	40,6	40,6	97,1
Totalmente de acuerdo	2	2,9	2,9	100,0
Total	69	100,0	100,0	

**Nota.** Fuente: Tabulación de datos IBM SPSS Statistics.

Elaboración propia basada en encuestas

La Tabla 26 referente a las razones por las cuales realizan transacciones digitales, se observa que el 40.6% de los encuestados están de acuerdo en que el soporte digital en el correo electrónico es una de las razones por las cuales realizan transacciones digitales, a su vez el 34.8% de los encuestados representado por 24 personas no están ni de acuerdo un en desacuerdo con dicha afirmación.

**Tabla 27**

*La rapidez en las transacciones digitales*

<b>La rapidez con las que se realiza las transacciones es una de las razones por las cuales realicé transacciones digitales</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	4	5,8	5,8	5,8

Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	8,7	8,7	14,5
De acuerdo	37	53,6	53,6	68,1
Totalmente de acuerdo	22	31,9	31,9	100,0
Total	69	100,0	100,0	

**Nota.** Fuente: Tabulación de datos IBM SPSS Statistics.  
Elaboración propia basada en encuestas

La Tabla 27 referente a las razones por las cuales realizan transacciones digitales, se obtuvo como resultado que el 53.6% y 31.9% de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente, en que la rapidez con la que se realizan las operaciones financieras es una de las razones por las cuales realizan transacciones digitales, a su vez el 5.8% de los encuestados representado por 4 personas están en desacuerdo con dicha afirmación.

**Tabla 28**  
*Nivel de Seguridad*

<b>Las Entidades Financieras Convencionales tienen mayor nivel de seguridad que las Fintech.</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	5	7,2	7,2	7,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	30,4	30,4	37,7
De acuerdo	36	52,2	52,2	89,9
Totalmente de acuerdo	7	10,1	10,1	100,0
Total	69	100,0	100,0	

**Nota.** Fuente: Tabulación de datos IBM SPSS Statistics.

Elaboración propia basada en encuestas

En la Tabla 28, se observa que el 52.2% de los encuestados representado por 36 personas, están de acuerdo en que las Entidades Financieras Convencionales tienen mayor nivel de seguridad que las Fintech, el 30.4% de los encuestados no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con dicha afirmación, a su vez solo el 7.2% de los encuestados representado por 5 personas están en desacuerdo.

**Tabla 29***Soporte tecnológico de las Fintech*

<b>Las Fintech tienen el suficiente soporte tecnológico para proteger los datos de sus usuarios</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	5	7,2	7,2	7,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	45	65,2	65,2	72,5
De acuerdo	16	23,2	23,2	95,7
Totalmente de acuerdo	3	4,3	4,3	100,0
Total	69	100,0	100,0	

**Nota.** Fuente: Tabulación de datos IBM SPSS Statistics.  
Elaboración propia basada en encuestas

En la tabla 29 referente al soporte tecnológico, se evidencia que el 65.2% de los encuestados no están de acuerdo ni es desacuerdo en que las Fintech tienen el suficiente soporte tecnológico para proteger los datos de los usuarios, a su vez cerca del 28% de los encuestados representados por 19 personas consideran que las Fintech si tienen el suficiente soporte tecnológico para proteger los datos de los usuarios.

**Tabla 30***Tiempo de respuesta de la Entidades Financieras Convencionales*

<b>Las Entidades Financieras Convencionales proporcionaron sus servicios en el tiempo en que prometieron hacerlo</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	8	11,6	11,6	11,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	43,5	43,5	55,1
De acuerdo	29	42,0	42,0	97,1
Totalmente de acuerdo	2	2,9	2,9	100,0
Total	69	100,0	100,0	

**Nota.** Fuente: Tabulación de datos IBM SPSS Statistics.  
Elaboración propia basada en encuestas

La Tabla 30 muestra que el 43.5% de los encuestado representado por 30 personas no están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que las Entidades Financieras Convencionales proporcionan sus servicios en el tiempo en que prometieron hacerlo, cerca del 45% de los encuestado coinciden en que las si se cumple con el tiempo señalado, a su vez el 11.59% de los encuestados están en desacuerdo con dicha afirmación.

**Tabla 31**  
*Tiempo de Respuesta de las Fintech*

<b>Considero que las Fintech informan sobre el resultado de su solicitud en el mínimo tiempo (5 minutos)</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	8,7	8,7	8,7
En desacuerdo	5	7,2	7,2	15,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	24,6	24,6	40,6
De acuerdo	31	44,9	44,9	85,5
Totalmente de acuerdo	10	14,5	14,5	100,0
Total	69	100,0	100,0	

**Nota.** Fuente: Tabulación de datos IBM SPSS Statistics.  
Elaboración propia basada en encuestas

La Tabla 31 referente al tiempo de respuesta por parte de las Fintech, muestra que el 44.9% de los encuestados consideran que las Fintech informan sobre el resultado de su solicitud en el mínimo tiempo (5 minutos), un grupo de trabajadores representado por el 24.64% no están de acuerdo ni de acuerdo con dicha afirmación, finalmente el 16% de los encuestados representado por 11 personas no consideran que las Fintech informen en el mínimo tiempo.

**Tabla 32**  
*Costo de requisitos*

<b>Los costos incurridos en los requisitos para acceder a alguna cuenta de ahorro e inversión son accesibles</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	4,3	4,3	4,3
En desacuerdo	14	20,3	20,3	24,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	18,8	18,8	43,5
De acuerdo	30	43,5	43,5	87,0
Totalmente de acuerdo	9	13,0	13,0	100,0
Total	69	100,0	100,0	

**Nota.** Fuente: Tabulación de datos IBM SPSS Statistics.  
Elaboración propia basada en encuestas.

La Tabla 32 referente a los costos de requisitos, muestra que 43.48% de los encuestados representado por 30 personas están de acuerdo en que los costos incurridos en los requisitos para acceder a alguna cuenta de ahorro e inversión son accesibles, a su vez el 25% de los encuestados no consideran dicha afirmación.

**Tabla 33**  
*Costo de requisitos*

<b>En comparación con las Entidades Financieras Convencionales, es reducido el costo de los requisitos para solicitar algún servicio financiero en una Fintech</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	4,3	4,3	4,3
En desacuerdo	2	2,9	2,9	7,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	27,5	27,5	34,8
De acuerdo	41	59,4	59,4	94,2
Totalmente de acuerdo	4	5,8	5,8	100,0
Total	69	100,0	100,0	

**Nota.** Fuente: Tabulación de datos IBM SPSS Statistics.  
Elaboración propia basada en encuestas

En la Tabla 33, se observa que el 59.4% de los encuestados representado por 41 personas consideran que es reducido el costo de los requisitos para solicitar algún servicio financiero en una Fintech, esto en comparación con las Entidades Financieras

Convencionales, a su vez el 7.25% de los encuestados representado por 5 personas no consideran afirmativa dicha comparación.

**Tabla 34**

*Atributo: Tasa de interés*

<b>La tasa de interés fue el principal atributo al momento de solicitar un préstamo y/o crédito.</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	8,7	8,7	8,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	4,3	4,3	13,0
De acuerdo	33	47,8	47,8	60,9
Totalmente de acuerdo	27	39,1	39,1	100,0
Total	69	100,0	100,0	

**Nota.** Fuente: Tabulación de datos IBM SPSS Statistics.  
Elaboración propia basada en encuestas

La Tabla 34 referente a la tasa de interés, se observa que el 87% de los encuestados representado por 60 personas consideran que la tasa de interés fue el principal atributo al momento de solicitar un préstamo y/o crédito, a su vez solo un 8.7% de los encuestados están totalmente en desacuerdo con dicha afirmación.

**Tabla 35**

*Tasa de interés de las Fintech*

<b>Considero que la tasa de interés aplicada por las Fintech en préstamos es mucho menor que lo aplicado por las Entidades Financieras Convencionales</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	4,3	4,3	4,3
En desacuerdo	1	1,4	1,4	5,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	34	49,3	49,3	55,1
De acuerdo	26	37,7	37,7	92,8
Totalmente de acuerdo	5	7,2	7,2	100,0
Total	69	100,0	100,0	

**Nota.** Fuente: Tabulación de datos IBM SPSS Statistics.  
Elaboración propia basada en encuestas

De acuerdo la Tabla 35, referente a la tasa de interés aplicada por las Fintech, se obtuvo como resultado que el cerca de la mitad de los encuestados representados por el 49.3% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la tasa de interés aplicada por las Fintech en préstamos es mucho menor que lo aplicado por las Entidades Financieras Convencionales, el 37.7% de los encuestados consideran que la tasa aplicada por las Fintech si es mucho menor.

**Tabla 36**

*Tiempo de acceso a préstamos en Entidades Financieras Convencionales*

<b>El tiempo requerido para acceder a préstamos y/o créditos en Entidades Financieras Convencionales está muy por encima del tiempo promedio (entre 3 a 5 días)</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	4,3	4,3	4,3
En desacuerdo	14	20,3	20,3	24,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	33,3	33,3	58,0
De acuerdo	17	24,6	24,6	82,6
Totalmente de acuerdo	12	17,4	17,4	100,0
Total	69	100,0	100,0	

**Nota.** Fuente: Tabulación de datos IBM SPSS Statistics.  
Elaboración propia basada en encuestas

La Tabla 36 muestra que el 42% de los encuestados representado por 29 personas consideran que el tiempo requerido para acceder a préstamos y/o créditos en Entidades Financieras Convencionales está muy por encima del tiempo promedio (entre 3 y 5 días), el 33.3% de los encuestados no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con dicha afirmación, finalmente el 24.6% de los encuestados no consideran que el tiempo de acceso esté muy por encima del tiempo promedio respecto a las Entidades Financieras Convencionales.

**Tabla 37***Tiempo de acceso a préstamos en las Fintech*

<b>En comparación con las Entidades Financieras Convencionales, es reducido el tiempo en que se accede a préstamos ofrecidos por las Fintech</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	43,5	43,5	43,5
De acuerdo	34	49,3	49,3	92,8
Totalmente de acuerdo	5	7,2	7,2	100,0
Total	69	100,0	100,0	

**Nota.** Fuente: Tabulación de datos IBM SPSS Statistics.

Elaboración propia basada en encuestas

La Tabla 37 referente al tiempo de acceso gestionado por las Fintech, muestra que 57% de los encuestados representado por 39 personas consideran que es reducido el tiempo en que se accede a préstamos ofrecidos por las Fintech, a su vez el 43.5% de los encuestados no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con dicha afirmación.

## 4.2 Prueba de la hipótesis de la investigación

### 4.2.1 Hipótesis Específico 1

H0: No existe una percepción positiva menor de los servicios financieros ofertados por las Entidades Financieras Convencionales respecto a los ofrecidos por las Fintech en el personal administrativo de una universidad privada en Lima Metropolitana.

H1: Existe una percepción positiva menor de los servicios financieros ofertados por las Entidades Financieras Convencionales respecto a los ofrecidos por las Fintech en el personal administrativo de una universidad privada en Lima Metropolitana.

Regla de decisión:

- Si  $r=1$ : Correlación positiva perfecta. El índice refleja la dependencia total entre ambas dos variables
- Si  $0 < r < 1$ : Refleja que se da una correlación positiva.
- Si  $r = 0$ : En este caso no hay una relación lineal.
- Si  $-1 < r < 0$ : Indica que existe una correlación negativa.
- Si  $r = -1$ : Indica una correlación negativa perfecta, lo que se conoce como "relación inversa"

**Tabla 38**

*Correlación de Variables: Entidades Financieras Convencionales - Sistemas Financieros*

Correlaciones			
		EFC	SERVICIOS_ FINANCIEROS
EFC	Correlación de Pearson	1	,308*
	N	69	69
SERVICIOS_ FINANCIEROS	Correlación de Pearson	,308*	1
	N	69	69

**Nota.** Fuente: Tabulación de datos IBM SPSS Statistics.  
Elaboración propia basada en encuestas

### **INTERPRETACIÓN:**

La Tabla 38 muestra que el valor del coeficiente de correlación es de 0,308. Según la regla de decisión este valor indica que la correlación es positiva. Por otro lado, en comparación con el resultado de la segunda hipótesis, la correlación es menor.

En tal sentido, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ). Se concluye que existe una percepción positiva menor de los servicios

financieros de las Entidades Financieras Convencionales respecto al de las Fintech en el personal administrativo de una universidad privada en Lima Metropolitana.

#### 4.2.2 Hipótesis Específico 2

H0: No existe una percepción positiva de los servicios financieros ofrecidos por las Fintech en el personal administrativo de una universidad privada en Lima Metropolitana.

H2: Existe una percepción positiva de los servicios financieros ofrecidos por las Fintech en el personal administrativo de una universidad privada en Lima Metropolitana.

Regla de decisión:

- Si  $r=1$ : Correlación positiva perfecta. El índice refleja la dependencia total entre ambas dos variables
- Si  $0 < r < 1$ : Refleja que se da una correlación positiva.
- Si  $r = 0$ : En este caso no hay una relación lineal.
- Si  $-1 < r < 0$ : Indica que existe una correlación negativa.
- Si  $r = -1$ : Indica una correlación negativa perfecta, lo que se conoce como "relación inversa"

**Tabla 39***Correlación de variables: Fintech - Sistemas Financieros*

<b>Correlaciones</b>			
		Fintech	SERVICIOS_FINANCIEROS
Fintech	Correlación de Pearson	1	,360**
	N	69	69
SERVICIOS_ FINANCIEROS	Correlación de Pearson	,360**	1
	N	69	69

**Nota.** Fuente: Tabulación de datos IBM SPSS Statistics.  
Elaboración propia basada en encuestas

**INTERPRETACIÓN:**

En la Tabla 39 se evidencia que el valor del coeficiente de correlación es de 0.360. Según la regla de decisión este valor indica que la correlación es positiva. En tal sentido, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_2$ ). Se concluye que existe una percepción positiva de los servicios financieros ofrecidos por las Fintech, en el personal administrativo de una universidad privada en Lima Metropolitana.

**4.2.3 Hipótesis Específico 3**

$H_0$ : No existe una percepción positiva de los servicios financieros a través del uso de la tecnología en el personal administrativo de una universidad privada en Lima Metropolitana.

$H_3$ : Existe una percepción positiva de los servicios financieros a través del uso de la tecnología en el personal administrativo de una universidad privada en Lima Metropolitana.

Regla de decisión:

- Si  $r=1$ : Correlación positiva perfecta. El índice refleja la dependencia total entre ambas dos variables
- Si  $0 < r < 1$ : Refleja que se da una correlación positiva.
- Si  $r = 0$ : En este caso no hay una relación lineal.
- Si  $-1 < r < 0$ : Indica que existe una correlación negativa.
- Si  $r = -1$ : Indica una correlación negativa perfecta, lo que se conoce como "relación inversa"

**Tabla 40**

*Correlación de variables: Tecnología - Sistemas Financieros*

Correlaciones			
		Tecnología	SERVICIOS_ FINANCIEROS
Tecnología	Correlación de Pearson	1	,544**
	N	69	69
SERVICIOS_ FINANCIEROS	Correlación de Pearson	,544**	1
	N	69	69

**Nota.** Fuente: Tabulación de datos IBM SPSS Statistics.  
Elaboración propia basada en encuestas

### **INTERPRETACIÓN:**

La Tabla 40 muestra que el valor del coeficiente de correlación es 0.544. De acuerdo con la regla de decisión, este valor indica que la correlación es positiva. En tal sentido, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_3$ ). Se concluye que existe una percepción positiva de los servicios financieros a través del uso de la tecnología, en el personal administrativo de una universidad privada en Lima Metropolitana.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

#### 5.1 Discusión de Resultados

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la “Percepción generada por los servicios financieros ofrecidos por las Fintech respecto a los ofertados por las Entidades Financieras Convencionales en el personal administrativo de una universidad privada en Lima Metropolitana”, a partir de la información encontrada en los resultados de las encuestas aplicadas a una muestra aleatoria de 69 colaboradores que son usuarios de alguna entidad financiera.

Los resultados de la investigación comprueban la hipótesis alternativa específica H1, la cual establece que existe una percepción positiva menor de los servicios financieros ofertados por las Entidades Financieras Convencionales respecto a los ofrecidos por las Fintech en el personal administrativo de una universidad privada en Lima Metropolitana”. Lo que indica que la banca tradicional como tal necesita de una mejora en los servicios que ofrece, dando oportunidad a que nuevos modelos de negocios puedan atender segmentos no atendidos satisfactoriamente por la banca convencional.

Los resultados del trabajo de campo se asemejan con la investigación realizada por Roncal (2018), quien concluye que en el Distrito de Yarinacocha la banca Comercial tiene mayor aprobación de sus beneficiarios con un 96%, continúan los prestamistas informarles con un 87% de aceptación (...).

Por otro lado, en cuanto a la percepción de las Fintech se acepta la hipótesis específica alternativa H2, que establece que existe una percepción positiva de los servicios financieros ofrecidos por las Fintech en el personal administrativo de una universidad privada en Lima Metropolitana.

Los resultados guardan relación con la investigación realizada por Fava (2019), quien señala que las Fintech son ágiles, disruptivas, le brindan experiencias al cliente de alta calidad y así logran redefinir la forma en que las personas guardan, ahorran, prestan, invierten, transfieren, gastan y protegen su dinero. (...).

Así también, se aceptó la hipótesis específica alternativa H3, la cual establece que existe una percepción positiva de los servicios financieros a través del uso de la tecnología, en el personal administrativo de una universidad privada en Lima Metropolitana. Se sabe que hoy en día el perfil del usuario de la banca ha cambiado en los últimos años, donde la tecnología forma parte del día a día.

Los resultados del trabajo de campo tienen semejanza con la investigación realizada por Asbanc (2019), en la cual se señala que durante los primeros cuatro meses del año 2019 se realizaron un poco más de 430 millones de operaciones monetarias a través de medios de pagos distintos al efectivo, resultando que cerca del 20% (85.2 millones) se realizó mediante la banca por internet, banca móvil (canales virtuales).

En cuanto a los análisis realizados, se evidencia que existe una relación directa entre la tecnología y los servicios financieros ya sea ofrecidos a través de alguna Entidad Financiera Convencional o de alguna Fintech. Alrededor del 77% de los encuestados

realiza operaciones a través de plataformas digitales. Asimismo, la mayoría de estos encuestados tienen entre 25 a 45 años, por lo que resulta que las personas jóvenes tienen una relación más directa con lo digital.

Es necesario resaltar que, los resultados obtenidos corresponden al estudio realizado a una universidad privada en Lima Metropolitana durante el periodo 2020, las encuestas fueron dirigidas al personal administrativo, que además es un grupo de personas entre hombres y mujeres bancarizados, es decir usuario de alguna Entidad Financiera Convencional, donde los resultados encontrados pueden ser aplicados a cualquier otro estudio relacionado a la banca digital.

En cuanto al instrumento aplicado en el trabajo de campo, se pueden generalizar a cualquier otro grupo de personas que sean usuarios de alguna Entidad Financiera Convencional específica.

Asimismo, durante el desarrollo de la investigación no se encontró ninguna limitación que hubiese podido alterar los resultados, sin embargo, es importante señalar que el término Fintech ha sido nuevo para los encuestados, pues a pesar tener conocimiento de los servicios de este tipo de empresas, no las identificaban como tal. En ese sentido, antes de aplicar las encuestas se brindó un mayor alcance de la definición Fintech.

Finalmente, es importante que las Entidades Financieras Convencionales presten especial atención a la satisfacción de sus usuarios, en el trabajo de campo realizado se pudo observar que si bien existe un respaldo para estas entidades, la presencia de las Fintech junto con el uso más activo de la tecnología va entrando poco a poco en la mente de los usuarios de los servicios financieros.

## CONCLUSIONES

En la investigación presentada se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Existe una percepción positiva de los servicios financieros ofrecidos por las Entidades Financieras Convencionales, sin embargo, esta percepción es de menor impacto a la generada por las Fintech. A pesar de que los usuarios de la banca convencional se sienten respaldados por el nivel de seguridad de sus operaciones, no están del todo satisfechos y consideran que el servicio no es tan personalizado e inmediato. Esto se refleja con la característica de la muestra tomada para el trabajo de investigación, el personal encuestado se encuentra bancarizado, tiene la experiencia del servicio financiero, se sienten respaldados, pero buscan respuestas inmediatas, alineadas con sus necesidades y sobre todo individualizadas.
2. Los servicios financieros ofrecidos por las Fintech tienen una percepción positiva en el personal administrativo, que siendo personas bancarizadas consideran que en nuestra cultura no está del todo implantada la utilización de servicios digitales, sin embargo, la mayoría de los encuestados han identificado a las Fintech que se encuentran operando en el mercado, y consideran que, si persiguen un enfoque customer centric. La mayoría de los encuestados tienen entre 25 y 45 años por lo que se deduce también que las Fintech están presente principalmente en personas jóvenes.

3. De acuerdo con los resultados de la investigación, las Fintech deben ser reguladas de igual forma que las Entidades Financieras Convencionales, pues se considera que el riesgo de sus actividades las asumiría los usuarios. A su vez, se sabe que, aún no existe un marco regulatorio para las Fintech, pero es algo que actualmente se viene trabajando.

Cabe señalar que la mitad de los encuestados consideran que las Fintech cuentan con el sistema necesario para llegar sectores no atendidos por el sistema financiero convencional, aunque el nivel de bancarización en el Perú ha aumentado en los últimos años, aún falta trabajar en la inclusión financiera.

4. Tanto las Entidades Financieras Convencionales como las Fintech han tenido una percepción positiva, ésta última con mayor impacto, por lo que se puede decir que las Fintech son un presente futuro y que un tiempo no muy lejano se tendrá la necesidad de incorporar recurso y talento digital.
5. Los servicios financieros a través del uso de la tecnología tienen una percepción positiva en el personal administrativo, por lo que se puede señalar que la experiencia cliente a través de la tecnología tiene una gran significancia para el usuario, la mayoría de ellos se encuentran entre los 25 y 45 años, lo que evidencia que hay una relación más directa con lo digital en las personas jóvenes, a su vez se sabe que el soporte digital y la rapidez en que se realizan las operaciones digitales se ajusta al nuevo perfil del usuario de la banca tradicional.

## RECOMENDACIONES

En este apartado, se mencionan algunas recomendaciones relacionadas a los servicios financieros que ofrecen tanto las Entidades Financieras Convencionales como las Fintech.

1. Para aumentar el grado de satisfacción y seguir innovando en el servicio financiero, las Entidades Financieras Convencionales deberían trabajar más de cerca en la satisfacción de sus usuarios, así como seguir formando alianzas con las Fintech, no percibiéndose como competencia al contrario como una oportunidad de colaboración ya sea como complementarias o no competidoras de los servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras.
2. Fomentar el conocimiento financiero, promover los beneficios de la tecnología en los servicios financieros y dar a conocer su uso mediante la publicidad. Es necesario trabajar en mostrar el uso de los canales digitales. Aprovechar que las Fintech van siendo conocidas en los usuarios de la banca tradicional para continuar impulsando la innovación.
3. Las firmas auditoras deberían incursionar en certificar a las empresas Fintech, por ser una industria sensible, debiendo realizar un análisis y diagnóstico financiero como de riesgo, legales como regulatorio, otorgando de esta manera un sello de confianza a esta industria financiera. A su vez, se recomienda

también que las Fintech no esperen la regulación sino buscar autorregularse para dar confianza al mercado.

4. Los centros de estudios superiores deberían incursionar en programas de posgrado relacionado a la innovación y tecnología financiera, que le permitan al alumno desarrollar modelos de negocio adaptados a los cambios tecnológicos. El objetivo es brindar conocimiento sobre finanzas y tecnología, pues la transformación digital está presente en todo tipo de empresas.
5. Se recomienda que no solo las startups apliquen tecnología, toda empresa debe trabajar en incluir tecnología en cada uno de sus procesos y/o procedimientos del negocio, siendo la automatización un elemento clave en la gestión de las empresas, y en la experiencia cliente.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Ames, G. (2018). Las Fintech y su incidencia en la inclusión financiera en Perú 2015-2017 (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Arroyo, E. (2018). *Diario Gestión*. Obtenido de <https://archivo.gestion.pe/noticia/319607/bancarizacion-peru-crecio-ultimos-seis-anos?ref=gesr>
- Asbanc. (2016). Banca Móvil, Banca por Internet y Corresponsales como dinamizadores de las Transacciones Monetarias. *Asbanc Semanal*, 3.
- Asbanc. (2017). Una mirada al fenómeno Fintech en el Perú y el mundo. *Asbanc Semanal*, 4.
- Asbanc. (2019). Canales digitales ganan terreno aceleradamente en preferencias de usuarios bancarios. *Asbanc Semanal*, 1.
- Baltazar, J. (2017). *El fin de la banca tradicional*. Obtenido de Semana Económica: <https://semanaeconomica.com/economia-finanzas/banca/212896-el-fin-de-la-banca-tradicional>
- Campos, Y., & Martínez, V. (2017). Necesidad de Crear un Marco Regulatorio Específico para las Fintech en el Perú (Tesis de Maestro). Universidad Esan, Lima.
- Castellanos, E. (05 de Abril de 2018). *Las Fintech: el reto histórico de los bancos*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/opinion/colaboradores/fintech-reto-historico-bancos-enrique-castellanos-noticia-509668-noticia/>
- Chajin, R. (2019). Fintech en Colombia: Perspectivas de crecimiento y principales efectos en la economía (Tesis de Pregrado). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá.
- Dzul, M. (s.f). *Los enfoques en la investigación científica*. Obtenido de Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo: [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI\\_Presentaciones/licenciatura\\_en\\_mercadotecnia/fundamentos\\_de\\_metodologia\\_investigacion/PRES39.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES39.pdf)
- Fava, J. (2019). Adquisiciones en la industria bancaria: desafíos para el due diligence y valuación de las Fintech (Tesis de Maestro). Universidad de San Andrés, Buenos Aires.
- Fayos, J. V. (2016). Nuevas Tecnologías en banca y Fintech. Universidad Politécnica de Valencia, Valencia.
- Federación Latinoamericana de Bancos [FELABAN]. (2018). *Los Servicios Financieros Digitales en América Latina*. Obtenido de <http://felaban.s3-website-us-west-2.amazonaws.com/articulos/archivo20181204163600PM.pdf>

- Finnovating News. (16 de Julio de 2018). *Finnovating expande sus servicios en Perú y publica su primer mapa Fintech local*. Obtenido de <https://www.finnovating.com/news/finnovating-expande-sus-servicios-en-peru-y-publica-su-primer-mapa-fintech-local/>
- Gallo, D. (2018). Factores que han permitido el desarrollo de las Fintech (Tesis de Maestro). Universidad EAFIT, Medellín.
- Gestión. (Agosto de 25 de 2018). *Bancos: Los principales problemas reportados por los usuarios*. Obtenido de <https://gestion.pe/fotogalerias/fraudes-bancarios-principales-problemas-reportados-usuarios-242618-noticia/?ref=gesr>
- Gestión, D. (02 de Julio de 2015). *Conozca el perfil del usuario digital limeño de servicios bancarios*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/conozca-perfil-usuario-digital-limeno-servicios-bancarios-93780-noticia/>
- Gonzales, A. K. (2017). El Desarrollo de la Banca Electrónica y la Aceptación de los Clientes de Lima Metropolitana de los 4 Principales Bancos del Perú (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.
- Guevara, C. (25 de abril de 2019). La evolución de las empresas a través de las tecnologías. *Diario Gestión*, pág. 31.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. Obtenido de [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigacion%20de%20Edici%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigacion%20de%20Edici%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
- IPSOS Perú. (2018). *Bancarización del Peruano*. Obtenido de <https://www.ipsos.com/es-pe/bancarizacion-del-peruano>
- Lopez, P. (13 de Marzo de 2019). *La transformación digital está cambiando el modelo bancario en Perú*. Obtenido de BBVA: <https://www.bbva.com/es/la-transformacion-digital-esta-cambiando-el-modelo-bancario-en-peru/>
- Martínez, L. (2018). *Qué es el sector fintech y cómo ha influido el sector en la concesión de préstamos*. Obtenido de [https://www.iahorro.com/ahorro/noticias/que\\_es\\_el\\_sector\\_fintech\\_y\\_como\\_ha\\_influido\\_el\\_sector\\_en\\_la\\_concesion\\_de\\_prestamos.html](https://www.iahorro.com/ahorro/noticias/que_es_el_sector_fintech_y_como_ha_influido_el_sector_en_la_concesion_de_prestamos.html)
- Medina, A. (2018). *Fintech y Consideraciones para su Regulación*. Obtenido de [https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/SUPERVISION\\_OP1/LimaFintechForum\\_SBS\\_Mayo\\_2018.pdf](https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/SUPERVISION_OP1/LimaFintechForum_SBS_Mayo_2018.pdf)
- Morales, A. A. (2019). Estudio de Mercado de una Empresa Fintech en Cusco Especializada en el Sector Microfinanciero (Tesis de Pregrado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel.
- Prodwareblog. (02 de Noviembre de 2017). *5 perfiles de cliente de banca: ¿cómo responder a sus necesidades? [Mensaje de Blog]*. Obtenido de <https://blog.prodware.es/5-perfiles-de-cliente-de-banca-como-responder-a-sus-necesidades/#.Xz9AFsBKh1v>

- Rizzo, M. (2014). *Finanzas digitales: Empoderar a los pobres mediante nuevas tecnologías*. Obtenido de Banco Mundial: <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2014/04/10/digital-finance-empowering-poor-new-technologies>
- Roncal, J. A. (2018). *Incidencia de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Desarrollo Social de sus Beneficiarios - Distrito de Yarinacocha - 2016* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa.
- Rosales, S. (14 de Mayo de 2019). *Diario Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/signwall/?outputType=signwall&signwallHard=1>
- Saavedra, M., Pastrana, A., & Murphy, F. (12 de Diciembre de 2017). *El impacto de las fintech en las entidades financieras*. Obtenido de <https://home.kpmg/ar/es/home/insights/2017/12/el-impacto-de-las-fintech-en-las-entidades.html>
- SBS. (2019). *Perú: Reporte de Indicadores de Inclusión Financiera de los Sistemas Financieros, de Seguros y de Pensiones*. Obtenido de <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2019/Junio/CIIF-0001-jn2019.PDF>
- Sierra Bravo, R. (1998). *Técnicas de investigación social: teoría y ejercicios*. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books/about/T%C3%A9cnicas\\_de\\_investigaci%C3%B3n\\_social.html?id=DEs1SgAACAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/T%C3%A9cnicas_de_investigaci%C3%B3n_social.html?id=DEs1SgAACAAJ&redir_esc=y)
- Silva Nava, A., & Ramos Medina, M. (2017). *La Evolución del Sector Fintech, Modelos de Negocio, Regulación y Retos*. FUNDEF, 2.
- Silva, M. (agosto de 2017). *El acelerado crecimiento de las fintech y los desafíos para su regulación*. *Moneda*, 42-46.
- Startup Perú. (s.f). Obtenido de <https://www.start-up.pe/faq/>
- SUNAT. ((s.f)). *Concepto - Bancarización*. Obtenido de <https://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/personas-menu/impuesto-a-las-transacciones-financieras-itf-bancarizacion-y-medios-de-pago-personas/3043-concepto-bancarizacion-personas#:~:text=La%20bancarizaci%C3%B3n%2C%20consiste%20en%20formalizar,de%20activos>
- Superintendencia de Banca y Seguros [SBS]. (2019). *Sistema Financiero Peruano*. Obtenido de <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2019/Octubre/SF-0003-oc2019.PDF>
- Tejeiro, P. (2017). *Los nuevos perfiles laborales que traen las Fintech*. Obtenido de <https://blogthinkbig.com/los-nuevos-perfiles-laborales-que-traen-las-fintech>
- Universidad Privada del Norte [UPN]. (31 de Mayo de 2019). *Transformación digital: la banca peruana facilita las operaciones a sus clientes [Mensaje de Blog]*. Obtenido de <https://blogs.upn.edu.pe/negocios/transformacion-digital-la-banca-peruana-facilita-las-operaciones-a-sus-clientes/>

Valdes, D. M. (2019). Estudio de Caso de los Emprendimientos no exitosos luego de obtener Operaciones de Micro créditos de Instituciones Financieras (Tesis de Maestro). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil.

Vicente, J. (20 de julio de 2017). *La banca tradicional y los nuevos conceptos emergentes*. Obtenido de <https://www.soyeconomista.com/saberes/banca-tradicional/>

Zamalloa, J. (2019). *Radiografía de la industria Fintech en Perú*. Obtenido de <https://www.ayllufintech.org/static/Fintech2018.pdf>

### ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DE LA TESIS:	<b>PERCEPCIÓN GENERADA POR LOS SERVICIOS FINANCIEROS OFRECIDOS POR LAS FINTECH RESPECTO A LOS OFERTADOS POR LAS ENTIDADES FINANCIERAS CONVENCIONALES EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA EN LIMA METROPOLITANA</b>
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	<b>MYPES y Emprendimiento</b>
AUTOR(ES):	Yohana Leslie Vásquez Guerra

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>			
¿Cuál es la percepción que generan los servicios financieros ofrecidos por las Fintech respecto a los ofertados por las Entidades Financieras Convencionales en el personal administrativo de una universidad privada en Lima Metropolitana?	Determinar la percepción generada por los servicios financieros ofrecidos por las Fintech respecto a los ofertados por las Entidades Financieras Convencionales en el personal administrativo de una universidad privada de Lima Metropolitana.	Los servicios financieros ofrecidos por las Fintech generan una percepción positiva de mayor significancia en comparación a los ofertados por las Entidades Financieras Convencionales en el personal administrativo de una universidad privada de Lima Metropolitana.	V1. Percepción del personal administrativo  V2. Servicios Financieros	*Entidades Financieras Convencionales *Fintech *Tecnología  *Cuenta de Ahorro e inversiones *Préstamos y Créditos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfoque: Cuantitativo</li> <li>• Tipo: Aplicada</li> <li>• Alcance: Explicativo</li> <li>• Diseño: No Experimental</li> <li>• Unidad de investigación: Personal administrativo de una universidad privada en Lima Metropolitana</li> </ul>
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicos</b>		<b>Indicadores</b>	<b>Fuente de Información</b>
¿Cuál es la percepción que generan los servicios ofertados por las Entidades Financieras Convencionales en el	Conocer la percepción que tiene el personal administrativo de una universidad privada en Lima Metropolitana	Existe una percepción positiva menor de los servicios financieros ofertados por las Entidades Financieras	Entidades Financieras Convencionales	*Nivel de confianza *Grado de satisfacción *Referenciación	*Usuarios de los productos y/o servicios financieros.

personal administrativo de una universidad privada en Lima Metropolitana?	respecto a los servicios ofertados por las Entidades Financieras Convencionales.	Convencionales respecto a los ofrecidos por las Fintech en el personal administrativo de una universidad privada de Lima Metropolitana.			
¿Cuál es la percepción que generan los servicios ofrecidos por las Fintech en el personal administrativo de una universidad privada en Lima Metropolitana?	Determinar la percepción del personal administrativo de una universidad privada en Lima Metropolitana respecto a los servicios ofrecidos por las Fintech.	Existe una percepción positiva en el personal administrativo de una universidad privada en Lima Metropolitana respecto a los servicios ofrecidos por las Fintech.	Fintech	*Educación Financiera *Regulación	
¿Cuál es la percepción de los servicios financieros a través del uso de la tecnología en el personal administrativo de una universidad privada en Lima Metropolitana?	Identificar la percepción del personal administrativo de una universidad privada en Lima Metropolitana sobre los servicios financieros a través del uso de la tecnología.	Existe una percepción positiva de los servicios financieros a través del uso de la tecnología en el personal administrativo de una universidad privada de Lima Metropolitana.	Tecnología	*Banca Digital *Soporte Tecnológico	
			Cuentas de Ahorro e inversiones	*Tiempo de respuesta *Costo de requisitos	
			Préstamos y créditos	*Tasa de interés *Tiempo de acceso al servicio	

## ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla Nro. 1  
Operacionalización de la variable 1

<b>Variable:</b> Percepción del personal administrativo		
<b>Definición conceptual:</b> Es la opinión que tiene el personal administrativo de una universidad privada en Lima Metropolitana sobre los servicios financieros que prestan las Entidades Financieras Convencionales y las Fintech.		
<b>Instrumento:</b> Cuestionario		<b>Técnica:</b> Encuesta
Dimensiones (depende de la naturaleza de la variable)	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
Entidades Financieras Convencionales	<p><b>Indicador 1: Nivel de Confianza</b></p> <p>Mide la percepción general del personal respecto a la confianza que le da el servicio brindado por las Entidades Financieras Convencionales.</p>	<p>*Me siento respaldado con el nivel de seguridad de las Entidades Financieras Convencionales.</p> <p>*La habilidad que tienen las Entidades Financieras Convencionales para desempeñar sus servicios financieros es confiable.</p>
	<p><b>Indicador 2: Grado de Satisfacción</b></p> <p>Mide la percepción general del usuario respecto a la calidad del servicio brindado por las Entidades Financieras Convencionales.</p>	<p>*El servicio de las Entidades Financieras Convencionales es personalizado e inmediato.</p> <p>*Estoy satisfecho con el servicio que ofrecen las Entidades Financieras Convencionales.</p>
	<p><b>Indicador 3: Referenciación</b></p> <p>Mide si el usuario tiene una referencia positiva del servicio brindado por las Entidades Financieras Convencionales.</p>	<p>*La capacidad de inversión es una ventaja competitiva que tienen las Entidades Financieras Convencionales.</p> <p>*La confianza es una ventaja competitiva que tienen las Entidades Financieras Convencionales.</p> <p>*La experiencia del cliente es una ventaja competitiva que tienen las Entidades Financieras Convencionales.</p>

		<p>*Recomiendo a mis amigos utilizar el servicio de las Entidades Financieras Convencionales</p>
Fintech	<p><b>Indicador 1: Educación Financiera</b></p> <p>Mide el conocimiento que tiene el usuario sobre el ecosistema Fintech.</p>	<p>*Considero que está implantada en la cultura financiera de los peruanos la utilización de servicios digitales</p> <p>*He escuchado de empresas Fintech como: PayU, Lukita, Yape, Tunki, Ayllu, Afluenta, Kambista, Tukuy, Culqui, Independencia, BIM, Tu Cambista, Altoke, Ligo, entre otros.</p> <p>*Considero que las Fintech persiguen un enfoque Customer Centric.</p> <p>*Considero que las Fintech cuenta con un sistema o mecanismo para llegar a sectores excluidos.</p>
	<p><b>Indicador 2: Regulación</b></p> <p>Mide la percepción del usuario respecto a la regulación que deben tener las Fintech</p>	<p>*Las Fintech deben tener la carga regulatoria que tienen las Entidades Financieras Convencionales.</p> <p>*La plataforma electrónica como tal requiere de una regulación específica.</p> <p>*Las actividades Fintech representan un riesgo.</p> <p>*Los usuarios asumen el riesgo en las operaciones realizadas por las Fintech.</p>
Tecnología	<p><b>Indicador 1: Banca Digital</b></p> <p>Mide el uso de la Banca Digital en los usuarios de servicios financieros.</p>	<p>*Realizo operaciones a través de plataformas digitales.</p> <p>*Considero que existen desventajas en el uso de la banca digital.</p> <p>*La seguridad es una de las razones por las cuales realicé transacciones digitales.</p>

		<p>*El soporte digital en el correo electrónico es una de las razones por las cuales realicé transacciones digitales.</p> <p>*La rapidez con la que se realiza las transacciones es una de las razones por las cuales realicé transacciones digitales.</p>
	<p><b>Indicador 2: Soporte Tecnológico</b></p> <p>Mide la percepción del usuario respecto al soporte tecnológico con las que cuenta las Entidades Financieras Convencionales y las Fintech para la seguridad de la información.</p>	<p>*Las Entidades Financieras Convencionales tienen mayor nivel de seguridad que las Fintech.</p> <p>*Las Fintech tienen el suficiente soporte tecnológico para proteger los datos de sus usuarios.</p>

Tabla Nro. 2  
Operacionalización de la variable 2

<b>Variable:</b> Servicios Financieros		
<b>Definición conceptual:</b> Son los servicios proporcionados por la industria financiera, corresponde a una actividad comercial, prestadora de servicios de intermediación relacionados al ámbito de la generación de valor a través del dinero.		
<b>Instrumento:</b> Cuestionario		
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores (Definición Operacional)</b>	<b>Ítems del instrumento</b>
Cuentas de Ahorro e Inversión	<p><b>Indicador 1: Tiempo de respuesta</b></p> <p>Mide el tiempo que toman las Entidades Financieras Convencionales y las Fintech para responder las solicitudes de servicios financieros (cuentas de ahorro e inversiones)</p>	<p>*Las Entidades Financieras Convencionales proporcionaron sus servicios en el tiempo en que prometieron hacerlo.</p> <p>*Considero que las Fintech informan sobre el resultado de su solicitud en el mínimo tiempo (5 minutos)</p>
	<p><b>Indicador 2: Costo de requisitos</b></p> <p>Mide la percepción del usuario en relación con el costo de los requisitos para acceder a alguna cuenta de ahorro e inversión ofrecido por las Entidades</p>	<p>*Los costos incurridos en los requisitos para acceder a alguna cuenta de ahorro e inversión son accesibles.</p>

	Financieras Convencionales y las Fintech.	*En comparación con las Entidades Financieras Convencionales, es reducido el costo de los requisitos para solicitar algún servicio financiero en una Fintech.
Préstamos y Créditos	<b>Indicador 1: Tasa de interés</b> Mide la percepción de la tasa de interés aplicada por las Fintech, en comparación con las Entidades Financieras Convencionales.	*La tasa de interés fue el principal atributo al momento de solicitar un préstamo y/o crédito.  *Considero que la tasa de interés aplicada por las Fintech en préstamos es mucho menor que lo aplicado por las Entidades Financieras Convencionales.
	<b>Indicador 2: Tiempo de acceso</b> Mide la percepción del tiempo que se toma el cliente para la solicitud de un servicio financiero.	* El tiempo requerido para acceder a préstamos y/o créditos en Entidades Financieras Convencionales está muy por encima del tiempo promedio (entre 3 a 5 días).  *En comparación con las Entidades Financieras Convencionales, es reducido el tiempo en que se accede a préstamos ofrecidos por las Fintech.

### ANEXO 3: INSTRUMENTO

La presente encuesta será utilizada como instrumento de investigación y tiene como finalidad conocer la percepción de los servicios financieros.

Para iniciar la encuesta debes saber que dentro de las Entidades Financieras Convencionales están considerado los bancos, financieras, caja municipal de ahorro y crédito.

Por otro lado, las empresas Fintech brindan servicios financieros innovadores utilizando la tecnología más moderna como medios de pago y transferencia, financiamiento, cambio de divisas, asesoría financiera, entre otros. Entre este tipo de empresa tenemos PayU, Lukita, Yape, Tunki, Afluenta, Kambista, Tukuy, Culqui, Independencia, BIM, entre otros.

1. Me siento respaldado con el nivel de seguridad de las Entidades Financieras Convencionales
  - a. Totalmente en desacuerdo
  - b. En desacuerdo
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d. De acuerdo
  - e. Totalmente de acuerdo
  
2. La habilidad que tienen las Entidades Financieras Convencionales para desempeñar sus servicios financieros es confiable
  - a. Totalmente en desacuerdo
  - b. En desacuerdo
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d. De acuerdo
  - e. Totalmente de acuerdo
  
3. El servicio de las Entidades Financieras Convencionales es personalizado e inmediato
  - a. Totalmente en desacuerdo
  - b. En desacuerdo
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d. De acuerdo
  - e. Totalmente de acuerdo
  
4. Estoy satisfecho con el servicio que ofrecen las Entidades Financieras Convencionales
  - a. Totalmente en desacuerdo
  - b. En desacuerdo
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d. De acuerdo
  - e. Totalmente de acuerdo
  
5. La capacidad de inversión es una ventaja competitiva que tienen las Entidades Financieras Convencionales

- a. Totalmente en desacuerdo
  - b. En desacuerdo
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d. De acuerdo
  - e. Totalmente de acuerdo
6. La confianza es una ventaja competitiva que tienen las Entidades Financieras Convencionales
- a. Totalmente en desacuerdo
  - b. En desacuerdo
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d. De acuerdo
  - e. Totalmente de acuerdo
7. La experiencia del cliente es una ventaja competitiva que tienen las Entidades Financieras Convencionales
- a. Totalmente en desacuerdo
  - b. En desacuerdo
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d. De acuerdo
  - e. Totalmente de acuerdo
8. Recomiendo a mis amigos utilizar el servicio de las Entidades Financieras Convencionales
- a. Totalmente en desacuerdo
  - b. En desacuerdo
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d. De acuerdo
  - e. Totalmente de acuerdo
9. Considero que está implantada en la cultura financiera de los peruanos la utilización de servicios digitales
- a. Totalmente en desacuerdo
  - b. En desacuerdo
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d. De acuerdo
  - e. Totalmente de acuerdo
10. He escuchado de las Fintech, como: PayU, Lukita, Yape, Tunki, Ayllu, Afluente, Kambista, Tukuy, Culqui, Independencia, BIM, Tu Cambista, Altoke, Ligo, entre otros
- a. Totalmente en desacuerdo
  - b. En desacuerdo
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d. De acuerdo
  - e. Totalmente de acuerdo
11. Considero que las Fintech persiguen un enfoque Customer Centric
- a. Totalmente en desacuerdo

- b. En desacuerdo
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d. De acuerdo
  - e. Totalmente de acuerdo
12. Considero que las Fintech cuentan con un sistema o mecanismos para llegar a sectores excluidos
- a. Totalmente en desacuerdo
  - b. En desacuerdo
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d. De acuerdo
  - e. Totalmente de acuerdo
13. Las Fintech deben tener la carga regulatoria que tienen las Entidades Financieras Convencionales
- a. Totalmente en desacuerdo
  - b. En desacuerdo
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d. De acuerdo
  - e. Totalmente de acuerdo
14. La plataforma electrónica como tal requiere de una regulación específica
- a. Totalmente en desacuerdo
  - b. En desacuerdo
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d. De acuerdo
  - e. Totalmente de acuerdo
15. Las actividades Fintech representan un riesgo
- a. Totalmente en desacuerdo
  - b. En desacuerdo
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d. De acuerdo
  - e. Totalmente de acuerdo
16. Los usuarios asumen el riesgo en las operaciones realizadas por las Fintech
- a. Totalmente en desacuerdo
  - b. En desacuerdo
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d. De acuerdo
  - e. Totalmente de acuerdo
17. Realizo operaciones a través de plataformas digitales
- a. Totalmente en desacuerdo
  - b. En desacuerdo
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d. De acuerdo

- e. Totalmente de acuerdo
18. Considero que existen desventajas en el uso de la banca digital
- a. Totalmente en desacuerdo
  - b. En desacuerdo
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d. De acuerdo
  - e. Totalmente de acuerdo
19. La seguridad es una de las razones por las cuales realicé transacciones digitales
- a. Totalmente en desacuerdo
  - b. En desacuerdo
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d. De acuerdo
  - e. Totalmente de acuerdo
20. El soporte digital en el correo electrónico es una de las razones por las cuales realicé transacciones digitales
- a. Totalmente en desacuerdo
  - b. En desacuerdo
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d. De acuerdo
  - e. Totalmente de acuerdo
21. La rapidez con la que se realiza las transacciones es una de las razones por las cuales realicé transacciones digitales
- f. Totalmente en desacuerdo
  - g. En desacuerdo
  - h. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - i. De acuerdo
  - j. Totalmente de acuerdo
22. Las Entidades Financieras Convencionales tienen mayor nivel de seguridad que las Fintech
- a. Totalmente en desacuerdo
  - b. En desacuerdo
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d. De acuerdo
  - e. Totalmente de acuerdo
23. Las Fintech tienen el suficiente soporte tecnológico para proteger los datos de sus usuarios
- a. Totalmente en desacuerdo
  - b. En desacuerdo
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d. De acuerdo

- e. Totalmente de acuerdo
24. Las Entidades Financieras Convencionales proporcionan sus servicios en el tiempo en que prometen hacerlo
- a. Nunca
  - b. Casi nunca
  - c. Ocasionalmente
  - d. Usualmente
  - e. Siempre
25. Las Fintech informan sobre el resultado de su solicitud en el mínimo tiempo (5 minutos)
- a. Totalmente en desacuerdo
  - b. En desacuerdo
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d. De acuerdo
  - e. Totalmente de acuerdo
26. Los costos incurridos en los requisitos para acceder a alguna cuenta de ahorro e inversión son accesibles
- a. Totalmente en desacuerdo
  - b. En desacuerdo
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d. De acuerdo
  - e. Totalmente de acuerdo
27. En comparación con las Entidades Financieras Convencionales, es reducido el costo de los requisitos para solicitar algún servicio financiero en una fintech
- a. Totalmente en desacuerdo
  - b. En desacuerdo
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d. De acuerdo
  - e. Totalmente de acuerdo
28. La tasa de interés es el principal atributo al momento de solicitar un préstamo y/o crédito
- a. Totalmente en desacuerdo
  - b. En desacuerdo
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d. De acuerdo
  - e. Totalmente de acuerdo
29. Considero que la tasa de interés aplicada por las Fintech en préstamos y/o créditos es mucho menor que lo aplicado por las Entidades Financieras Convencionales
- a. Totalmente en desacuerdo
  - b. En desacuerdo
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo

- d. De acuerdo
  - e. Totalmente de acuerdo
30. El tiempo requerido para acceder a préstamos y/o créditos en Entidades Financieras Convencionales está muy por encima del tiempo promedio (entre 3 a 5 días)
- a. Totalmente en desacuerdo
  - b. En desacuerdo
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d. De acuerdo
  - e. Totalmente de acuerdo
31. En comparación con las Entidades Financieras Convencionales, es reducido el tiempo que se accede a préstamos y/o créditos ofrecido por las Fintech
- a. Totalmente en desacuerdo
  - b. En desacuerdo
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d. De acuerdo
  - e. Totalmente de acuerdo

## ANEXO 4: FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

### Instrucciones:

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que corresponda, según su evaluación basada en la presente rúbrica.

### RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
<b>1. SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
<b>2. CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>3. COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
<b>4. RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: [www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3\\_juicio\\_de\\_experto\\_27-36.pdf](http://www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf)

Lima, ..... de ... ..... de 2020

## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

### TABLA N° 1

Variable 1 (Percepción del personal administrativo)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor del Instrumento	Yohana Leslie Vásquez Guerra					
Variable 1:	Percepción de los trabajadores administrativos (Variable Dependiente)					
Población:	Personal administrativo de una universidad privada en Lima Metropolitana					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
<b>Dimensión 1.</b> Entidades Financieras Convencionales						
<b>Indicador 1</b> Nivel de Confianza	Me siento respaldado con el nivel de seguridad de las Entidades Financieras Convencionales.					
	La habilidad que tienen las Entidades Financieras Convencionales para desempeñar sus servicios financieros es confiable.					
<b>Indicador 2</b> Grado de Satisfacción	Considero que tengo una desventaja con el sistema que manejan las Entidades Financieras Convencionales.					
	Estoy satisfecho con el servicio que ofrecen las Entidades Financieras Convencionales.					
<b>Indicador 3</b> Referenciación	Las ventajas competitivas que tienen las Entidades Financieras Convencionales son la capacidad de inversión, la confianza, y la experiencia del cliente.					
	Recomiendo a mis amigos utilizar el servicio de las Entidades Financieras Convencionales.					

<b>Dimensión 2.</b> Fintech					
<b>Indicador 1</b> Educación Financiera	Considero que está implantada en la cultura financiera de los peruanos la utilización de servicios digitales.				
	He escuchado de las Fintech, empresas como: PayU, Lukita, Yape, Tunki, Ayllu, Afluenta, Kambista, Tukuy, Culqui, Independencia, BIM, Tu Cambista, Altoke, Ligo, entre otros.				
	Las Fintech persiguen un enfoque Customer Centric.				
	Las Fintech cuentan con un sistema o mecanismo para llegar a sectores excluidos.				
<b>Indicador 2</b> Regulación	Las fintech deben tener la carga regulatoria que tienen las Entidades Financieras Convencionales.				
	La plataforma electrónica como tal requiere de una regulación específica				
	Las actividades Fintech representan un riesgo.				
	Los usuarios asumen el riesgo en las operaciones realizadas por las Fintech.				
<b>Dimensión 3.</b> Tecnología					
<b>Indicador 1</b> Banca Digital	Realizo operaciones a través de plataformas digitales.				
	Considero que existen desventajas en el uso de la banca digital.				
	Las razones por las cuales realizo transacciones digitales son la seguridad, soporte digital y la rapidez con las que se realizan las transacciones.				

<b>Indicador 2</b> Soporte Tecnológico	Las Entidades Financieras Convencionales tienen mayor nivel de seguridad que las Fintech.				
	Las Fintech tienen el suficiente soporte tecnológico para proteger los datos de sus usuarios.				

## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

**TABLA N° 2**  
VARIABLE 2 (Servicios Financieros)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor del Instrumento	Yohana Leslie Vasquez Guerra					
Variable 2:	Servicios Financieros (Variable Independiente)					
Población:	Personal administrativo de una universidad privada en Lima Metropolitana					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
<b>Dimensión 1.</b> Cuentas de Ahorro e Inversiones						
<b>Indicador 1</b> Tiempo de respuesta	Las Entidades Financieras Convencionales proporcionan sus servicios en el tiempo en que prometen hacerlo.					
	Las Fintech informan sobre el resultado de su solicitud en el mínimo tiempo.					
<b>Indicador 2</b> Costo de requisitos	Los costos incurridos en los requisitos para acceder a alguna cuenta de ahorro e inversión son accesibles al público.					
	En comparación con las Entidades Financieras Convencionales, es reducido el costo de los requisitos para solicitar alguna cuenta de ahorro e inversión en una fintech.					
<b>Dimensión 2.</b> Préstamos y Créditos						

<b>Indicador 1</b> Tasa de interés	La tasa de interés es el principal atributo al momento de solicitar un préstamo y/o crédito.				
	La tasa de interés aplicada por las Fintech en préstamos y/o créditos es mucho menor que lo aplicado por las Entidades Financieras Convencionales.				
<b>Indicador 2</b> Tiempo de acceso	El tiempo de gestión requerida para acceder a préstamos y/o créditos en Entidades Financieras Convencionales está muy por encima del tiempo promedio.				
	En comparación con las Entidades Financieras Convencionales, es reducido el tiempo en que se accede a préstamos y/o créditos ofrecido por las Fintech.				

**Validado por:**

<b>Tipo de validador:</b>	Interno ( )                      Externo ( ) [Docente USMP]
<b>Apellidos y nombres:</b>	
<b>Sexo:</b>	Hombre ( )    Mujer ( )
<b>Profesión:</b>	
<b>Grado académico</b>	Licenciado <sup>1</sup> ( )                      Maestro ( )                      Doctor ( )
<b>Años de experiencia laboral</b>	De 5 a 10 ( )                      De 11 a 15 ( )                      De 16 a 20 ( )                      De 21 a más ( )
Solamente para validadores externos	
<b>Organización donde labora:</b>	
<b>Cargo actual:</b>	
<b>Área de especialización</b>	
<b>N° telefónico de contacto</b>	
<b>Correo electrónico de contacto</b>	Correo institucional:
<b>Medio de preferencia para contactarlo</b>	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono ( )                      Por correo electrónico ( )

---

 Firma Validador Experto

<sup>1</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

## ANEXO 5: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Consentimiento informado para los participantes en la investigación:

**“PERCEPCIÓN GENERADA POR LOS SERVICIOS FINANCIEROS OFRECIDOS POR LAS  
FINTECH RESPECTO A LOS OFERTADOS POR LAS ENTIDADES FINANCIERAS  
CONVENCIONALES EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA EN  
LIMA METROPOLITANA - 2020”**

La presente investigación es realizada por la bachiller Yohana Vasquez Guerra. El objetivo de este estudio es determinar la percepción generada de los servicios financieros ofrecidos por las Entidades Financieras Convencionales y por las Fintech.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas cerradas, esto le tomará 15 minutos de su tiempo.

Agradecemos su participación.

---

En virtud de lo antes señalado:

- Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado (a) del objetivo del estudio.
- Me han indicado también, que debo responder unas preguntas y del tiempo de mi participación.
- Reconozco que la información que yo provea es confidencial y no será usada para ningún otro propósito diferente al de esta investigación.

---

Nombre del Participante