



FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
UNIDAD DE POSGRADO

**PLATAFORMA FINTECH Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA
EN UNA EMPRESA DEL DISTRITO DE MIRAFLORES –
LIMA, 2024**

**PRESENTADA POR
JAIME ENRIQUE LÓPEZ ORTEGA
MARTHA ANGÉLICA MAYTA ALFARO**

**ASESORA
IVANA ROSA GEORGINA BUSTAMANTE CORREA**

**TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE MAESTRO EN E-BUSINESS**

**LIMA – PERÚ
2024**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor 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/>



**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
UNIDAD DE POSGRADO**

**PLATAFORMA FINTECH Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN UNA
EMPRESA DEL DISTRITO DE MIRAFLORES – LIMA, 2024**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN E-
BUSINESS**

**PRESENTADO POR:
JAIME ENRIQUE LÓPEZ ORTEGA
MARTHA ANGÉLICA MAYTA ALFARO**

**ASESORA:
DRA. IVANA ROSA GEORGINA BUSTAMANTE CORREA
0000-0002-7554-186X**

LIMA, PERÚ

2024

DEDICATORIA

Dedico la presente investigación a mis amados padres, hermano y novia cuyos ánimos me impulsaron a continuar mi crecimiento profesional llevando esta Maestría y que han sido mi soporte para ser constante en la consecución de este importante objetivo.

A mis profesores de los cursos de la maestría, quienes me han brindado lo mejor de su conocimiento y experiencia para poder tener las herramientas teóricas y prácticas que me han servido para el desarrollo del presente trabajo y por su constante dedicación a ayudarnos en todo momento. ¡Gracias a todos!

Jaime Enrique López Ortega

Dedico el siguiente estudio a mi madre, a mi papi, a mis familiares y amigos que me apoyaron con palabras de aliento. También agradezco a la universidad por darme las herramientas del conocimiento para mi carrera profesional.

Martha Angélica Mayta Alfaro

ÍNDICE

Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Introducción.....	xiii
Capítulo I. Planteamiento del problema.....	1
1.1. Descripción de la situación problemática.....	1
1.2. Formulación del problema.....	4
1.2.1. Problema general.....	4
1.2.2. Problemas específicos.....	4
1.3. Objetivos generales y específicos.....	5
1.3.1. Objetivo general.....	5
1.3.2. Objetivos específicos.....	5
1.4. Justificación de la investigación.....	6
1.4.1. Importancia de la investigación.....	6
1.4.2. Viabilidad de la investigación.....	7
Capítulo II. Marco teórico.....	8
2.1. Antecedentes de la investigación.....	8
2.1.1. Antecedentes de la investigación internacional.....	8
2.1.2. Antecedentes de la investigación nacional.....	12
2.2. Bases teóricas.....	15
2.2.1. Finance y technology (Fintech).....	17
2.2.1.1 Regulaciones.....	24
2.2.1.2 Infraestructura digital.....	26
2.2.1.3 Evaluación de riesgo y scoring crediticio.....	27
2.2.1.4 Proceso de solicitud y aprobación.....	35

2.2.1.5 Seguridad cibernética y protección de datos.....	47
2.2.2 Inclusión financiera.....	49
2.2.2.1 Acceso.....	56
2.2.2.2 Uso.....	57
2.2.2.3 Calidad percibida.....	60
2.3 Definición de términos básicos.....	61
2.3.1 Banca tradicional.....	61
2.3.2 Caja Municipal de Ahorro y Crédito.....	61
2.3.3 Educación financiera.....	61
2.3.4 Microfinanzas.....	61
2.3.5 Startup.....	61
2.3.6 Tasa de interés.....	62
2.3.7 Tecnología disruptiva.....	62
Capítulo III. Hipótesis y variables.....	63
3.1 Formulación de hipótesis principal y derivada.....	63
3.1.1 Hipótesis general.....	63
3.1.2 Hipótesis específicas.....	63
3.2 Variables y definición operacional.....	63
Capítulo IV. Metodología.....	65
4.1. Diseño metodológico.....	65
4.1.1. Tipo de investigación.....	65
4.1.2. Diseño de la investigación.....	66
4.1.3. Método de investigación.....	67
4.2. Diseño muestral.....	67
4.3. Técnicas de recolección de datos.....	69

4.3.1. Selección de los instrumentos.....	70
4.3.2 Confiabilidad de los instrumentos.....	74
4.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información...	75
4.4.1 Presentación, análisis e interacción de los datos.....	75
4.4.2 Prueba de hipótesis.....	76
4.5 Aspectos éticos.....	76
Capítulo V. Resultados.....	77
5.1. Resultados descriptivos.....	77
5.1.1 Objetivos específicos.....	78
5.2 Resultados inferenciales.....	84
5.2.1 Prueba de normalidad.....	84
5.2.1.1 Prueba de hipótesis general.....	85
5.2.1.2 Prueba de hipótesis específicos.....	87
Capítulo VI. Discusión.....	93
6.1 Discusión.....	93
Capítulo VII. Conclusiones y recomendaciones.....	100
7.1 Conclusiones.....	100
7.2 Recomendaciones.....	103
Referenciales bibliográficas.....	105
Anexos.....	129

Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de empresas Fintech en América Latina.....	19
Tabla 2. Número de empresas Fintech en el Perú.....	23
Tabla 3. Regulaciones en el Gobierno Peruano.....	25
Tabla 4. Crédito al segmento de empresas, según moneda y tamaño de empresa.....	51
Tabla 5. Resultados subastas impulso Myperú.....	53
Tabla 6. Operacionalización de variables.....	64
Tabla 7. Explicación del muestreo de aleatoriedad.....	68
Tabla 8. Distribución de la muestra según tamaño de empresa.....	69
Tabla 9. Ficha técnica del instrumento de la variable Plataforma Fintech.....	71
Tabla 10. Ficha técnica del instrumento de la variable Inclusión financiera.....	72
Tabla 11. Información de los expertos validadores.....	73
Tabla 12. Valoración de la fiabilidad según el coeficiente alfa de Cronbach.....	74
Tabla 13. Estadísticas de fiabilidad de la variable Plataforma Fintech.....	75
Tabla 14. Estadísticas de fiabilidad de la variable Inclusión financiera.....	75
Tabla 15. Prueba de normalidad de las variables y dimensiones.....	84
Tabla 16. Consolidación del modelo.....	85
Tabla 17. Análisis de varianza.....	86

Tabla 18. Correlación de las variables plataforma digital e inclusión financiera.....	87
Tabla 19. Correlación de la dimensión regulaciones e inclusión financiera.....	88
Tabla 20. Correlación de la dimensión infraestructura digital e inclusión financiera.....	89
Tabla 21. Correlación de la dimensión evaluación de riesgo y scoring crediticio e inclusión financiera.....	90
Tabla 22. Correlación de la dimensión proceso de solicitud y aprobación e inclusión financiera.....	91
Tabla 23. Correlación de la dimensión seguridad y protección de datos y aprobación e inclusión financiera.....	92

Índice de figuras

Figura 1. Ingresos netos de Consumpresa expresados en millones de soles del 2019-2022.....	3
Figura 2. Características de una MYPE.....	16
Figura 3. Tasa Impulso Myperú vs sistema financiero (%).....	17
Figura 4. Participantes y su rol en el Ecosistema Fintech.....	20
Figura 5. Dinámica del ecosistema Fintech.....	22
Figura 6. Mapa de cobertura 3G/4G/5G – Claro móvil.....	27
Figura 7. Modelo de e-inclusión.....	29
Figura 8. Porcentaje de empresas con un EEFF revisado por auditores externos.....	32
Figura 9. Composición de la cartera de créditos directos a diciembre 2022.....	33
Figura 10. Otros tipos de cartas en FOGAPI.....	37
Figura 11. Evolución de la Producción nacional en período 2019-2023.....	38
Figura 12. Créditos y depósitos del sistema financiero como porcentaje del % PBI créditos y depósitos del sistema financiero como porcentaje del % PBI.....	50
Figura 13. Identificación de objetivos prioritarios.....	55
Figura 14. Diseño transeccional correlacional causal.....	66
Figura 15. Fórmula de muestreo de aleatoriedad.....	68
Figura 16. Descripción de la variable plataforma Fintech.....	77
Figura 17. Descripción de la variable inclusión financiera.....	78
Figura 18. Descripción de la dimensión regulaciones.....	79

Figura 19. Descripción de la variable inclusión financiera.....	79
Figura 20. Descripción de la dimensión infraestructura digital.....	80
Figura 21. Descripción de la variable inclusión financiera.....	80
Figura 22. Descripción de la dimensión evaluación de riesgos y scoring crediticio.....	81
Figura 23. Descripción de la variable inclusión financiera.....	81
Figura 24. Descripción de la dimensión proceso de solicitud y aprobación.....	82
Figura 25. Descripción de la variable inclusión financiera.....	82
Figura 26. Descripción de la dimensión seguridad y protección de datos.....	83
Figura 27. Descripción de la variable inclusión financiera.....	83

RESUMEN

El propósito de la investigación fue determinar la causa generada por la plataforma Fintech en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024. Se utilizó una metodología de investigación aplicada con enfoque cuantitativo, empleando un diseño transeccional correlacional causal no experimental. El estudio tuvo un alcance explicativo y se basó en el método hipotético deductivo. Se utilizó la técnica de encuesta y se realizó una revisión documental de fuentes secundarias. Para la recolección de datos, se aplicó un cuestionario a una muestra representativa de 92 clientes de una empresa con sede en Miraflores. Para evaluar la relación entre las variables, se empleó el método de correlación de Rho Spearman, complementado con estadística inferencial y regresión lineal múltiple. El análisis se realizó utilizando el software SPSS 25. Los resultados obtenidos indican que no genera efectos significativos entre la plataforma Fintech y la inclusión financiera en la empresa mirafloresina. Sin embargo, cabe destacar que el 100% de los clientes encuestados manifestaron su total acuerdo con el uso de una plataforma Fintech, mientras que en la variable inclusión financiera, el nivel de acuerdo fue menor.

Palabras clave

Inclusión financiera, Servicios de Financiamiento, Plataforma Fintech Crédito en línea.

ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the cause generated by the Fintech platform influences financial inclusion in a company in the district of Miraflores of the city of Lima, 2024. An applied research methodology with a quantitative approach was used, employing a non-experimental causal correlational transectional design. The study had an explanatory scope and was based on the hypothetical deductive method. The descriptive survey technique was used and a documentary review of secondary sources was carried out. For data collection, a questionnaire was applied to a representative sample of 92 clients of a company based in Miraflores. To evaluate the relationship between variables, the Rho Spearman correlation method was used, complemented with inferential statistics and multiple linear regression. The analysis was performed using SPSS 25 software. The results obtained indicate that there is not generate significant effects between the Fintech platform and financial inclusion in the Miraflores company. However, it should be noted that 100% of the clients surveyed expressed their total agreement with the use of a Fintech platform, while in the financial inclusion variable, the level of agreement was lower.

Keywords

Financial inclusion, Financing Services, Fintech Platform, Online credit

NOMBRE DEL TRABAJO

PLATAFORMA FINTECH Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN UNA EMPRESA DEL DISTRITO DE MIRAFLORES – LIMA, 2024

AUTOR

JAIME ENRIQUE LÓPEZ ORTEGA / MARTHA ANGÉLICA MAYTA ALFARO

RECuento DE PALABRAS

36393 Words

RECuento DE CARACTERES

203413 Characters

RECuento DE PÁGINAS

189 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

5.7MB

FECHA DE ENTREGA

Aug 27, 2024 9:42 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug 27, 2024 9:45 AM GMT-5

● **14% de similitud general**

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

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

INTRODUCCIÓN

Podemos mencionar que las aplicaciones de E-Business son tan variadas tecnológicamente como las funcionalidades que ofrece Internet en la actualidad. Es posible que, inicialmente, el término no haya sido completamente comprendido por los diversos actores que participan directa o indirectamente en este ecosistema, ya que muchas veces se ha asociado el término con el comercio, las ventas o la publicidad electrónica. Sin embargo, su definición es mucho más profunda, ya que integra los procesos internos de las organizaciones junto con el desarrollo de TI y el uso de Internet para facilitar la adquisición, la fidelización y la distribución de bienes y servicios a través de una red de valor, en constante mejora continua. Esto nos brinda la oportunidad de estudiar y aplicar este concepto en un proyecto de tesis de maestría. Es trascendental señalar que la coyuntura global del COVID-19 llevó a muchas organizaciones, desde pequeñas hasta grandes corporaciones, a reevaluar sus procesos para “sobrevivir a la crisis”. En su mayoría, esto conllevó la automatización de sus actividades, aprovechando la potencia de Internet para la optimización de costos y rendimiento de ingresos.

En el mundo, según lo detalló EFE (2018), acceder al financiamiento es el principal desafío que enfrentan las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES), la Organización de las Naciones Unidas (ONU) aseveró que son el pilar fundamental de la economía global, dado que contribuyen con el 50 por ciento del Producto Bruto Interno (PBI) global y sostuvo que existe la falta de apoyo financiero, el cuál impacta directamente en su visión de crecimiento.

En América Latina, existen problemas y restricciones de financiamiento de diversos tipos para los contribuyentes que pertenecen en el sector de la MYPE, según

Soriano (2020) mencionó que las restricciones de acceso al financiamiento se debieron al COVID-19. Por este motivo, las entidades financieras tenían incertidumbre en los negocios cuyos sectores productivos estuvieron parados regionalmente (con tiempos inciertos de reapertura), enfocando sus esfuerzos a un escenario de recuperar cartera y/o refinanciar aquellos créditos ya colocados que les permitieran tener liquidez.

En Perú, la situación de financiamiento a MYPES es aún más retadora como lo sustentará en su informe anual la COMEXPERU (2022) basado en la Encuesta Nacional de Hogares (Enaho), las MYPES representaron el 96.4% del total de empresas registradas en la nación, emplearon al 45.8% de la Población Económicamente Activa (PEA). El informe detalló que las ventas anuales ascendieron a un total de S/ 158,017 millones, lo que representa una progresión del 46.4% con respecto a 2021 equivalente al 17% del Producto Bruto Interno (PBI), atribuido al incremento tanto de oferta como la demanda, resultado de la reactivación económica tras la flexibilización de las medidas control sanitario relacionadas con la COVID-19. De igual modo, se incluyeron indicadores de inclusión financiera de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondo de Pensiones (SBS) demostrando que, a diciembre del 2022, el 14.1% de los créditos aprobados correspondieron a MYPES, del cual el 40.5% representaron al total de deudores, reflejados en más de 3 millones de MYPES en dicho período. Los datos indicaron una alta demanda de servicios financieros por las MYPES, que no se han satisfecho al mismo ritmo que sus necesidades. Se evidenció la oportunidad de simplificar y agilizar procesos que ayuden a impulsar la contribución de las MYPES en el sistema financiero para impulsar su crecimiento y desarrollo.

La siguiente tesis presenta como problemática general ¿Cuál es la causa generada por la plataforma Fintech en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024? La metodología fue investigación aplicada con enfoque cuantitativo, de diseño transeccional correlacional causal no experimental, de alcance explicativo y empleando el método hipotético deductivo. La muestra se encuentra compuesta por 92 clientes de una empresa miraflorina. La importancia de la investigación indica que la Fintech, finanzas y tecnología, se consideran una herramienta potencial para la económica nacional. Con referencia a la inclusión financiera se necesita implementar planes desde la óptica gubernamental y privada, así más empresas consigan progresar y crear bienestar. Si bien la Fintech ha tenido un crecimiento sostenido. Las limitaciones son la poca investigación que aborda un tipo de negocio Fintech como los créditos por modalidad de solicitud de crédito en línea dirigido a clientes como las MYPES.

La organización de la tesis contiene cinco apartados. El primer apartado, se describe la situación problemática, donde se explica desde un panorama internacional y nacional. Sucesivamente, se detallan los problemas y objetivos tanto generales como específicos, se suman la justificación con su importancia y viabilidad de la investigación. El segundo apartado, se presentan los antecedentes nacionales e internacionales como las bases teóricas de ambas variables y las definiciones de términos básicos. El tercer apartado, se presenta la hipótesis general y específicas acompañado de variables y definición operacional. El cuarto apartado se explica la metodología de la investigación donde contiene el tipo, diseño, método como también la población y muestra; se explica la técnica de recolección de datos, su procesamiento de la información y aspectos éticos. El quinto apartado, se muestran los resultados descriptivos como resultados inferenciales y se explican las hipótesis

validas como la general y las específicas. Para terminar en el sexto apartado, se muestran las discusiones. Para terminar en el séptimo apartado, las conclusiones y las recomendaciones.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la situación problemática

Las aplicaciones de E-Business son tan diversificadas tecnológicamente como funcionalidades tiene el internet en los presentes días. La coyuntura del COVID – 19 vivido a nivel global hizo que muchas organizaciones desde pequeños negocios hasta grandes corporaciones que no contaban con procesos maduros de comercialización, logística, fabricación, distribución, buscaran la mejor forma de estar 100% sistematizadas para llevar su modelo empresarial al plano digital. Dicho lo anterior, los negocios iniciaron una evaluación exhaustiva de todos sus procedimientos con el objetivo de “sobrevivir a la crisis” mediante la automatización de sus actividades, aprovechando las funcionalidades de internet, optimizando costos y mejorando el rendimiento de sus ingresos. De modo que, les permitieran operar pese a las restricciones globales. En el escenario mundial la restricción de acceso al financiamiento ha impactado al sector formal pues los posibles créditos tienen intereses altos por la incertidumbre de retorno y por la falta de políticas estatales que apoyen a las empresas MYPES y en cierta medida a las informales. Se debe agregar que, en América Latina y Caribe existen problemas y restricciones de financiamiento de diversos tipos para los contribuyentes que lideran una MYPE, según el autor Soriano (2020) el cual menciona que las restricciones de acceso al financiamiento se debieron a la COVID-19. Por este motivo, las entidades financieras tienen incertidumbre en los negocios cuyos sectores productivos estuvieron parados regionalmente, apuntando a un escenario de recuperar cartera y/o refinanciar aquellos créditos ya colocados que les permitan a las entidades financieras tener liquidez y en cierta forma restringir el acceso a aquellos sectores que se han reactivado durante la pandemia.

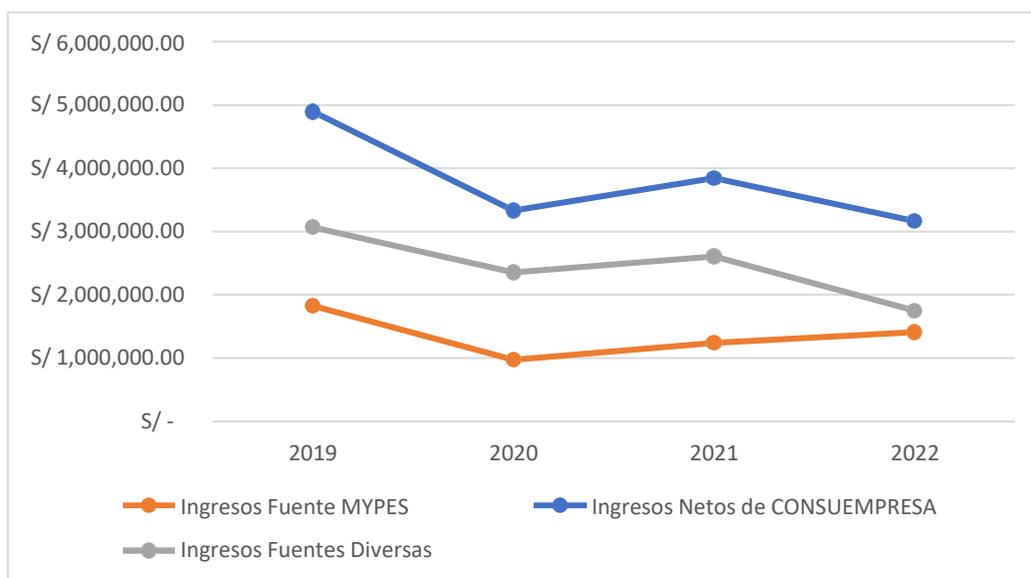
En el estudio “Factores determinantes del desempeño empresarial en Lima Metropolitana durante la pandemia del COVID-19” realizado por Ramos (2021), se analizó los efectos de la pandemia en las empresas locales. En síntesis, los resultados fueron que el 52% disminuyeron sus ventas y 21% no tuvieron venta alguna; asimismo las empresas tuvieron limitaciones de financiamiento e incapacidad para cumplir con pagos al sector financiero. Por último, muestran relación con las limitaciones que tiene las empresas para obtener ingresos y capacidad de acceso al crédito.

Dentro de la compañía Consuempresa SAC, localizada en el distrito de Miraflores, que brinda servicios administrativos y contables, cuenta con una cartera de clientes compuesta por micro y pequeñas empresas quienes fueron significativamente afectadas durante la pandemia en diversos factores, tal como se observa en figura 1. Por ende, debido a las restricciones gubernamentales, muchas de ellas se vieron impedidas de operar y enfrentando una falta de liquidez acudieron al sector financiero en busca de préstamos recibiendo en varios de ellos negativas a sus solicitudes y en otros casos tiempos de espera prolongados. Por la incertidumbre de la coyuntura, el Estado propuso el programa “Reactiva Perú”, el cual contuvo el quiebre financiero de estos negocios, hizo ver la necesidad de acercar ambos sectores, empresarial y financiero con la premisa de sostener el crecimiento y desarrollo de los negocios. En el anexo 11, titulado árbol de problemas, se identifican varias causas y efectos, tales como los exigentes requisitos que plantean las entidades financieras, la carencia de conocimiento para obtener un buen financiamiento y la desconfianza en la inclusión del sistema financiero. Del mismo modo, se destacó la falta de claridad en las políticas del

Estado que deberían apoyar con mayor frecuencia el financiamiento al empresariado local.

Figura 1

Ingresos netos de Consuempresa expresados en millones de soles del 2019-2022



Nota. Las cifras muestran la tendencia de ingresos en el período del 2019 al 2022 de los clientes de Consuempresa donde se observa el impacto entre los años 2020 y 2021, producto de las restricciones sanitarias. Fuente: Elaboración propia.

Si esta situación persistiera, muchos clientes de Consuempresa SAC se verían obligados a cerrar sus operaciones por falta de liquidez, y en otros casos, se observaría una demora en la curva de crecimiento esperada por los líderes de estas empresas, así mismo impactaría negativamente en la formalización y recaudación tributaria del Estado Peruano. Es preciso resaltar que, en los primeros años de operación, ante la falta de financiamiento, los empresarios suelen reinvertir sus ganancias para potenciar sus negocios y cumplir sus objetivos estratégicos.

Considerando la situación descrita, los clientes de Consuempresa SAC correrían el riesgo de presentar demoras en los tiempos de aprobación de créditos

o rechazo de solicitudes; dicho de otra manera, los clientes no podrían completar sus órdenes de servicio, órdenes de compra, así como contratos programados a la fecha. Por ello, se considera necesario analizar la causa generada por la plataforma Fintech en la inclusión financiera en los clientes de una empresa mirafloresina. Así se considera una nueva forma de pedir crédito, donde los procesos de solicitud sean más eficientes, rápidos y accesibles, esto demostraría que la tecnología Fintech podría generar oportunidades de desarrollo hacia diferentes segmentos del mercado cubriendo carencias y necesidades. Desde este punto de vista, los clientes se conectarían con las financieras municipales, donde la plataforma evalúe y califique a los clientes potenciales que deseen adquirir un crédito para capital de trabajo en cualquier momento y lugar. Habría que decir también la plataforma recibe solicitudes y por la lógica de negocio en base a criterios preestablecidos por el sistema pueda asignar la mejor oferta para los clientes, basado en subasta, evitando exponerse de manera física, por estas razones se desarrolla la presente tesis.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

La formulación del problema expuesto decanta en la siguiente pregunta:

¿Cuál es la causa generada por la plataforma Fintech en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024?

1.2.2 Problemas específicos

La formulación del problema general nos permite plantear los siguientes problemas específicos:

1. ¿Cuál es la causa generada por las regulaciones en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024?
2. ¿Cuál es la causa generada por la infraestructura digital en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024?
3. ¿Cuál es la causa generada por la evaluación de riesgos y *scoring* crediticio en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024?
4. ¿Cuál es la causa generada por el proceso de solicitud y aprobación en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024?
5. ¿Cuál es la causa generada por la seguridad y protección de datos en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024?

1.3 Objetivos generales y específicos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la causa generada por la plataforma Fintech en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024.

1.3.2 Objetivos específicos

Los objetivos específicos que se plantean desarrollar son los siguientes:

1. Determinar la causa generada por las regulaciones en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024.
2. Determinar la causa generada por la infraestructura digital en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024.
3. Determinar la causa generada por la evaluación de riesgos y *scoring* crediticio

en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024.

4. Determinar la causa generada por el proceso de solicitud y aprobación en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024.
5. Determinar la causa generada por la seguridad y protección de datos en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Importancia de la investigación

Desde el punto de vista teórico, la importancia de la investigación se centra en dos variables siendo la primera, las Fintech, pues son significativas para el impulso de la economía nacional porque centra al cliente como eje, tal como lo indicó Salas (2022). De esta forma, permite una evolución de la banca tradicional para dar mejores servicios a los clientes y sean partícipes de la inclusión financiera.

Como segunda variable, la inclusión financiera es relevante porque aplican estrategias que promueven un desarrollo sostenible y martillan la informalidad en el sector empresarial, acordé con Comexperú (2021). Por esto, basados en la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) 2022, evidenció un 48.2% de Micro y Pequeña empresas (MYPES) tienen un producto financiero de crédito, representando un ascenso de 13.1% frente al año 2019; a su vez se muestra que el 47% tienen un producto financiero de ahorro dando como resultado un incremento de 14.2% frente al 2019.

Según EY (2023), el sector Fintech de créditos en Perú ha experimentado un crecimiento del 9% en 2023 en comparación al año anterior, con un total de 44

empresas formales registradas para el año 2023.

Es novedoso, porque resalta la causa generada por la plataforma Fintech, de intermediación financiera, en la inclusión financiera debido que las investigaciones sobre este tópico son escasas.

Es significativo porque destaca que el 96.4% de las empresas formales peruanas son Mypes cuyo movimiento económico representa el 17% del PBI, así como el 45.8% de la PEA labora en este sector (COMEXPERU, 2022). Para la tesis se recogió una muestra de 62 microempresas y 30 pequeñas empresas, donde buscamos mejorar su acceso crediticio mediante plataforma Fintech para solventar sus operaciones a través de sostenibilidad y crecimiento.

Por último, se identificó una limitación en la escasa investigación que aborda modalidades novedosas de solicitud crédito dirigido a la Micro y Pequeñas empresas peruanas. Además, es relevante mencionar, que no existe una Ley Fintech aprobada en la constitución, pero se ha encontrado regulaciones que respalden y supervisen las actividades en este sector.

1.4.2 Viabilidad de la investigación

La investigación es viable porque existe soporte de recursos tanto informativos como técnicos para abarcar las variables y sus dimensiones. También se pudo acceder al grupo muestral de una empresa miraflorentina y se pudo acceder a repositorios digitales del contexto nacional como extranjero, también a reportes de las instituciones gubernamentales.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del problema

Se abordaron diversos trabajos que exponen experiencias realizadas en el ámbito nacional e internacional. Posteriormente se desarrollaron las bases teóricas según las dimensiones del estudio.

2.1.1 Antecedentes de la investigación internacional

Barrera, Méndez y Parra (2021) presentaron un artículo denominado “Asociación de dependencia de factores determinantes de acceso al crédito «gota a gota» en micro, pequeñas y medianas empresas”, que tuvo como propósito determinar si existe conexión de dependencia entre las características que presentan las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipyme) con respecto a dimensión, antigüedad, grado de instrucción de sus gerentes y género, y la toma de crédito “gota a gota. La investigación tuvo alcance correlacional, no experimental, como enfoque cuantitativo. Se recolectó una muestra total de 385 Mipymes, en Corabastos en Colombia. Se trabajó un tipo de muestra probabilística, del tipo aleatorio simple. Acorde a los resultados obtenidos se indica que efectivamente existe dependencia entre las características mencionadas.

Así mismo, Cueva (2021) en su tesis de maestría “Las Fintech como alternativa de inclusión financiera en Ecuador”, analizó cómo las Fintech contribuyen al mejoramiento de la inclusión financiera en Ecuador. El estudio fue de tipo descriptivo con enfoque cualitativo y cuantitativo. La muestra estuvo compuesta por 245 individuos y usuarios del sistema financiero, donde se recopilaron opiniones de profesionales y especialistas del tema. Los resultados evidenciaron que las tecnologías financieras si aportan de forma disruptiva en el proceso de inclusión financiera y se deben tener regulaciones que favorezcan al

crecimiento del país, como también políticas públicas que se trabajen junto a los integrantes del sistema financiero.

De igual manera, Barrera, Robledo y Zarela (2021) en el artículo “Una revisión bibliográfica del Fintech y sus principales subáreas de estudio” examinaron la literatura sobre tecnología financiera (Fintech) teniendo como objetivo analizar la evolución de sus sub áreas tras una inspección que destacó distintos puntos de vista dentro del campo de estudio. El estudio empleó una técnica de análisis de citas para la construcción de una red avalada por técnicas cuantitativas, usando la herramienta *Web Tree of Science* mediante una búsqueda en Scopus de la palabra Fintech en el período del 2000 al 2020. Se obtuvieron 515 artículos, los que fueron identificados y clasificados construyendo una red de citas de 812 nodos y 1649 enlaces, diseñando un análisis de citas logrando 18 sub áreas. Después de la aplicación del algoritmo de modularidad se obtuvieron resultados indicando que la concentración de mayor densidad era abarcada en tres sub áreas: Fintech como un modelo disruptivo en la economía digital; el futuro del sector bancario en términos de financiamiento como una ventaja competitiva y la seguridad y privacidad de los datos como áreas críticas a tratar.

En su estudio *"Exploring the determinants of Fintech Credit: A comprehensive analysis"*, Wang et al. (2023) se enfocaron en identificar los factores que influyen en el volumen de crédito Fintech y la relación con la banca tradicional de crédito. El estudio fue de tipo correlacional pues analizó la influencia de variables como el crédito Fintech, el desarrollo tecnológico y económico. Se adoptó la técnica de reducción de dimensiones para abstraer los determinantes claves, se aprovechó el banco de datos de crédito Fintech del Centro Cambridge para Finanzas Alternativas (CCAF) y del Informe Comparativo del Mercado Mundial de Finanzas

Alternativas (GAFMBR) de 41 países entre 2013 - 2020. Se identificó que se puede perjudicar el volumen de crédito Fintech desde el lado de los servicios disponibles como la demanda. En conclusión, el crédito Fintech aborda la oferta insuficiente del crédito bancario por ende complementa al crédito tradicional bancario, en consecuencia, se necesita de participantes financieros y responsables para formular políticas que permitan incentivar el crecimiento económico, tecnológico, gestionar riesgos financieros y mantener una inflación baja.

Por otro lado, Muthomi (2022), en su tesis titulada *"Effect of digital credit on financial performance of financial sector in Kenya"*, analiza el impacto del crédito digital en el rendimiento financiero del sector financiero keniano. El diseño fue descriptivo y con enfoque cuantitativo, la muestra estuvo conformada por 37 instituciones financieras como lo indica el reporte de Industria de bancos en Kenya. En cuanto a la recolección de información para la variable crédito digital se consideraron datos como la cantidad de créditos digitales otorgados a clientes, el número de transacciones realizadas y las tasas de interés aplicadas sobre los créditos, para la variable de rendimiento financiero se recolectaron datos como el ROA en un periodo de seis años del 2015 al 2022 de estas instituciones financieras y para la variable entrevista se conformó con los ratios de adecuación de capital y de liquidez. Se utilizaron métodos estadísticos como la desviación estándar y la media para analizar las respuestas de las variables, así mismo, se aplicó la correlación y la regresión lineal múltiple para demostrar la asociación entre las variables de estudio. Los resultados evidenciaron una correlación útil entre las variables independientes de la investigación que son la cantidad total de créditos digitales, el total de transacciones de crédito digital, ratios de interés, ratio de liquidez y el ROA, pero una correlación negativa entre la adecuación de capital y el

ROA. Finalmente, el estudio sugiere que el sector financiero debe implementar estrategias que continúen la mejora del crédito digital, así mismo sugiere que el Gobierno debe implementar regulaciones que ayuden a incrementar el desempeño en crédito digital.

Berisha et al. (2024), realizaron un artículo denominado “*An empirical study on micro, small, and medium enterprises access to finance in Kosovo: A survey based analysis*”, el cual examinó las formas de financiamiento de las micro, pequeñas y medianas entidades en Kosovo. La metodología desarrollada fue de carácter cuantitativo teniendo una muestra representativa de 250 micros, pequeña y mediana empresas en la ciudad, utilizando la técnica de encuesta y como instrumento, el cuestionario. En dicho estudio se midieron los tipos de financiación utilizados, las barreras percibidas para acceder a un financiamiento y la repercusión de las limitaciones financieras en los negocios, para lo que se utilizaron tres tipos de estadísticas: descriptiva, inferencial y regresión. Los resultados mostraron que la mayoría de las empresas mencionadas dependen de fondos financieros internos y que las principales barreras para acceder a financiamiento son las elevadas tasas de interés y estrictos requisitos de garantía, como también influyen, en menor medida, la envergadura de la compañía y el tiempo de operaciones para obtener un acceso financiero. Dentro de las recomendaciones brindadas mencionan la importancia de plantear reformas regulatorias para el progreso del sistema financiero y la creación de competencias para mitigar las barreras e incrementar competitividad de las MiPyME.

2.1.2 Antecedentes de la investigación nacional

En base a la perspectiva de Gonzales, Mancilla, Obregón y Uculmana (2020), se desarrolló la tesis de maestría titulada "Fintech como herramienta de Inclusión Financiera en el Perú" considerando como principal objetivo describir como las Fintech promueven la inclusión financiera en el Perú. Este estudio tuvo un alcance descriptivo con enfoque cualitativo y diseño no experimental, en el que hacen referencia que el sector financiero de común gestión no es capaz de abarcar todo el territorio nacional, privando de la oferta financiera a buena parte de la población económicamente activa del Perú. Contaron con una muestra de 16 fundadores de Fintech en base a una población de 81 empresas. El software utilizado fue el ATLAS TI donde tuvieron como conclusión que las Fintech son una herramienta de inclusión financiera que ayuda al desarrollo de la población económicamente activa en todo el ámbito nacional.

Así mismo, Huaroc (2020) en la tesis de maestría titulada "Propuesta de modelo Fintech para incrementar la Inclusión Financiera", determina si la propuesta de modelo Fintech incrementa la inclusión financiera en la empresa indicada durante el 2020. Refiere que hay brechas de financiamiento en el sector nacional sobre todo en aquellas poblaciones alejadas de los centros financieros tradicionales y que tienen potencial de ser sujetos a financiamiento. Se implementó una metodología estadística que se basó en el análisis del registro de préstamos entre los años 2014 – 2019 de la Financiera Confianza, el cual indicó que se habían otorgado 247,346 préstamos durante el año 2019. La metodología empleada fue aplicada con alcance explicativo, con diseño no experimental de corte longitudinal y la técnica fue la observación acompañada de su instrumento de ficha de observación. Como resultados de este análisis respaldan el crecimiento del

modelo, que ayudó a la inclusión financiera a toda una comunidad independiente del lugar de residencia por su naturaleza digital.

Por otro lado, Hidalgo et al. (2021) en la tesis de sustentación de maestría denominada “Plan de Negocios para una empresa Fintech de financiamiento para Mypes en Lima Metropolitana” contemplan el desarrollo de un plan de negocios de una empresa Fintech que disponga de financiamiento dirigido a empresas Mypes ubicadas en Lima Metropolitana. Aplicaron la metodología con alcance exploratorio, donde utilizaron revisión bibliográfica, las técnicas fueron la entrevista y encuestas exploratorias a una muestra no probabilística de 400 empresas por medio virtual, siendo encuestados los dueños, administradores y encargados en la toma de decisiones de la empresa. Sintetizando, la creación del modelo del negocio Credichamba satisface las necesidades de los clientes para solicitar un financiamiento rápido y con bajo costo. Adicionalmente, identifica que el modelo es llamativo para los inversionistas debido a las tasas de retorno que son mayores a las del mercado.

También, Salas et al. (2022) desarrollaron el artículo “Las Fintech y el proceso de inclusión financiera en Perú” que tuvo como objetivo analizar la importancia que tienen las Fintech durante el proceso de inclusión financiera peruana. La metodología empleada fue descriptiva y de revisión documentaria. Como alcance del estudio, determinó que las tecnologías financieras apuntan a servir a un segmento no cubierto por el sistema bancario y que representa un poder de crecimiento. También trae consigo un producto Fintech de ventaja digital e innovador, apuntando a la banca abierta y modelo cooperativo. Para concluir, las Fintech fomentan la competencia en el sector financiero al incorporar productos eficaces acorde a las exigencias de los usuarios y recalca que se necesita hacer

más investigaciones sobre el impacto que puede traer para el crecimiento de la inclusión financiera.

Según Arevalo et al. (2023) en la tesis titulada "Las Fintech en el Perú como mecanismo de inclusión financiera, a partir del 2022" identificaron las condiciones regulatorias y de incentivos que hacen falta para que las Fintech se consoliden como mecanismos de inclusión financiera en el Perú. La metodología empleada fue de enfoque mixto, se aplicaron entrevistas a siete especialistas y dieciséis encuestas, además, se requirió de información y análisis documentario. Los resultados determinaron que la Fintech es un mecanismo para inclusión financiera y que el Estado y las organizaciones afines involucradas deberían aplicar alternativas regulatorias para reducir la brecha de la inclusión financiera en el Perú. Por último, identificaron que la Fintech Agente Cash es un caso referente que atiende las necesidades de sus clientes.

En su tesis doctoral titulada "Impacto del desarrollo de las empresas financieras tecnológicas - Fintech en el crecimiento de la inclusión financiera en el Perú entre 2018 y 2020", Donayre (2023) analiza la relación entre el surgimiento de las Fintech y el avance de la inclusión financiera en el país durante el período mencionado. La metodología aplicada fue de tipo descriptiva, estadística, así como análisis de síntesis con diseño observacional no experimental. Adicionalmente, se aplicaron las observaciones directas, encuesta, entrevistas y archivos. Los instrumentos aplicados fueron la guía de entrevista y cuestionario. El autor recolectó una muestra de 50 compañías financieras dentro del territorio peruano y como resultado indicó que las empresas Fintech colaboran al aumento del mercado financiero. Por último, recomienda fortalecer la cultura financiera, tener políticas

promocionales la creación de empresas, alianzas entre Fintech y bancos, auspiciar el desarrollo de nuevas tecnologías que dentro del avance financiero.

2.2 Bases teóricas

En el Perú, existen diferentes tamaños de empresas; para el siguiente estudio nos enfocaremos en las Micro y pequeña empresa (MYPES). Seguidamente, abordaremos las dimensiones respectivas con sus definiciones y la teoría que sustenta el estudio.

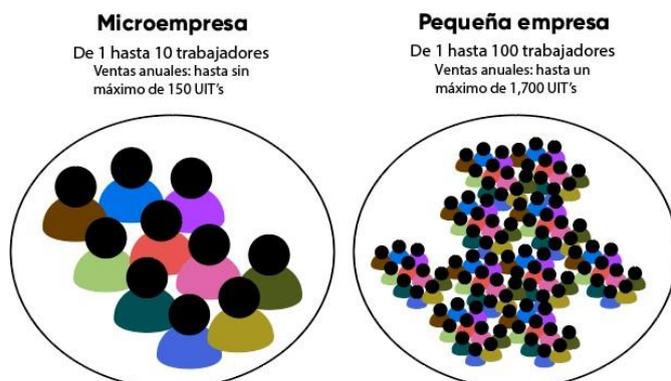
El acrónimo MYPE, denominado por la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) es:

“Aquella unidad económica compuesta por una persona natural o jurídica, que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes y servicios” (SUNAT, s.f.).

La Ley N°28015 titulada Ley MYPE (Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa) promulgada por el Congreso de la República del Perú en el año 2003, establece dos tipos de sociedades con características diferenciadas, como se detalla en la figura 2.

Figura 2.

Características de una MYPE



Nota. En el gráfico se visualizan datos comparativos de una Microempresa y Pequeña empresa.

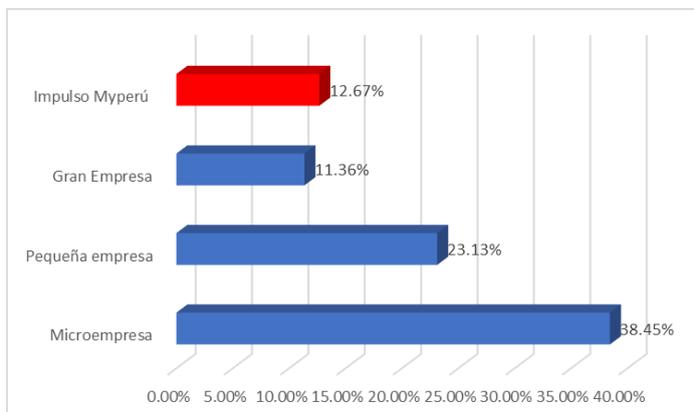
Fuente: Congreso de la República (2003). “Ley N° 28015: Ley de promoción y formalización de la Micro y Pequeña empresa”. Diseño elaborado por los autores.

En el año 2020, durante el Estado de Emergencia Nacional debido a la COVID-19 se otorgaron créditos provenientes del Fondo de Apoyo Empresarial a la MYPE (FAE-MYPE). Se identificaron dos decretos aprobados: Decreto de Urgencia N°029-2020 y Decreto de Urgencia N° 049-2020, dando la suma de 800 millones de nuevos soles a favor de las MYPE para la reactivación económica (GOB, 2022). En el año 2022, se promulgó la Ley N° 31658 que crea “El programa impulso empresarial MYPE – IMPULSO MYPERU”, con el objetivo implementar un programa de garantías del Gobierno Nacional a los créditos otorgados en favor de las micro y pequeñas empresas (MYPES).

Como informa Salazar (2023) se entregaron créditos con garantía estatal bajo el programa mencionado, donde beneficiaron a 140.000 micro y pequeñas empresas para finales del año 2023. En la figura 3, se observa el beneficio a la microempresa representando al 38.45%, mientras la pequeña empresa representa el 23.13% teniendo en cuenta la tasa de interés de 12.67% para las MYPE.

Figura 3

Tasa Impulso Myperú vs sistema financiero (%)



Nota. La figura muestra el porcentaje de interés por Impulso Myperú que se encuentra debajo de lo ofertado por el sistema financiero. Fuente: Diario La República (2023). “MEF espera reactivar unas 140.000 Mypes al cierre del 2023.”

2.2.1 Finance y technology (Fintech)

A finales del siglo XX, con la aparición del internet surgen nuevas necesidades como la comunicación entre clientes, es así como se hace más amigable, debido a la evolución del internet y consigo la tecnología, la creación de los teléfonos inteligentes o también llamados “*smartphones*” desde los que pueden descargar aplicaciones móviles para diferentes servicios según las necesidades de los clientes. De acuerdo con los hechos mencionados aparecen las *Fintech*, proveniente del término inglés denominado *finance y technology*, siendo la traducción: finanza y tecnología, respectivamente. En ese sentido, el objetivo del sector de la tecnología financiera es competir con el sector financiero tradicional desde el concepto de la innovación (Noya, 2021).

El Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) (2017b), define que una Fintech tiene como objetivo crear e implementar innovaciones tecnológicas para proveer productos y servicios financieros específicos, además, asegura que la

innovación tecnológica es eficiente y reduce los costos comparados con las tradicionales entidades bancarias.

Como expresan Ioannou et al. (2024) la *Fintech* se define como un conjunto de innovaciones en diversos sectores económicos que utilizan tecnologías digitales desarrolladas para la gestión de servicios financieros; enfocados en plataformas de pagos y préstamos, y en aplicaciones para la gestión de activos digitales y el comercio en línea. Por otro lado, como manifestaron Bejar et al. (2022), las empresas de tecnología financiera han demostrado habilidades para fragmentar los servicios bancarios tradicionales, respondiendo a las restricciones o faltas presentes, llegando a sectores de la población que no han tenido acceso previo a servicios bancarios, por lo que su crecimiento impulsa cambios significativos en la banca tradicional, que buscan mejorar su estrategia de lealtad apoyada de inversiones en innovación digital.

Son empresas innovadoras, que parten de un formato *startup*, donde prestan servicios financieros con el apoyo de las nuevas tecnologías. Dichos servicios están orientados a clientes desatendidos por la banca tradicional (Igual, 2018).

De acuerdo con Becerra (2022), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y Finnovista realizaron un reporte donde se indica que América Latina y el Caribe cuentan con 2.482 empresas dentro del sector Fintech, de las cuales el 5% se encuentran en Perú, tal como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1*Distribución de empresas Fintech en América Latina*

País	% total regional	N° de fintech
Brasil	31%	771
México	21%	512
Colombia	11%	279
Argentina	11%	276
Chile	7%	179
Perú	5%	123
Ecuador	2%	62
Rep. Dominicana	2%	55
Costa Rica	2%	44
Uruguay	1%	32
Honduras	1%	25
Panamá	1%	16
Venezuela	1%	15
El Salvador	1%	14
Paraguay	1%	16
Bolivia	1%	20
Nicaragua	1%	3

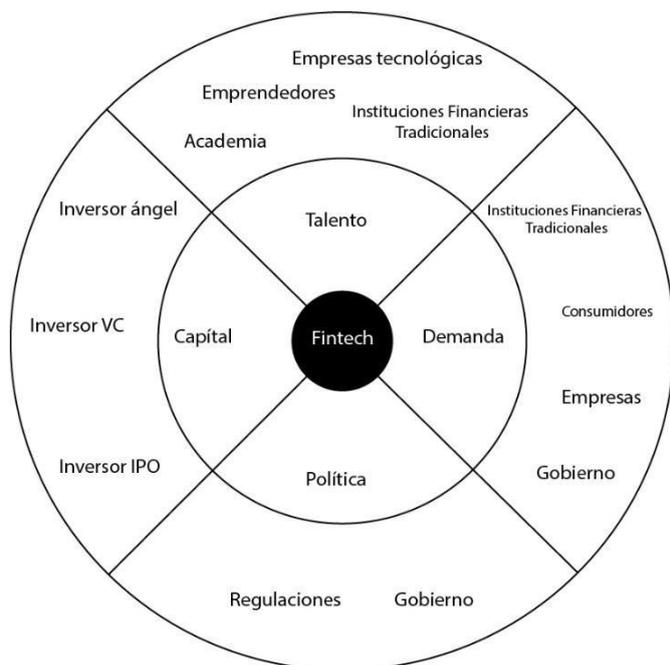
Fuente: Diario La República (2023). El dominio de Brasil y México en el desarrollo del mercado Fintech en América Latina.

Según el informe “Ecosistema Fintech en Perú” de EY, citado por la Superintendencia de Banca y Seguros del Perú (SBS) (2022a), la realidad nacional del ecosistema Fintech peruano presenta al menos cuatro atributos distintivos. Estos atributos son los siguientes:

- La demanda: producto de las sinergias formado por los consumidores finales, las empresas del sector financiero y el Gobierno.
- El talento técnico y empresarial: son las compañías *Fintech*.
- El capital: busca apoyar a las diferentes iniciativas.
- La política, nacional y sectorial: determina la infraestructura pública digital, el marco legal y regulatorio a cargo del Gobierno y los entes reguladores.

Figura 4.

Participantes y su rol en el Ecosistema Fintech



Nota. Representación de los actores que participan en el desarrollo promoción y adopción de tecnologías innovadoras. Fuente: SBS (2022). Ecosistema Fintech: promoviendo la innovación para contar con sistemas supervisados sostenibles e inclusivos.

RegtechOne (2023) menciona un estudio realizado por las instituciones Universidad Privada Peruano Alemana y Equifax, que tuvo como objetivo identificar la distribución geográfica de las empresas Fintech en Perú y que reveló que estas empresas se encuentran registradas principalmente en la capital (90%). Arequipa, por otro lado, alberga un porcentaje menor de empresas Fintech (4%).

La dinámica del ecosistema se representa como las partes de un árbol (ver Anexo 7). Por otro lado, la Superintendencia de Banca y Seguros del Perú (SBS) (2022) hace distinción en las 3 siguientes partes:

- Políticas facilitadoras: Ubicado en la raíz del árbol y se enfoca en las medidas como políticas públicas u/o iniciativas que patrocinen el desarrollo de las

actividades y el uso de las tecnologías habilitadoras. Se encuentra compuesto por digital ID, banca abierta, protección de datos, facilitadores de innovación y seguridad cibernética.

- Tecnológicas habilitadoras: Es el tronco del árbol y son los instrumentos que permiten implementar la innovación y dar soporte a las actividades para adecuarse a la transformación digital. Dentro de ella se encuentran: API, inteligencia artificial y machine learning, procesamiento en la nube, tecnología de contabilidad distribuida, identificación basada en biometría.
- Sector de la industria Fintech: Son las ramas del árbol donde se presentan las diferentes categorías las cuáles la componen como: depósitos y créditos, pagos, compensaciones y liquidaciones, capital, seguros, asesorías financieras, criptoactivos.

Además, se identificaron seis modelos de negocio Fintech, categorizados en la figura 5. Este estudio realizó un análisis descriptivo de estos modelos, enfocándose en el modelo de depósitos y créditos, específicamente en las plataformas de crédito. El objetivo de este enfoque fue comprender en profundidad el funcionamiento de estas plataformas y las oportunidades que presentan para el desarrollo del sector Fintech en Perú.

Figura 5.

Dinámica del ecosistema Fintech

Depósitos y créditos	<ul style="list-style-type: none">• Banca digital• Loan crowdfunding• Plataformas de crédito
Capital	<ul style="list-style-type: none">• Equity crowdfunding
Asesoría financiera	<ul style="list-style-type: none">• Robo advice
Pagos, compensaciones y liquidaciones	<ul style="list-style-type: none">• Dinero electrónico• Pagos digitales
Seguros	<ul style="list-style-type: none">• Insurtech
Criptomonedas	<ul style="list-style-type: none">• Actividades financiera relacionadas a criptoactivos

Nota. La figura muestra las diversas categorías de tecnologías financieras presentes en el ámbito financiero peruano. SBS (2022). Ecosistema Fintech: promoviendo la innovación para contar con sistemas supervisados sostenibles e inclusivos.

Como manifiesta EY (2023), para el año 2023 se ha registrado 203 empresas Fintech en el Perú, visualizándose un incremento al 24% comparado al año 2022.

Tabla 2

Número de empresas FinTech en el Perú

Nota. Se puede observar que el crecimiento en este rubro es positivo y las principales empresas que destacan son los pagos y préstamos, préstamos y casa de cambio. Fuente: EY, 2023. Guía de Negocios FinTech 2023/2024.

Es importante destacar que la plataforma Fintech se analizará desde la perspectiva del sector crédito en esta investigación. Según CGFS -FSB (2017) las Fintech de crédito son empresas que operan al margen de la banca tradicional.

En 2021, Finnovista reportó que las Fintech atienden a diversos segmentos de clientes, siendo las Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes) las que representan el 26% de su cartera, también atienden a un 9% de Pymes no bancarizadas (empresas que no tienen acceso a productos o servicios financieros tradicionales). Además, las personas bancarizadas, las personas no bancarizadas, las grandes empresas financieras y las grandes empresas no financieras también forman parte de la cartera de clientes de las Fintech, representando el 18%, 29%, 9% y 9%, respectivamente. Esta información evidencia que las Fintech tienen un gran potencial para atender a un mercado amplio y diverso, pero también deja en claro que todavía existe un porcentaje importante de empresas por ser atendidas.

2.2.1.1 Regulaciones

Para comprender como funciona el sistema financiero en el Perú es vital mencionar las organizaciones que lo regulan. Desde el marco regulatorio peruano el sistema financiero comprende dos entes reguladores: Superintendencia de Banca y Seguros del Perú (SBS) y la Superintendencia de Mercado de Valores (SMV). La SBS se gestiona de manera autónoma, mientras SMV se gestiona de manera pública dependiente del Ministerio de Economía y Finanzas. También es importante recalcar la función que ejerce Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (FONAFE) es una entidad pública vinculada al sector Economía y Finanzas. Dicha entidad cumple funciones como normar, orientar actividades propiamente por parte empresarial del Estado, aprobar presupuestos y administrar la renta producida por la inversión de las empresas de la Corporación.

Acorde a lo indicado por Solórzano y Cussat (2022), la Corporación Financiera de Desarrollo S.A. (COFIDE) es una organización que forma parte de la Corporación FONAFE que tiene como principal accionista el Estado Peruano con dependencia del Ministerio de Economía y Finanzas, el cual se dedica a captar recursos financieros de organismos multilaterales, bancos nacionales y extranjeros y mercados de capitales, para luego canalizar fondos a personas naturales y jurídicas.

Para la fecha en que se desarrolla el siguiente estudio, la Ley Fintech en el Perú no existe, sin embargo, se cuenta con regulaciones segmentadas según las actividades que comprenda el rubro. A continuación, presentaremos algunas de las legislaturas que permiten que una plataforma de crédito pueda funcionar en Perú.

El panorama Fintech, según Medina (2018), está conformado por startups, Bigtech y bancos tradicionales. Dentro de este ecosistema, surge la Fintech, la cual se caracteriza por modelos de financiamiento alternativo y plataformas online de cambio de divisas. Estos modelos podrían ser regulados mediante iniciativas legislativas relacionadas con el financiamiento alternativo.

Tabla 3

Regulaciones en el Gobierno Peruano

Regulaciones (Leyes, normas, legislaciones)	Año	Entidad	Objetivo
Ley 26702: Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros Ley N° 27269	1996	Congreso de la República	Propender al funcionamiento de un sistema financiero y un sistema de seguros competitivos, sólidos y confiables, que contribuyan al desarrollo nacional
Ley N° 27489	2000	Congreso de la República	Tuvo como objetivo regularizar la utilización electrónica.
Ley N.° 29571: Código de Protección y Defensa del Consumidor	2001	Congreso de la República	Tuvo como objetivo buscar regular respecto persona natural o jurídica
Ley N° 29733: Ley de Protección de Datos Personales	2010	Congreso de la República	Establece las normas de protección de consumidores, instituyendo la política social y económica de los derechos de los consumidores
Resolución SBS N° 6338-2012: Registro de empresas y personas que efectúan operaciones financieras o de cambio de moneda	2011	Congreso de la República	Garantizar el derecho a los datos personales
	2012	SBS	Tiene como actividad de préstamo
Decreto Legislativo N.° 1412: Ley de Gobierno Digital (mediante la Ley N° 30823)	2018	Poder ejecutivo	
Decreto de Urgencia 007-2020: Marco de confianza digital y dispone medidas para su fortalecimiento	2020	Pod	
Circular N° 0008-2021-BCRP	20		
Resolución SBS N° 2429-2021			
Ley N° 31814: Uso de la inteligencia artificial en favor del desarrollo económico			
N°31878: Ley que promueve el uso de la inteligencia artificial en el sector público			

Nota. En la tabla se observan algunas de las regulaciones que apoyan a la actividad de la Fintech.

Fuente: Congreso de la República (1996), (2000), (2001), (2010), (2011), (2023). Poder ejecutivo (2018), (2020), BCRP (2021), SBS (2021). Elaboración propia.

2.2.1.2 Infraestructura digital

Como precisa la United Nation (UN) (2023) la infraestructura digital es esencial porque incluye el acceso a la electricidad, una buena calidad de conexión a internet, conexión por teléfono móvil y la identidad digital.

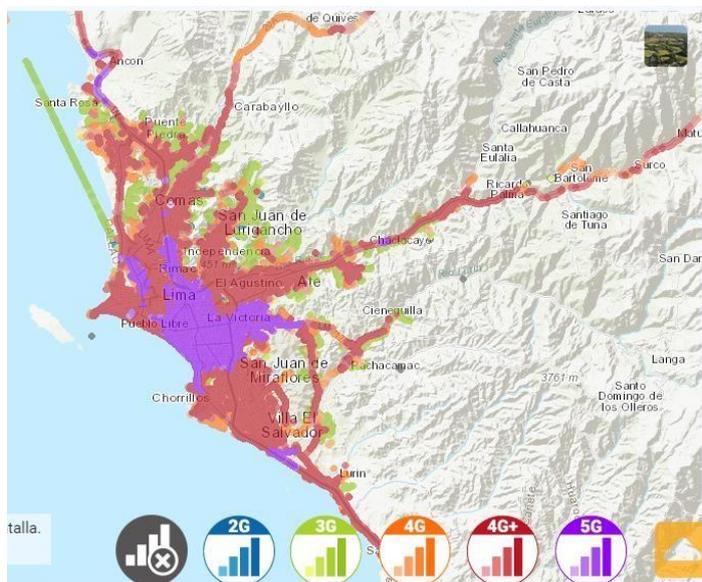
Para el 2021, el acceso a los servicios de energía eléctrica en Lima Metropolitana representó el 97.6% (INEI, 2022). También es importante recalcar que el costo de este servicio es pagado a un único proveedor; por este motivo, el gremio de mipymes insistió al Congreso en aprobar una ley que les permitan a las empresas ser usuarios libres del sistema de energía eléctrica para ahorrar entre 20% a 30% en las tarifas eléctricas y destinar el saldo a la reinversión para el crecimiento económico (Perú21, 2022).

Para describir la calidad del internet primero hay que considerar las normas legales peruanas aprobadas en el 2023 en el Congreso de la República del Perú, las cuales permiten el acceso al internet para informarse, opinar y expresarse como ciudadanos. En América Latina, Chile es el país que presenta la mejor calidad de internet con respecto a velocidad media de descarga, representado por el 349.1 Mb/s, mientras el Perú se ubicó en el puesto 12 con una velocidad media de descarga de 134.1 Mb/s con la empresa Win (Nperf, 2023); sin embargo, al referirse a precios más accesibles, el Perú se ubica en el quinto lugar con un precio de promedio de 26.2 dólares americanos (Chevalier, 2023). En el 2023, se aprobó la Ley N° 31761 que tuvo como objetivo recibir una compensación económica por la interrupción generada por los servicios públicos de telecomunicaciones. Esta ley ha permitido que los usuarios no se sientan incómodos por el servicio prestado; sin embargo, no resuelve la calidad del internet.

La conexión móvil permite la conexión a teléfonos móviles y ordenadores mediante redes móviles. En el territorio peruano existen diferentes tipos de velocidades de acuerdo con la cobertura de la señal y se identifican como: LTE, 3G, 4G, 5G. Como informa Forbes (2024), para finales del 2023 la empresa que ofreció una mejor velocidad fue Claro con 12.9 Mbps; en segundo lugar la empresa Entel con 12 Mbps; en tercer lugar, la empresa Movistar con 10.06 Mbps y Bitel con 9.25 Mbps. También agregó que el indicador “tiempo de cobertura 4G a nivel nacional” fue de 88.57 % y por operador se representaron así: Movistar 90.03%, Bitel 89.52 %, Entel 88.83 % y Claro 86.9%. Además, con respecto al indicador de latencia, tiempo que tarda para carga un contenido, tuvo como resultado en Lima con 73.71 ms.

Figura 6

Mapa de cobertura 3G / 4G / 5G – Claro Movil



Nota. Se muestra la cobertura de móvil en Lima Metropolitana para el año 2024. Fuente: Nperf (2024). Mapa de cobertura.

En el ámbito de la identidad digital, el Gobierno peruano promulgó en 2018 el Decreto Legislativo N° 1412. Este decreto busca gestionar adecuadamente la identidad digital, servicios electrónicos, infraestructura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos en el marco del Gobierno digital. Esto implica su aplicación en las TIC y en la prestación de servicios digitales por parte de las entidades públicas. Como informó el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) para octubre del 2023 existen cien mil peruanos que presentan DNI electrónico (DNle), que permite la validación de la identidad y prevenir el fraude (GOB, 2023).

2.2.1.3 Evaluación de riesgo y *scoring* crediticio

Según el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) (2022), tal como lo establece el Plan Nacional de Identidad Digital y Servicios 2022 – 2025, tiene como objetivo principal la implementación efectiva, eficiente e intensiva de las tecnologías que permitan la emisión y verificación de la identidad digital de peruanas y peruanos. Esto habilita una amplia gama de servicios tanto del sector estatal como del privado, contribuyendo a la transformación digital y generando ahorros en costos, tiempos y procesos. El plan expuesto se asocia a los cuatro pilares de la Política Nacional de Transformación Digital (PNTD) como son la conectividad, gobierno digital, educación y economía digitales, que tienen como eje la innovación y operación en los sectores productivos, así como en las pequeñas y medianas empresas. Con la PNTD pretenden que más peruanos, acorde a una estrategia de adhesión, participen y ejerzan derechos como ciudadanos digitales orientado a sus cinco objetivos estratégicos: garantizar el acceso a internet, conectar la economía digital, reactivar los procesos productivos de la nación, reforzar las competencias digitales y el uso ético de los datos. Lo descrito

ejemplifica el modelo de e-inclusión plasmado en la figura 7, que potencia el uso de servicios digitales a los peruanos mediante su identidad digital. Es trascendental el uso del Documento Nacional de Identidad Electrónico (DNle) puesto que permite acreditar a los ciudadanos ante cualquier gestión de servicios públicos o privados independiente de la modalidad sea presencial o virtual, reconociendo su derecho a la libre elección y celebración de compromisos.

Figura 7

Modelo de e-inclusión



Nota. Presenta los diferentes enfoques que promueven el acceso equitativo y participación de todos los segmentos de la sociedad en la economía digital. Fuente: UMSM (2014) citado en RENIEC (2022). Identidad Digital y validación del Modelo de e-inclusión.

De acuerdo con Leal et al. (2017), las Micros y Pequeñas empresas representan al mayor actor económico de América Latina, no obstante, el apoyo económico que impulsa su crecimiento y sostenibilidad no es el deseado por distintas razones, entre las que podemos mencionar: una inadecuada información

financiera de la empresa, no contar con activos, y un nulo historial crediticio, lo que no permite que sean atractivos para ser sujetos de crédito por las entidades de financiamiento.

Es esencial conocer los conceptos de riesgo y *scoring* crediticio para una adecuada guía y toma de decisiones. Se entiende por riesgo crediticio, a una alta probabilidad que, al vencer la fecha estipulada para su cumplimiento, un ente denominado prestatario no puede hacer frente al compromiso adquirido por déficit de caja o también llamado falta de liquidez. Como destaca Silupú (2020) es sustancial que las MYPES conozcan su riesgo crediticio, pues mediante este proceso se pueden proyectar probabilidades de que el solicitante cumpla o incumpla con sus obligaciones de pago; por lo que es recomendable suscribirse a servicios como la SBS y/o centrales de riesgo (en primera fase estos servicios tienden a ser gratuitos) para conocer de primera mano el reporte de deuda, esto también forma parte del proceso de cultura financiera que toda MYPE debe adquirir, así mismo como refuerza el autor, es posible evaluar el riesgo crediticio en función a los siguientes aspectos:

- **Historial de Crédito:** Como se clasifica al deudor, dentro de las que podemos detallar los siguientes estados: normal (N), con problemas potenciales (CPP), deficiente (D) y pérdida (P) para atrasos superiores 30 días.
- **Líneas de financiamiento:** Se recomienda evitar tener líneas de crédito activas en múltiples instituciones financieras; por ende, puede aumentar el riesgo crediticio.
- **Sustentos de Ingresos:** Es esencial para la MYPE justificar las fuentes de sus ingresos; así permite mejorar el análisis de capacidad de pago.

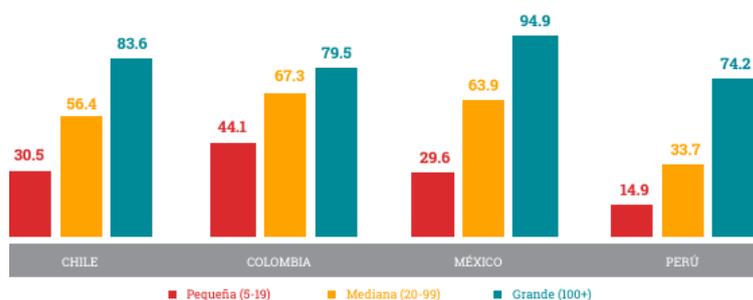
CAF (2019) define la palabra *scoring* como una estimación cuantitativa, en la cual se considera dar un puntaje según una lista de criterios relevantes. También, Dassatti (2019), define al *scoring* crediticio como un método cuantitativo utilizado para evaluar la capacidad crediticia de individuos o empresas, siendo una herramienta fundamental en la toma de decisiones de financiamiento, como préstamos y tarjetas de crédito. También refuerza que varía en rango y especificaciones, por lo que cada entidad financiera debe establecer sus umbrales de validación para determinar los límites de crédito más adecuados.

Desde la óptica del modelo de negocio Fintech, se describe la técnica a emplear denominada análisis del *scoring* crediticio y que es de redes neuronales, tal como lo señala Ruiz (2021) en este tipo de técnica se alimenta al algoritmo con datos de entrenamiento que le permitan desarrollar patrones de comportamiento para escenarios distintos de aplicación, emitiendo resultados con alta precisión, aunque la información tenga datos irrelevantes o distorsionados. Así mismo, Jhonson y Padilla (2017) señalan que las redes neuronales resuelven problemas que se asocian en tres grandes grupos como son la optimización, generalización y reconocimiento; enfocados en la optimización a nivel empresarial se obtiene alta eficiencia en las proyecciones de la gestión de cartera para el otorgamiento de crédito.

Según el Consejo de Ministros de Finanzas (2019) en la guía de la Alianza del Pacífico, son las MYPES el tipo de empresas que presentan dificultades para sustento de su capacidad de gestión y experiencia acumulada, complicando el envío de información financiera y comercial. Tal como se demuestra en la figura 8, lo realizan las grandes empresas durante el proceso de solicitud de financiamiento.

Figura 8

Porcentaje de Empresas con un EEFF revisado por auditores externos

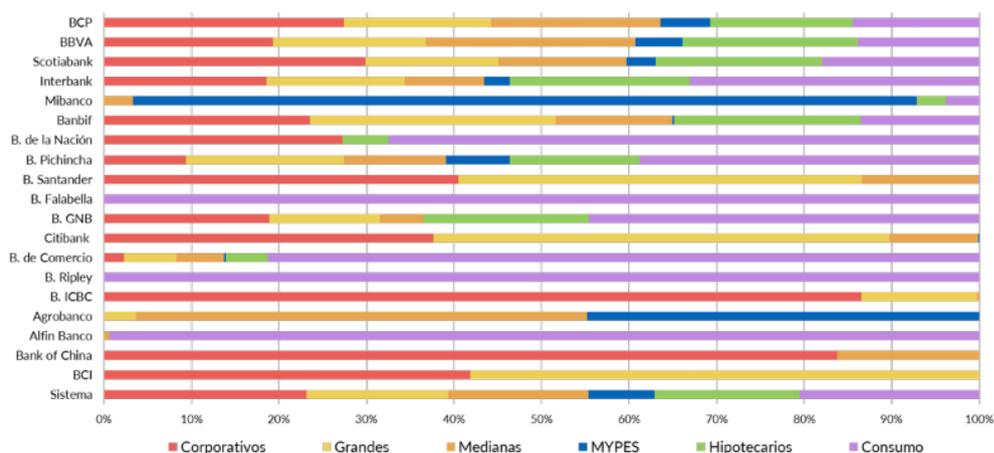


Nota. En el gráfico se representa un índice de transparencia y credibilidad en la información financiera. Fuente: Consejo de ministros de Finanzas (2019). Guía de Buenas prácticas en la Evaluación Crediticia de las PYME de las Alianza del Pacífico.

Las MYPES para respaldar su compromiso y capacidad de pago deben enviar soporte documental para ser analizado por las entidades de financiamiento y tras evaluación positiva se apruebe el crédito. Esta información es agrupada para la realidad peruana en documentación administrativa como la ficha RUC, vigencia poder, documentación tributaria como la declaración jurada anual y documentación comercial considerando las referencias comerciales, ordenes de servicio, órdenes de compra y/o contratos. En adición, las garantías canalizadas a través de los programas estatales ayudan a superar el riesgo de no cumplimiento de pago frente a las entidades de financiamiento.

Figura 9

Composición de la cartera de créditos directos a diciembre 2022



Nota. La figura representa la estructuración de los préstamos por una institución bancaria a sus tipos de clientes. Fuente: Apoyo & Asociados (2022). Sistema Bancario peruano.

Es preciso mencionar que el Estado a través del Congreso de la República del Perú, buscó regular la información suministrada por las centrales de riesgo, con el objetivo de asegurar el respeto de los derechos de la persona natural o jurídica avalados en nuestra constitución política, impulsando su uso apropiado vía los medios de recolección, tratamiento de la información y la administración con el uso de banco de datos, poniendo principal énfasis en la correcta administración de la información financiera, de seguros, comercial y tributaria de personas y empresas, con el fin de evaluar su solvencia y capacidad de pago, restringiendo información sensible que pueda vulnerar la intimidad y reserva de la información.

Rivas citado en García (2023) describe el concepto de Innovación Tecnológica como el aprovechamiento del conocimiento para la creación de productos, servicios o modelos de procesos novedosos o que mejoren los existentes. Además, señala que la innovación tecnológica extiende la definición de innovación sumando los recursos tecnológicos como medio habilitador para la

obtención del resultado. Para el modelo Fintech propuesto se presenta la tecnología disruptiva para obtener mejores tiempos en la evaluación de pre- calificación de un cliente.

La banca abierta es el mecanismo que impulsa que los proveedores de servicios financieros compartan los datos de sus consumidores con la autorización previa (Azar et al., 2021). En ese sentido, Baldoce y García (2021) describen que es una innovación donde los agentes del sistema financiero intercambian los datos y servicios bancarios con terceros proveedores de servicio financiero, siempre que se obtenga el consentimiento del cliente. Es así como trae consigo el empoderamiento del cliente, impulso a la innovación, promoción de la competencia, expansión del crédito, aumento de la inclusión financiera y la aceleración de la transformación digital.

Para el modelo de negocio Fintech es significativo conocer los riesgos, dentro de los que se encuentra la prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo (LA/FT). La reglamentación fue promulgada en el 2015 por la SBS y tiene como propósito poner en marcha un sistema de prevención del LA/FT con componentes de cumplimiento y de gestión de riesgos de este a los que se encuentran expuestos. El proceso de evaluación se compone de tres fases: identificación, análisis y evaluación. Estos se pueden localizar por medio de señal de operaciones anormales, reporte de operaciones dudosas, dictamen de inteligencia financiera de la UII-Perú e investigación penal. Por ende, es vital investigar a los clientes antes de aprobar el crédito para evitar que la Plataforma de crédito Fintech sea partícipe de los actos ilícitos y esto pueda ser apalancado con las centrales de riesgo como también la banca abierta.

2.2.1.4 Proceso de solicitud y aprobación

Según el informe de Comexperú (2021) las MYPES necesitan tener información clarificada sobre los productos y beneficios financieros que las entidades de financiamiento tienen para ellas, pues les facilita una acertada toma de decisión que contribuye a fortalecer su crecimiento, así que el reporte destaca que es prioritario optimizar procedimientos que ayuden a las MYPES en el acceso y obtención dinámica de servicios financieros.

Durante el proceso de solicitud de crédito, como detalló Gellerman (2022), en la actividad de Pre-Aprobación la MYPE ha suministrado datos de su información financiera y comercial para que sea revisada, analizada y evaluada por las entidades de financiamiento y les sirva como soporte ante una decisión de aceptación o negación sobre la solicitud recibida.

En adición, el Equipo Sesloc (2020) especificó que la actividad de Pre-Aprobación ejecuta tareas de análisis integrales para la verificación de historial crediticio, así como el historial financiero para aprobar un importe de préstamo.

Se puede destacar que es necesario la apertura de financiamiento a las MYPES y la simplificación de procesos para su obtención, pues este sector representa el 96.4% de las empresas nacionales contribuyendo significativamente al Producto Bruto Interno (PBI) y al fomento del trabajo formal.

Para que el crédito este pre-aprobado, existe la posibilidad de solicitar un aval; en este caso, la Fundación de Fondos de Garantía para Préstamo a la Pequeña Industria (FOGAPI) (2022) es la entidad dedicada a proporcionar garantías financieras a instituciones crediticias para respaldar préstamos otorgados a pequeñas industrias y empresas, con el propósito de ampliar el acceso al crédito y fomentar el crecimiento económico. Algunas de sus características son las

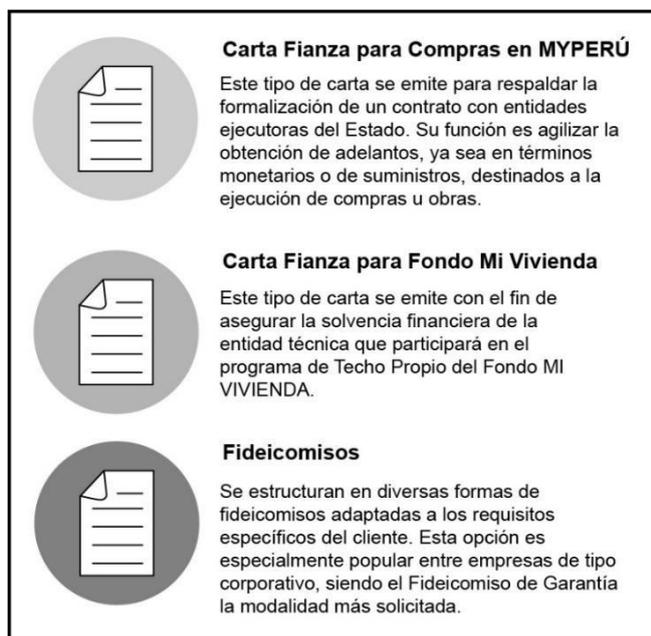
garantías financieras, enfoque en Pequeñas Industrias, colaboración con instituciones financieras y estímulo a la inversión (FOGAPI, 2022).

- Garantías Financieras: la entidad proporciona garantías a las instituciones financieras para cubrir parte de las pérdidas en caso de incumplimiento por parte de los prestatarios.
- Enfoque en Pequeñas Industrias: está diseñada para apoyar específicamente a pequeñas industrias y empresas que pueden tener dificultades para obtener financiamiento en condiciones favorables.

Dentro de la entidad brindan diferentes tipos de cartas, el presente estudio solo se enfocará en la carta de fianza Ordinaria en la Modalidad de Fiel cumplimiento, cuyos requisitos son tres: completar el formato de solicitud de FOGAPI, presentar documentación asociada al negocio del tipo administrativa, comercial, contable y tributaria y, por último, presentar documentación asociada al proyecto u obligación (contrato, orden de compra adjudicado al potencial beneficiario).

Figura 10

Otros tipos de cartas en FOGAPI



Nota. Representa los tipos de cartas que se pueden solicitar en FOGAPI. Fuente: FOGAPI (2022).

Memoria Anual 2022.

La finalidad de FOGAPI es contribuir al desarrollo económico sostenible en el Perú al facilitar el acceso al financiamiento para las pequeñas industrias. Al respaldar préstamos y proporcionar garantías, busca promover la inversión, el crecimiento empresarial y la generación de empleo en este sector.

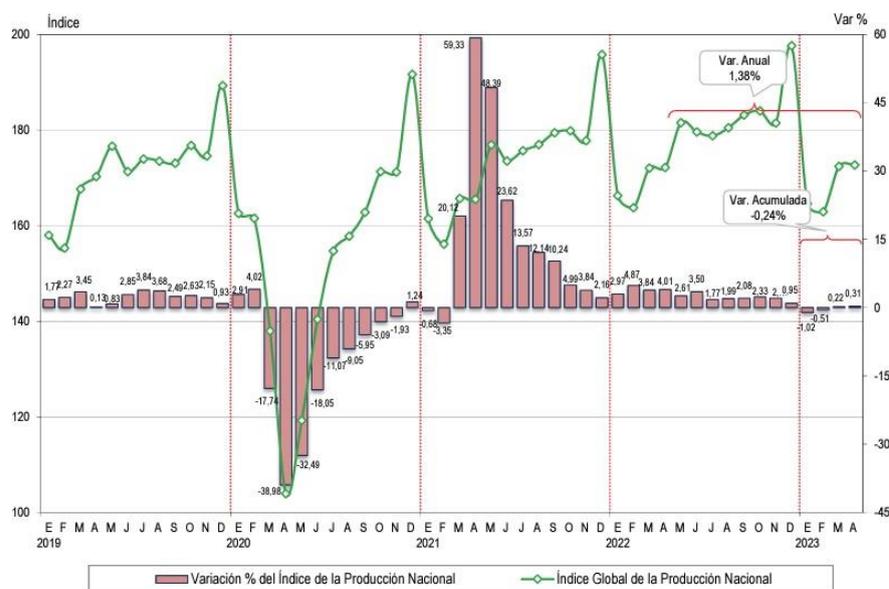
Para iniciar este punto se detalla las etimologías de las palabras: Crédito y Financiar, siendo la primera un derivativo del latín *creditum* que significa la cantidad de dinero que una persona o entidad bancaria otorga a otra persona o empresa en calidad de préstamo acorde a lineamientos de devolución (Real Academia Española, s. f.-a). El segundo término deriva del francés *financer* que significa el aporte monetario para el desarrollo de las actividades de una empresa (s. f.-b)

En la figura 11, acorde al Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) (2023) se muestra la tendencia anualizada de la producción nacional del

período enero 2019 - abril 2023, donde se observa que la curva se martilla con tendencia al decrecimiento en el 2020 por efectos de la pandemia del COVID 19; sin embargo, se presenta un repunte en el primer semestre del 2021, debido a las políticas de reactivación que impulsó el estado peruano para facilitar la habilitación progresiva de los sectores económicos; además, por la incertidumbre política, conflictos sociales y factores climáticos desde setiembre del 2021 hay una tendencia a la desaceleración de la producción de forma progresiva, terminando en una recesión económica para el año 2023, después de 25 años de un crecimiento económico sostenido.

Figura 11

Evolución de la Producción Nacional en período 2019-2023



Nota. Muestra como el sector productivo impactó por las restricciones sanitarias. Fuente: INEI (2023). Producción Nacional: abril 2023.

La información previa toma relevancia pues como lo comenta Ramirez (2023) las entidades bancarizadas limitaron el otorgamiento de líneas de crédito o modificación de las vigentes debido a la coyuntura política y económica.

Por el tipo de investigación que se desarrolla, el enfoque se basa en el modelo de gestión de solicitud y aprobación de crédito en una Fintech; sin embargo, también se mostrará un alcance del modelo de la banca tradicional. Con respecto al modelo de gestión de aprobación en la banca tradicional, Diaz y Peña (2018), especifican que un banco tradicional enfoca sus servicios de financiamiento en tres principales segmentos: banca mayorista, minorista y de microfinanzas.

Para efectos de la investigación nos enfocaremos en la banca de microfinanzas, cuya cartera de productos y servicios ofrece créditos para capital de trabajo, adquisición de activos fijos y créditos de consumo. El principal volumen de clientes en este segmento es de banca personal y créditos empresariales para MYPES.

Para el proceso de obtención de un crédito son diversos los medios de financiamiento que existen, tanto públicos como privados, y tienen como objetivo el apoyo al empresariado sobre todo al sector MYPE. Por lo detallado en Gestión (2023) existen Programas avalados por el Gobierno como FAE MYPE, Impulso MYPERU y Reactiva Perú que utilizan a las entidades financieras como la banca tradicional para ser un medio facilitador de colocación de productos de crédito con la finalidad de reactivar la economía tras efectos post pandemia y recesión económica, los cuales cuentan con garantía gubernamental. Esto se complementa con planes de colocación de créditos propios de las entidades bancarias tradicionales hacia las MYPES y en ambos casos con el claro objetivo de apoyar el crecimiento y sostenibilidad de este sector del empresariado.

Tras la revisión realizada se puede destacar que existe información transversal que conlleva a la obtención de créditos MYPES en la banca tradicional, entre las que podemos detallar: necesidad de un monto de financiamiento;

investigación de productos de créditos para MYPES para la obtención de información de tasas, plazos, requerimientos de documentación, que permite comparar y elegir a la entidad financiera; solicitud de Crédito para MYPE a la entidad financiera y envío de información de la empresa, evaluación de la documentación, aprobación, legalización, desembolso y emisión del calendario de pagos. Este proceso de obtención de crédito para capital de trabajo toma en promedio siete días hábiles en condiciones favorables y permite solicitar hasta S/.350,000.00.

En el anexo 8, se detalla el flujograma y se describen los procesos de solicitud de un crédito por una MYPE en la banca tradicional.

- Proceso 1: El flujo inicia con un cliente MYPE que no cuenta con una compañía activa de crédito negocios, por lo que solicita financiamiento a través de los canales Web o telefónico de la banca tradicional donde registra información empresarial.
- Proceso 2: El funcionario de negocios MYPE recibe la solicitud de crédito y procede a analizar la información compartida como el número RUC, razón social, nombre del representante legal de la MYPE.
- Proceso 3: Si el cliente Pre Califica, el funcionario de negocios MYPE solicita documentación de soporte del tipo administrativa como la ficha RUC, Vigencia Poder y tributaria como el PDT anual (mínimo de 01 año hasta 03 años).
- Proceso 4: El funcionario evaluador ejecuta el modelo de *scoring* crediticio con el objetivo de determinar si el cliente califica para el crédito, en caso afirmativo notifica al funcionario MYPE para la continuación del proceso, caso contrario le informa al funcionario de negocios MYPE la negación de la solicitud.

- Proceso 5: Una vez aprobado el crédito, el funcionario de negocios MYPE coordina con el cliente la legalización del acuerdo comercial, requiriendo la firma electrónica en el contrato del Cliente.
- Proceso 6: El cliente MYPE firma la documentación legal y envía al funcionario de negocios MYPE, quien procede a actualizar la documentación del cliente.
- Proceso 7: El funcionario autorizador recibe la documentación del cliente MYPE validada por el funcionario de negocios MYPE y procede a liberar los fondos.
- Proceso 8: El funcionario de negocios MYPE envía la información asociada al desembolso del crédito, por medio de correo electrónico, al cliente MYPE donde se adjuntan los documentos como: copia del contrato, hoja resumen del producto y cronograma de pagos del crédito.

Seguido se muestra el flujograma en el anexo 9 y se describen los procesos del modelo de gestión de aprobación de créditos Fintech con una ventana de gestión de hasta cuatro días hábiles.

- Proceso 1: El cliente MYPE se registra en la plataforma Fintech para la obtención de crédito para capital de trabajo.
- Proceso 2: El cliente MYPE registra una solicitud de crédito en la plataforma Fintech.
- Proceso 3: La plataforma Fintech analiza el riesgo de los clientes MYPE mediante el uso de tecnologías habilitadores y políticas facilitadoras, para este proceso utilizamos un modelo automático de *scoring* crediticio, de banca abierta para el uso de API's que faciliten el consumo y comparación de información provenientes de una central de riesgo y también evaluar aspectos relacionados con el lavado de activos y financiamiento del terrorismo (LA/FT); adicionalmente la plataforma se implementa bajo un marco de trabajo cloud para el uso de la

solución y la gestión de los datos, logrando como resultado la información sobre el riesgo crediticio del cliente MYPE.

- Proceso 4: Si el cliente MYPE “pre - califica”, la plataforma Fintech notifica la ejecución de una subasta de otorgamiento de crédito a las Cajas Municipales de Ahorro y Créditos (CMACs).
- Proceso 5: Las CMACs, registradas en la plataforma, participan de la subasta de otorgamiento de crédito y la ganadora recibe la adjudicación de la solicitud.
- Proceso 6: La CMAC, a través de la plataforma Fintech, solicita documentación complementaria del tipo administrativa y comercial; también se puede solicitar el aval si el monto del crédito oscila entre 56 mil hasta 90 mil soles.
- Proceso 7: El Cliente MYPE recibe la solicitud de documentación, la consolida y cuelga por la plataforma Fintech.
- Proceso 8: La plataforma Fintech notifica a la CMAC, quien procede a evaluar la documentación compartida, en el caso de Pre Aprobar al cliente MYPE gestionará la legalización del contrato plataforma Fintech; o por lo contrario notifica la no aprobación de la solicitud al cliente MYPE.
- Proceso 9: El Cliente MYPE firma el contrato digitalmente en la plataforma Fintech y a su vez notifica a la CMAC la conclusión de esta actividad.
- Proceso 10: La CMAC recibe el contrato y libera los fondos del crédito para el cliente MYPE.
- Proceso 11: La plataforma Fintech notifica al cliente MYPE, información sobre el desembolso del crédito, así como documentación asociada al producto (calendario de pagos, copia del contrato y hoja resumen) y registra el estado de la solicitud de crédito en el perfil del cliente, terminando el proceso.

Basado en el artículo de Bregante (2023), para el cierre del año 2022 según los indicadores de inclusión financiera de la SBS, se registró un incremento de 190% en las operaciones financieras utilizando la banca virtual respecto al 2021, entre los principales usos de esta banca se destacan operaciones como pagos por internet, banca telefónica, banca por uso de aplicación móvil, y se observa una moderada reducción de las transacciones en dicho período pasando de S/. 340 millones en 2021 a S/. 330 millones en 2022. Esta información está vinculada con lo expuesto por MEF (2019) acerca de la Política de Transformación Digital Nacional, la que tiene como uno de sus objetivos prioritarios habilitar de servicios financieros, eliminar barreras y monitorear los cambios, así como tendencias del mercado buscando reducir la brecha de inclusión financiera.

Como indicó Mendoza (2021), el crédito bancario es definido como la cesión de fondos por parte de una entidad financiera, con la condición de que se devuelvan gradualmente en el futuro en un plan de pagos, junto con los intereses por el uso durante un período específico. Esta facilidad ofrece la oportunidad de alcanzar objetivos a corto, mediano y largo plazo a los solicitantes.

Barredo et al. (2020) señalan que en las últimas décadas se han comprobado transformaciones significativas en la influencia de la comunicación digital sobre las interacciones cotidianas y las formas de acceso, recepción, consumo y apropiación de las audiencias en un entorno sistematizado, donde la tecnología desempeña un papel esencial pues abarca técnicas y medios facilitadores y accesibles con el propósito de contar con estructuras igualitarias en el uso de tecnologías de la información y fomentar una sociedad más inclusiva, equitativa, justa y próspera.

Como lo describieron Kotler et al. (2019), con el aumento de la movilidad y la conectividad se ha reducido el tiempo para evaluar marcas, disminuyendo la

eficiencia en el proceso, pues el ritmo de vida acelerado ha recortado la atención de los consumidores y dificulta su capacidad para concentrarse. A pesar de ello, están expuestos a una sobrecarga de información, lo que a menudo los lleva a buscar ayuda en fuentes más confiables, como su círculo amical y familiar, lo que a su vez invita a las empresas a establecer conexiones con los consumidores en pocos puntos de contacto, ya que logrando su satisfacción se convertirán en clientes leales.

Por su parte Alegría (2020) detalla que por efectos de la pandemia del COVID-19, la mayoría de las transacciones comerciales se han llevado a cabo de forma digital, como el envío de órdenes de compra, reuniones comerciales, compras en línea y el pago de servicios a través de aplicaciones, por lo tanto, utilizar el correo electrónico como medio para enviar comunicaciones contractuales es una solución permitida por la legislación peruana, ya que las partes involucradas pueden designar direcciones especiales para llevar a cabo actos legales (artículo 34 del Código Civil). En ese sentido, para la presente investigación se utilizará el correo electrónico como medio de comunicación para remitir notificaciones de los estados de las solicitudes de crédito, así como el contrato que legalice el acuerdo logrado.

Según lo expuesto por Díaz (2022) los términos y condiciones son elementos importantes en la relación contractual de las empresas y clientes para asegurar su integridad y administración de la relación comercial con los clientes.

Ampliando lo anterior, de acuerdo con el “Código de Protección y Defensa del Consumidor” aprobado por el Congreso de la República del Perú, es fundamental evaluar la adecuación de un producto o servicio comparándolo con las garantías proporcionadas por el proveedor, las que se dividen en tres categorías: legales,

contractuales e implícitas. La ley establece que las garantías de un producto o servicio se basan en los términos y condiciones del contrato. Estos términos y condiciones, que detallan las características del producto o servicio, pueden encontrarse en el etiquetado del producto, la publicidad, el recibo de pago u otros medios de comunicación que se entreguen al consumidor.

En el ámbito del Congreso de la República del Perú, la firma digital cobra especial relevancia al regular el uso de la firma electrónica, otorgándole la misma validez y eficacia jurídica que la firma manuscrita. Esta equivalencia jurídica se sustenta en la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, la cual reconoce la firma electrónica como una manifestación válida de la voluntad del firmante, así mismo en la Ley N° 27291, Ley que Regula el procedimiento administrativo general, complementa este marco legal al permitir el uso de medios electrónicos para la comunicación de la manifestación de voluntad y la utilización de la firma electrónica.

La Ley de Firma Electrónica define que una firma electrónica es cualquier símbolo en formato digital que plasme la intención de autenticación y vinculación de un documento con características similares a las de la firma manuscrita. La ley refuerza la teoría de la Firma Digital, basada en técnicas de criptografía, certificados digitales, claves públicas y privadas. Su objetivo es respaldar cualquier acto jurídico utilizando medios electrónicos según las legislaciones vigentes, otorgándoles el mismo efecto jurídico que los actos realizados de manera convencional, mediante firma manuscrita y presencial. Este principio se sustenta en la vinculación técnica de entidades prestadoras de certificación digital, las cuales incluyen entidades de certificación, registro o verificación, y de valor añadido. Su importancia para las MYPES y las entidades de financiamiento radica en el aumento de productividad y

la reducción de costos en la gestión de solicitudes de crédito, beneficiando así el núcleo productivo de este importante sector del empresariado nacional.

Según Canchari (2021) el desembolso de crédito es un acto en el que se entrega un flujo económico a un ente prestatario, tiene como antecedente la aprobación de adquisición de un producto de crédito con un compromiso de recupero detallado en un calendario de pagos. Adicionalmente Andía (2019) indica que el desembolso de crédito en línea es la transferencia de un monto establecido de efectivo a un ente natural o jurídico en un destino acordado mediante seguridad establecida para la ejecución del acto. También López (2022) señala que el historial crediticio es un registro detallado proveído por la SBS o una central de riesgos. Este documento refleja el comportamiento financiero de un individuo en relación con sus solicitudes de crédito. Gracias a este historial, las entidades financieras pueden evaluar el cumplimiento del cliente con sus obligaciones pasadas y determinar su capacidad para obtener nuevos créditos.

Las Fintech, como lo puntualizan Weidenslaufer y Wilkins (2020), se presentan como una alternativa viable para obtener financiamiento en cantidades moderadas, especialmente para cubrir necesidades económicas urgentes. Además, permiten a los generar un historial crediticio positivo, lo que puede beneficiarlos en futuras solicitudes de crédito, tanto en las propias fintech como en instituciones financieras tradicionales, en condiciones más favorables.

Para la investigación asociaremos la función de "historial de solicitudes de crédito de una Fintech" al registro detallado y ordenado por fecha de todas las solicitudes de crédito que los usuarios gestionarán en la plataforma. Este historial incluirá información como la fecha y hora de presentación, el monto solicitado, los términos del préstamo, las tasas de interés aplicadas por las CMAC entre otra

información complementaria. En este contexto, el historial de solicitudes de préstamo es fundamental para el seguimiento y la gestión eficiente de las transacciones financieras realizadas a través de la Fintech. Reforzado por el párrafo anterior, la información registrada en el historial puede ser usada para la evaluación del riesgo crediticio, observar patrones de comportamiento y renovar los procesos internos de la Fintech.

2.2.1.5 Seguridad cibernética y protección de datos

En la presente investigación se definen dos términos clave: seguridad cibernética y protección de datos. Según Solleiro et al. (2022) la seguridad cibernética engloba un conjunto de procesos, técnicas y herramientas diseñadas para proteger la información que se procesa en un ecosistema digital. Este entorno digital está compuesto por una amplia gama de dispositivos, incluyendo computadoras, dispositivos móviles, servidores, sistemas de redes y sistemas electrónicos.

En un mundo cada vez más digitalizado, como lo mencionan Hilario et al. (2019), las transacciones electrónicas han reemplazado en gran medida los pagos físicos. Sin embargo, a pesar de todos los beneficios, también ha incrementado la necesidad de robustecer la seguridad cibernética. Por eso es fundamental implementar mecanismos que aseguren el proceso transaccional, como, por ejemplo, la identificación biométrica o la autenticación de doble factor para garantizar un medio confiable de interacción entre los clientes e instituciones del sistema financiero.

Las MYPES se encuentran altamente expuestas a diversos ataques cibernéticos como los Troyanos (captura de los datos bancarios para ejecutar operaciones no consentidas) y el Phishing (suplantación de identidad para la

captura de datos), según Assolini citado en Quispe (2023). Estos ataques son dados debido a la carencia de infraestructura tecnológica y personal especializado que asegure la disponibilidad e integridad de las operaciones en el ecosistema digital de la PYME.

En contraste, como lo señala Garnier (2022), la recopilación de datos personales registrados en servicios informáticos, tanto públicos como privados, deben realizarse de manera tal que no vulnere la privacidad personal y familiar. En ese sentido, la Ley 29733, conocida como la Ley de Protección de Datos Personales, establece los principios, derechos y obligaciones que rigen el tratamiento de esta información. Asimismo, el Decreto Supremo 003-2013-JUS, en su Reglamento, regula la inscripción de los bancos de datos personales, define los derechos protegidos y enumera las infracciones administrativas en caso de incumplimiento.

En la era digital actual, los datos personales se han convertido en un activo de gran valor, tal como lo confirman Aboukadri et al.(2024). Esta realidad ha impulsado el auge de las leyes de protección de datos a nivel global. Conscientes de la información que las empresas recopilan durante sus interacciones, los consumidores modernos exigen mayor transparencia sobre el uso y protección de sus datos. Se demanda, por lo tanto, que se garantice la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los mismos.

La SBS, tal como lo indican Carballo y Dalle-Nogare (2019), desarrolló y evaluó una propuesta regulatoria integral de seguridad de datos para incorporar a las Fintech dentro del marco normativo.

2.2.2 Inclusión financiera

En este apartado abordaremos un tema crucial para el progreso económico y social: la bancarización y la inclusión financiera. Profundizaremos en su definición, principales dimensiones, lineamientos y, por último, en la promulgación del Decreto Supremo sobre la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF).

El sistema financiero “comprende a las empresas de la Banca Múltiple, Empresas Financieras, Cajas Municipales, Cajas Rurales, Empresas de Créditos, Empresas de Arrendamiento Financiero, Empresas de Factoring, Administradoras Hipotecarias, Banco de la Nación y Agrobanco” (SBS, 2022b, p. 40).

La falta de acceso a servicios financieros es una realidad que afecta a un sector importante de la población. Según el BCRP (2022), dos aristas principales inciden en esta situación: la falta de ingresos y la falta de confianza en el sector financiero, así mismo detalla que las personas no bancarizadas prefieren usar efectivo como método de pago, lo que resulta costoso y arriesgado en una sociedad en continua evolución pues al no contar con una cuenta bancaria, se ven privadas de utilizar diversos instrumentos financieros como billeteras digitales, actualmente aceptadas en muchos pequeños negocios, así como adquirir productos financieros como préstamos y tarjetas de crédito limitando sus opciones de ahorro y crédito.

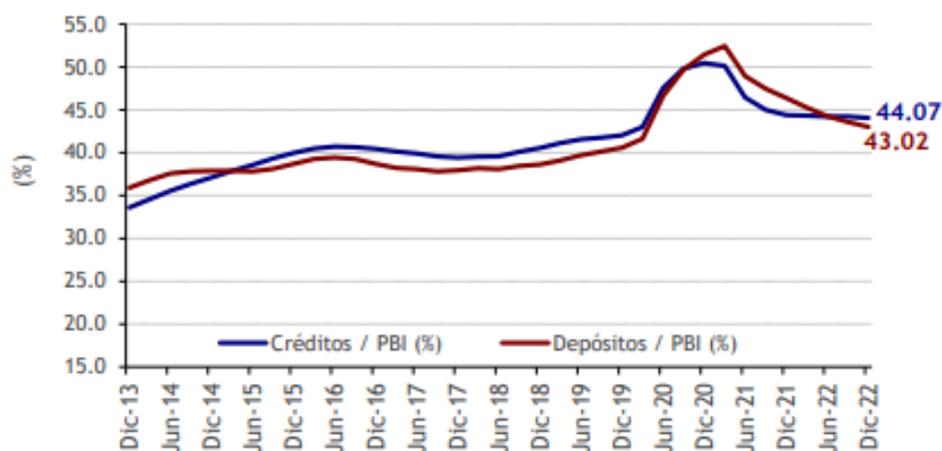
Alfageme y Ramírez (2018) destacan la relevancia de la cobertura, tenencia y uso de los servicios financieros para impulsar la bancarización en el país. En ese sentido la SBS y BCRP han establecido un marco normativo que fomenta un sistema financiero sólido y estable a largo plazo. El compromiso del Estado con este proceso se manifiesta en las acciones de la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera, la cual reúne a representantes del sector público, el sector financiero y la sociedad civil para desarrollar medidas que mejoren la infraestructura

y la tecnología digital, así como para ofrecer productos financieros más accesibles y adaptados a las necesidades de la población.

En la figura 12 se muestra lo indicado por la SBS (2022b) referente a la evolución del crédito y los depósitos del sistema financiero peruano. Se observa un crecimiento significativo del crédito hasta diciembre de 2020, alcanzando un máximo de 50.47%. Sin embargo, posteriormente se evidencia una moderada desaceleración, con un nivel 44.07% en 2022. Con respecto a los depósitos, también se presentó un alza notable en el 2020, llegando a un pico de 51.46%. No obstante, al igual que el crédito, experimentaron un descenso en 2022, ubicándose en 43.02% en el año 2022.

Figura 12

Créditos y depósitos del sistema financiero como porcentaje del % PBI
Créditos y depósitos del sistema financiero como porcentaje del % PBI



Nota. La figura muestra de la evolución de los créditos y depósitos en el período 2013 – 2022.

Fuente: SBS (2022b). Perú: reporte de indicadores de inclusión financiera de los sistemas financieros, de seguros y de pensiones – diciembre 2022.

Estos cambios que se observan en los indicadores del 2020 hasta el 2022 se deben a factores internos como la incertidumbre política y económica, así como medidas restrictivas en el otorgamiento de créditos por el sistema financiero.

Si bien en la tabla 4 se muestra un retroceso en la colocación de créditos entre el 2022 al 2023 para los sectores de la gran y mediana empresa, cabe destacar que las MYPES han experimentado un crecimiento sostenido del 5% en este mismo período (BCRP, 2023). Este contraste se debe en parte a las políticas de financiamiento implementadas por el Estado Peruano, las cuales buscan impulsar la sostenibilidad y el crecimiento de las MYPES, sector que representa el 96.4% de las empresas formales peruanas (COMEXPERU, 2022).

Tabla 4

Crédito al segmento de empresas, según moneda y tamaño de empresa

	Millones de S/	Tasas de crecimiento (%)			
	Mar-23	ene-23/ ene-22	feb-23/ feb-22	mar-23/ mar-22	mar-23/ feb-23
<u>Corporativo y gran empresa</u>	<u>132 643</u>	<u>-0,1</u>	<u>-2,9</u>	<u>-2,2</u>	<u>2,6</u>
M.N.	61 787	-13,1	-17,6	-16,0	2,5
M.E. (US\$ Millones)	18 597	15,7	15,0	14,2	2,7
Dolarización (%)	53,4	52,3	53,4	53,4	53,4
<u>Medianas empresas</u>	<u>58 037</u>	<u>-13,2</u>	<u>-13,5</u>	<u>-13,1</u>	<u>-1,5</u>
M.N.	41 994	-17,7	-18,1	-18,3	-2,0
M.E. (US\$ Millones)	4 211	2,1	1,7	4,5	-0,2
Dolarización (%)	27,6	26,9	27,3	27,6	27,6
<u>Pequeña y micro empresa</u>	<u>63 288</u>	<u>6,7</u>	<u>6,1</u>	<u>5,7</u>	<u>0,9</u>
M.N.	61 629	7,2	6,5	6,0	1,0
M.E. (US\$ Millones)	435	-6,9	-8,2	-3,7	-0,5
Dolarización (%)	2,6	2,7	2,7	2,6	2,6
TOTAL	<u>253 968</u>	<u>-2,1</u>	<u>-3,7</u>	<u>-3,1</u>	<u>1,2</u>
M.N.	165 410	-8,1	-10,2	-9,6	0,8
M.E. (US\$ Millones)	23 244	12,4	11,7	12,0	2,1
Dolarización (%)	34,9	34,1	34,6	34,9	34,9

Fuente: BCRP (2023). Liquidez y crédito: marzo 2023.

El año 2020 marcó un punto de inflexión en la inclusión financiera, pues la crisis sanitaria del COVID-19 evidenció la urgente necesidad de fortalecer los mecanismos digitales para llegar a sectores excluidos del sistema financiero tradicional. La pandemia dejó al descubierto las brechas existentes en el acceso a

servicios financieros formales, impulsando la búsqueda de soluciones innovadoras que permitieran atender a la población desatendida. Según datos IPSOS (2021), solo el 52% de la población peruana se encuentra bancarizada, lo que significa que un porcentaje aún no tiene acceso a productos y servicios financieros básicos.

Por otro lado, como mencionan Pérez y Titelman (2018) el negocio bancario tradicional se sustenta en la maximización de la utilidad de los productos financieros en aras de reeditar beneficios a los accionistas y empresariado. Por la coyuntura actual la forma de realizar esta introducción y difusión de productos se desarrolla con una fuerza de ventas capacitada en un entorno digital tanto en el aspecto comercial como el técnico y el beneficio de los productos a las necesidades de los clientes.

Según Vargas (2021b) en los próximos años el modelo de negocio del sistema financiero peruano se consolidará por el avance tecnológico, la creciente demanda de inclusión financiera y la competencia entre las compañías financieras convencionales y las disruptivas *fintechs*. Este entorno propiciará un modelo de negocio caracterizado por la interacción rápida directa con el cliente para atender sus necesidades de manera oportuna.

De acuerdo con el reporte ENAHO del 2022, las MYPES representan el 96.4% del total de empresas peruanas y emplean al 45.8% de la Población económicamente activa también conocido como PEA (COMEXPERU, 2022).

Respecto con el préstamo para capital de trabajo, existen dos opciones: financiamiento con garantía y sin garantía. En el primero se considera un respaldo por un bien tangible, como un vehículo, un bien prendario o un inmueble. En el caso del segundo no requieren de un aval tangible, sino la capacidad de pago del negocio se evalúa mediante su flujo de caja e historial crediticio. Si bien las tasas de

intereses pueden ser más altas, este tipo de financiamiento puede ser una buena opción, más aún cuando la MYPE no cuenta con una garantía y debe sustentar según el flujo de caja donde se registre previo de compraventa. De acuerdo con lo expuesto por Salazar (2023), en el marco de la ley impulso Myperú, las cajas municipales de ahorro y créditos representan la mayor subasta (42.6%), seguidas por los bancos (30.1%) y financieras con (22,3%); tal como se precisa en la tabla 5.

Tabla 5

Resultados subastas impulso Myperú

Sistema Financiero	%
Cajas municipales de ahorro y crédito	42.6%
Bancos	30.1%
Financieras	22.3%
Cooperativa de ahorro y crédito	1.7%
Empresa de crédito	1.7%
Cajas rurales de ahorro y crédito	1.6%
Total en soles	S/. 1.594 millones

Fuente: El diario La República (2023). *MEF espera reactivar unas 140.000 Mypes al cierre del 2023.*

A inicios del 2000, como informan Roa y Carvallo (2018), se realizaron investigaciones sobre la relación entre la inclusión financiera y el desempeño macroeconómico y microeconómico. Estas investigaciones demostraron que, a lo largo de las décadas, la inclusión financiera tiene un alto potencial para reducir la desigualdad y la pobreza.

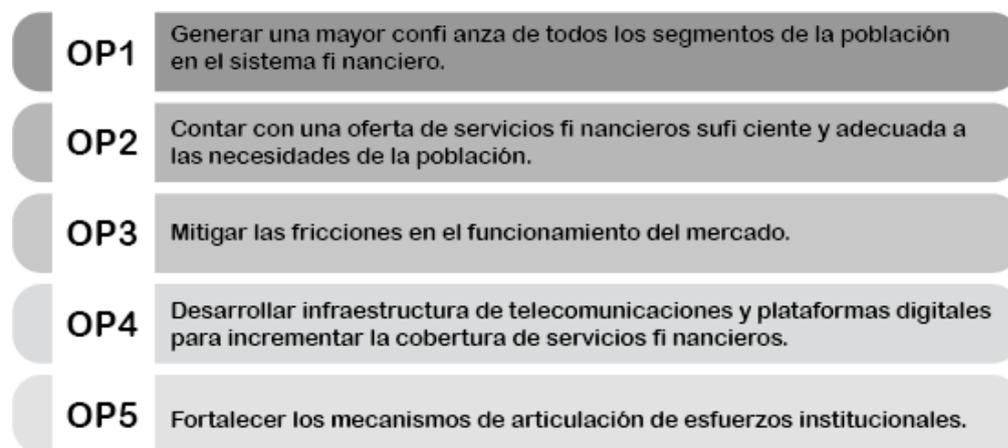
Situándonos en la realidad nacional, diversos eventos han marcado hitos importantes. Uno de ellos fue el Acuerdo Nacional por el Palacio de Gobierno (2002), donde fuerzas políticas de distintas corrientes se unieron con el objetivo de fortalecer la identidad nacional y trazar una visión conjunta para el bienestar de la nación. También tenía como objetivo la Equidad y Justicia Social, la Competitividad

del País y un Estado Eficiente, Transparente y Descentralizado. Posteriormente en el 2014, se promulgó el Programa País Perú por medio de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) (2014), el cual se centró en mejorar las políticas públicas y servir mejor a los ciudadanos. Como resultado se identificaron cinco áreas principales que requerían atención: barreras al crecimiento, gobernanza pública, anticorrupción e integridad del sector público, capital humano y medio ambiente. El programa también presentó una investigación que identificó tres áreas importantes para el desarrollo sostenible e inclusión: mejorar la calidad del transporte, incentivar la productividad y la diversificación económica e impulsar el empleo formal. Para el crecimiento económico y productivo se propusieron el desarrollo de nuevas industrias competitivas, estrategias de innovación y la mejora del marco institucional clave para el bienestar fructuoso del país. En el año 2015, se celebró la Asamblea General de las Organizaciones de las Naciones Unidas (ONU) en la cual se presentó la agenda 2030 con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). El Gobierno Peruano se comprometió en cumplir los diecisiete objetivos donde destacan: eliminar la pobreza, garantizar la educación de calidad, promover la igualdad de género, fomentar el trabajo decente y el crecimiento económico, desarrollar la industria, la innovación e infraestructura, entre otros.

Para el 2019, el Gobierno Peruano publicó el Decreto Supremo N°255-2019-EF, presento la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF). En la figura 13, se presentan los cinco objetivos prioritarios.

Figura 13

Identificación de objetivos prioritarios



Nota. En el gráfico se detallan los cinco objetivos principales para el PNIF. Fuente: El Peruano (2019). Decreto Supremo N° 255-2019-EF.

A continuación, se explicarán las diferentes definiciones sobre la inclusión financiera.

El Banco Mundial (2022) describe el acceso que tienen los individuos y los negocios a una diversidad de productos y servicios financieros eficaces y accesibles para atender sus necesidades, señalando que ayudaría en reducir la pobreza y traer bienes a la sociedad. La capacidad de acceder a diversos productos o servicios financieros de calidad y acordes a la necesidad del usuario objetivo considerando la posición geográfica, recurrencia de uso y los medios de obtención sean físicos o digitales (Sotomayor et al., 2018). Para el Estado Peruano, según el Decreto Supremo 255-2019-EF existen tres dimensiones: acceso, uso y calidad. Para la SBS (2023a) significa “el acceso y uso de los servicios financieros de calidad por parte de todos los segmentos de la población”. Según Fay (2021), desde la perspectiva de la demanda, existen las siguientes razones por las que los individuos no acceden al sistema financiero formal: los productos financieros

presentan altos costos y no están diseñados para cubrir sus necesidades, y el nivel de confianza que tienen en las entidades financieras es bajo.

2.2.2.1 Acceso

El Banco Mundial (2022) señala que tener acceso a una cuenta de transacciones permite aumentar el porcentaje de inclusión financiera, ya que facilita el ahorro, el envío y la recepción de dinero, así como el cobro de pagos. Según el Decreto Supremo 255-2019-EF determinar la accesibilidad implica considerar la llegada que pueden tener los puntos de atención del sistema financiero a la población. De esta manera, se amplía la cobertura hasta los puntos geográficos donde la población se encuentre desatendida, brindando diversidad de servicios de calidad. Para IPSOS Perú (2022) acceso se categoriza en tres partes: la infraestructura financiera, los conocimientos de productos y la tenencia de productos.

Con respecto a la infraestructura financiera, también llamada Mercado Financiero (IMF), como lo mencionan Quintana et al., (2020), se compone de tres categorías principales: calidad de activos e intermediación, rentabilidad y gestión, así como liquidez y solvencia. La primera categoría menciona ratios tanto para hogares como para empresas; para esta última se incluye indicadores de calidad de cartera y ratios de crédito total/PBI. En la segunda categoría identifican los ratios de crecimiento anual del margen financiero y la utilidad neta. La tercera categoría señala el ratio activos líquidos/pasivos de corto plazo, ratio de colocaciones/depositos, siendo estos indicadores los que permiten predecir potenciales problemas de liquidez (p.31).

Las transacciones bancarias presenciales están en declive. Según el diario El Peruano (2017), en 2017 ya se observaba esta tendencia, lo que ha impulsado

el uso de canales alternativos. Un estudio de IPSOS (2021) corrobora esta realidad: el 57% de los consumidores prefieren los cajeros automáticos, seguidos por la banca móvil (47%), la banca por internet (44%), la cartera móvil (38%), los agentes autorizados (37%) y por último, las ventanillas o plataformas presenciales (22%). Es evidente que la banca por internet y la banca móvil están ganando terreno como canales de atención preferidos.

Con respecto al conocimiento de producto, Mapfre (2022) lo clasifica en tres categorías: ahorro, inversión y financiación. Sin embargo, la investigación revela que su enfoque se limita principalmente a los productos de crédito dentro de la categoría de financiación.

En cuanto a la tenencia de productos, un estudio de la Superintendencia de Banca Seguros y AFP (SBS) del Perú en 2019 (CAF, 2019) reveló que los productos de ahorro representaban el 36% mientras que los de crédito alcanzaban el 20%. La SBS (2023b) indica que se incrementó en un 15.6% entre junio del 2019 y junio 2023. Este aumento se debe en parte a la inclusión de la mayoría de los peruanos en el sistema formal, porque tuvieron que abrir una cuenta de ahorros para recibir los bonos de ayuda que entregó el Gobierno Peruano. Por lo tanto, se puede deducir que la inclusión financiera en el Perú se encuentra en crecimiento con respecto a los años anteriores debido al acontecimiento de la pandemia (Gestión, 2023). Asimismo, Creditcorp (2023) menciona el sostenido crecimiento en la tenencia de aplicativos de pago y billeteras móviles, para el año 2023. En este caso nos enfocaremos en productos de ahorro y crédito.

2.2.2.2 Uso

Abrir una cuenta de transacciones no solo facilita el acceso a otros servicios financieros, sino que también abre un abanico de posibilidades para alcanzar metas

personales o empresariales, tanto a corto como a largo plazo. Así lo avala el Banco Mundial (2022), al destacar que estas cuentas funcionan como pilares para la inclusión financiera. En concordancia con el Decreto Supremo 255-2019-EF, el uso de una cuenta de transacciones, como la prolongación de los servicios financieros, se extiende por medio de la confianza y diversificación de productos orientados al consumidor. De acuerdo con IPSOS (2022), el uso puede categorizarse en tres áreas: las transacciones básicas, los ingresos y los ahorros.

Las transacciones básicas, como describe Pérez (2017), abarcan las operaciones de bienes y servicios que surgen tanto de la oferta como por ejemplo de la producción interna e importación; así como de la demanda, tal como el consumo intermedio, consumo de hogares, consumo de instituciones sin fines de lucro, consumo del sector gobierno y exportaciones que originan una obligación de pago por medios autorizados.

Romero (2019) destaca que las transacciones electrónicas acercan a los usuarios al sistema financiero al permitirles realizar operaciones mediante productos financieros como el ahorro, el crédito o el recaudo. Aurazo y Vega (2020) añaden que estas transacciones, junto con las tarjetas y el dinero electrónico, son los habilitadores del uso de los medios de pago digitales. En este proceso, es necesaria la intervención, de un intermediario financiero, como un proveedor de servicios de pago. El titular de una cuenta bancaria solicita a este intermediario financiero que transfiera fondos a la cuenta de un beneficiario, la cual puede estar gestionada por otro intermediario financiero. Para llevar a cabo esta acción, se emplean diversos canales, como ventanillas, cajeros automáticos, banca móvil, banca en línea y billeteras digitales.

Las transacciones básicas en la actualidad abarcan una amplia gama de métodos, como los pagos en efectivo, billetera móvil, tarjeta de débito, aplicativo móvil de entidad financiera, tarjeta de crédito de una institución financiera, banca por internet o web, tarjeta prepaga (IPSOS, 2022). Cabe destacar el papel fundamental de la Ley N° 29985, la cual regula la emisión y uso del dinero electrónico, emitido por las empresas autorizadas dentro del marco y supervisión de las empresas emisoras de dinero. Esta ley abarca desde actividades de emisión de dinero electrónico hasta la conversión a efectivo, transferencias, pagos y cualquier otra transacción vinculada con el valor monetario disponible del titular. Gracias a estas regulaciones y avances tecnológicos, hoy en día es posible el uso de dinero electrónico, evitando la necesidad de llevar efectivo consigo.

En consonancia con De la Torre (2022), el ahorro se define como el porcentaje de los ingresos conservados para utilizarlos a futuro. Esta perspectiva coincide con lo expuesto por Machuca (2021), quién desde un enfoque financiero, lo conceptualiza como el proceso de conservar una parte del dinero presente para atender necesidades en el futuro. Según Álvarez et al. (2021) los ingresos constituyen el pilar fundamental para la sostenibilidad de una empresa. Estos se generan a través del ciclo de operaciones, donde se intercambian bienes y/o servicios con los clientes a cambio de dinero físico o digital; esta actividad impacta directamente en los aspectos financieros y tributarios de la empresa, como cuentas por cobrar, cuentas por pagar, gastos de ventas e impuestos. Como expresa ComexPerú (2021), en el sector MYPE, solo el 47% de las empresas contaban con un producto financiero formal, mientras que el 25% utilizaban métodos de ahorro informales. Estas cifras revelan la necesidad de implementar estrategias que

fomenten el uso de los productos y servicios financieros por parte de estas entidades.

2.2.2.3 Calidad percibida

El Decreto Supremo 255-2019-EF define la calidad de los servicios financieros como el logro de la satisfacción del público, tomando en cuenta sus necesidades, la transparencia y el respeto a sus derechos. Se debe destacar que la calidad vela por la protección del consumidor. Según IPSOS (2022), la calidad se puede categorizar en dos partes: la confianza y la calidad en el sistema financiero.

La confianza es un pilar fundamental para el desarrollo de grandes empresas y el intercambio económico, como bien lo señala la autora Emmerich (2018). En este sentido, el autor Vinueza (2023) resalta la importancia de fortalecer la confianza dentro del sistema financiero para enfrentar los desafíos que con lleva la inclusión financiera, creando un entorno más seguro e inclusivo para las partes involucradas. Sin embargo, la SBS (2022) advierte que la falta de educación financiera genera bajos niveles de confianza en el sistema, lo que a su vez limita el acceso y uso de productos y servicios financieros.

En el ámbito de la calidad del servicio, Izquierdo y Anastacio (2021) la definen como la capacidad de comprender a fondo las necesidades del cliente y superar sus expectativas en relación con un servicio específico. Esta excelencia se logra ajustando el servicio a las demandas actuales del mercado, siempre considerando la optimización de costos, tal como lo indica Deming (1994) citado en Izquierdo y Anastacio (2021).

2.3 Definición de términos básicos

2.3.1 Banca tradicional

Se caracteriza por generar ganancias financieras, maximizar el valor para los accionistas, garantizar altos rendimientos para los directivos. Busca garantizar la rentabilidad económica y financiera, al mismo tiempo que diversifica los riesgos asociados a la inversión (Climent y Escrivá, 2018, p.63).

2.3.2 Caja Municipal de Ahorro y Crédito

Denominado con siglas CMAC, facilita el acceso a transacciones de financiamiento con recursos público y está dirigido a microempresas y pequeñas empresas (Machuca, 2021, p.17).

2.3.3 Educación financiera

El proceso del desarrollo de conocimiento, las habilidades y las actitudes en las personas de manera que contribuyan a su bienestar financiero utilizando herramientas necesarias para tomar decisiones basada en la información (Banco de la nación, 2017, p.6).

2.3.4 Microfinanzas

Comprenden una gama de productos financieros que son elaborados para satisfacer las necesidades de aquellos sujetos naturales o jurídicos con recursos limitados, teniendo como objetivo elevar su calidad de vida, aumentar sus ingresos y fomentar inversiones (Orazi et al., 2019, p.1).

2.3.5 Startup

Se define como emprendimientos innovadores y dinámicos, donde logran el cambio estructural de las economías, transformar el mercado tradicional y potenciar su economía. (De Clercq et al., citado por Mageste et. al, 2024, p. 5).

2.3.6 Tasa de interés

Se entiende como el costo del dinero, la compensación requerida por posponer el disfrute de hoy proyectado en el mañana; también refleja la importancia del dinero en el tiempo, cuyo precio debe ser determinado por el libre mercado (Proaño, 2021, p.1).

2.3.7 Tecnología disruptiva

Se define como un producto tecnológico que nace a partir de un mercado mayoritario, es decir un nicho, tras su desarrollo aborda grandes mercados en donde su momento fueron llamados disruptivos, en el cual consigue éxito y se convierte en producto tecnológico líder del mercado (Fernández y Valle 2018, p. 10).

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Formulación de hipótesis principal y derivada

3.1.1 Hipótesis General

La plataforma Fintech genera efectos en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024.

3.1.2 Hipótesis específicas

1. Las regulaciones generan efectos en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024.

2. La infraestructura digital genera efectos en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024.

3. La evaluación de riesgos y *scoring* crediticio generan efectos en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024.

4. El proceso de solicitud y aprobación generan efectos en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024.

5. La seguridad y protección de datos generan efectos en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024.

3.2. Variables y definición operacional

El presente estudio presenta dos variables, como se muestra en la Tabla 6, la primera variable independiente es plataforma Fintech y la segunda variable dependiente con la inclusión financiera.

Tabla 6

Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Plataforma Fintech	<p>Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) (2017a), define la Fintech el cual es crear e implementar innovación tecnologías para proveer productos y servicios financieros específicos.</p> <p>Konfío (2024) define como un tipo de préstamo que distintas instituciones financieras otorgan por medio de herramientas tecnológicas e internet. El proceso se hace mediante una plataforma en línea o página web de la institución a solicitar el cuál toma menos tiempo en realizarse y verificar la documentación digital. Este tipo de financiamiento permite agilizar los proyectos de negocio.</p>	<p>Se evalúa si los clientes están dispuestos a utilizar una plataforma de créditos en línea para sus proyectos de negocio con la escala de Likert.</p>	Regulaciones	Claridad sobre la información legal	Ind. 1-5	Escala Ordinal
			Infraestructura digital	Electricidad	Ind. 6	
				Cobertura de internet	Ind. 7	
				Conectividad móvil	Ind. 8	
			Evaluación de riesgos y scoring crediticio	Registro de la Identidad Digital	Ind. 9	
				Documentación para el registro de evaluación	Ind. 10	
				Banca abierta	Ind. 11	
				Scoring crediticio	Ind. 12	
				Innovación tecnológica	Ind. 13	
			Proceso de solicitud y aprobación	Sistema de prevención de lavado de activos	Ind. 14	
				Preaprobación	Ind. 15- 16	
				Canal de comunicación	Ind. 17 y 20	
				Transparencia en términos y condiciones	Ind. 18	
				Habilidad del uso firma digital	Ind. 19	
Seguridad y protección de datos	Facilidad de seguimiento de las solicitudes	Ind. 21				
	Seguridad cibernética	Ind.22-23				
Inclusión financiera	<p>Es una ruta para el desarrollo económico centrada en una población que presenta bajos recursos, por medio de herramientas financieras a través del acceso y uso se aumenta la distribución de riesgos, gastos, ingresos e inversiones de los hogares (Orazi, Martinez y Vigier, 2019, citados en Vargas, 2021a)</p>	<p>Los clientes se miden si se encuentran incluidos o excluido financieramente con la escala de Likert.</p>	Acceso	Infraestructura financiera	Ind. 1	Escala Ordinal
				Conocimiento de productos	Ind. 2	
				Tenencia de productos	Ind. 3-6	
			Uso	Transacciones básicas	Ind. 7-8	
				Ingresos	Ind. 9	
				Ahorros	Ind. 10	
			Calidad percibida	Confianza	Ind. 11 - 12	
				Calidad	Ind. 13-18	

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1 Diseño metodológico

4.1.1 Tipo de investigación

La presente investigación según su finalidad es de tipo aplicada: “Se le llama aplicada porque sus resultados se pueden aplicar para la solución directa e inmediata de los problemas que les atañe” (Salinas, 2012, como se citó en Arias, 2020, p. 42). En consonancia con lo expuesto por Salinas, se confirma que la investigación desarrollada se enmarca en el ámbito aplicado, dado que los resultados obtenidos han permitido elaborar un plan de mejora con el propósito de contribuir al crecimiento económico de los clientes.

En lo que concierne al alcance de la investigación se ha tenido en cuenta lo explicativo, la misma que consiste que las: “Investigaciones en las que se tiene como propósito establecer las causas de los sucesos, problemas o fenómenos que se estudian” (Hernández-Sampiere y Mendoza, 2018, p. 111). Naturalmente, en los resultados se ha evidenciado las causas que han generado cierto desvinculo directo entre los clientes y la empresa. Adicionalmente Esteban (2018) indicó que el nivel explicado es la comprobación de hipótesis causales, en otras palabras, la prueba de sus hipótesis mediante diseño no experimental y experimental.

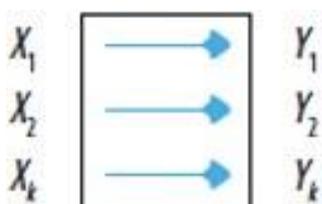
Asimismo, se ha adoptado un enfoque cuantitativo, tal como lo señala Pimienta et al. (2018). Este enfoque ha facilitado el análisis e interpretación de datos numéricos, indicadores y estadísticas relacionados con el objeto de estudio. Este modelo de enfoque se basa en la verificación de hipótesis y teorías, la recolección sistemática de datos y la aplicación de procedimientos estadísticos para analizar y comprender los fenómenos observados, con el fin de derivar conclusiones generales.

4.1.2 Diseño de la investigación

En consonancia con la figura 14, el estudio se enmarca en un diseño transeccional correlacional-causal. De acuerdo con Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2014), este tipo de diseño se caracteriza porque las variables ya han ocurrido o se desarrollan durante la investigación. Siendo el rol del investigador observar y registrar las relaciones entre las variables para luego analizarlas y comunicarlas.

Figura 14

Diseño transeccional correlacional causal



Nota. Representa el comportamiento de las variables de acuerdo con el diseño transeccional.

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014). Metodología de la investigación.

En esta investigación de tipo no experimental, se analizaron los resultados obtenidos a través de instrumentos específicos para alinear el diseño de la solución propuesta con todas las actividades del proceso de negocio específico y aplicar la metodología de desarrollo en sistemas alineados al ecosistema Fintech. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2023) la investigación no experimental se caracteriza por la observación y medición de variables dentro de su contexto natural, sin manipulación intencional de las mismas para observar su efecto en otras.

4.1.3 Método de investigación

Para el objetivo de estudio se utilizó el método hipotético deductivo que de acuerdo con Hernández -Sampieri y Mendoza (2018), se basan en presentar los siguientes pasos: iniciar con la observación del fenómeno a estudiar, creación de la

hipótesis para narrar dicho suceso, deducción de consecuencias y verificación de la verdad de los enunciados deducidos comparando con la experiencia a partir de las leyes y teorías.

4.2 Diseño muestral

Como señala Grisales (2019) la población se plasma con N y su concepto es el conjunto universal que van a ser medidos. La población de estudio se centra en la cartera de clientes que presenta la organización Consuempresa, ubicada en el distrito de Miraflores. Los clientes presentan como característica común el tamaño de la empresa que se enfocará a Micro y Pequeña Empresa (MYPES) en el departamento de Lima, se dedican a diferentes rubros. Asimismo, los clientes que se tomaran en cuenta son por contrato fijo de servicios y clientes que adquieren servicios específicos, que tienen como gerentes generales, jefes administrativos o responsables de servicios. La población total de clientes en Lima es 106. Citando a Grisales (2019) la muestra se representa con n y el concepto hace referencia al subconjunto de la población que va a ser medida, esta última se extrae inmediatamente de la información.

La técnica de muestreo que se utilizó fue el muestreo probabilístico aleatorio simple. Como lo señala la Gutiérrez (2020), define como una técnica fundamental donde cada elemento de la población tiene la misma posibilidad de ser elegido.

En la figura 15 se muestra la fórmula de aleatoriedad y en la tabla 7 se muestra la explicación del muestreo.

Figura 15

Fórmula de muestreo de aleatoriedad

$$n = \frac{Z^2_{1-\frac{\alpha}{2}} x P x Q x N}{E^2 x (N-1) + Z^2_{1-\frac{\alpha}{2}} x P x Q}$$

Nota. Representación de la fórmula de muestreo aleatorio.

Tabla 7

Explicación del muestreo de aleatoriedad

ID	Parte de la Fórmula	Explicación
01	(n)	Representa tamaño de la muestra
02	(Z)	Representa el nivel de confianza (1.96)
03	(N)	Representa el tamaño de la población
04	(E)	Representar el Error
05	(P)	Representa la tasa de prevalencia del objeto de estudio (0.50)
06	(Q)	Representa (1-P) = 0.50

Nota: Elaboración propia.

La fórmula sería la siguiente: $n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 106}{0.05^2 * (106 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 92$

$$0.05^2 * (106 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5 = 92$$

En la tabla 8 se presenta la distribución según tamaño de las empresas:

Tabla 8*Distribución de la muestra según tamaño de empresa*

Tamaño de empresa	Cantidad	Porcenta je
Microempresa	62	67,39 %
Pequeña empresa	30	32,61 %
Total	92	100%

Nota. Se muestran el número de empresas que participaron en la encuesta. Fuente: Elaboración propia.

Para efectos de la investigación el tamaño de la muestra consta de 92 clientes MYPES ubicados en el sector servicios prestados a empresas e industrias manufactureras de Consuempresa localizados en el departamento de Lima. Los representantes como gerentes, administradores o responsables de servicios de la MYPES, independiente de su género, serán los encargados de completar las encuestas. Para ello, se requiere que tengan conocimientos básicos financieros.

4.3 Técnicas de recolección de datos

Como explican Hernández y Duana (2020) las técnicas de recolección de datos son las formas que permiten recoger la información indispensable para contestar una pregunta de investigación. A juicio de Sánchez et al. (2018) el instrumento de recolección de datos es una herramienta que conforma parte de la técnica de recolección de datos y está puede ser representada como una guía, manual, prueba, cuestionario, test o aparato. Además, desde la perspectiva de Feria et al. (2020), la encuesta se entiende como una técnica empírica de indagación que emplea un formulario, físico o digital, diseñado para recopilar respuestas relacionadas con el problema de investigación. La segunda técnica empleada fue la revisión documental,

según Gómez, Carranza y Ramos (2017), refieren que esta técnica incrementa los conceptos de la información revisada para identificar, buscar y reforzar los tópicos de estudio. En el presente estudio se consultaron tesis de maestría de diferentes universidades nacionales y latinoamericanas, artículos de carácter académico, e información como reportes encontrados en portales web relevante, tanto de tipo público como privado. La técnica empleada fue la encuesta y la revisión documental, por otro lado, el instrumento utilizado fue el cuestionario, aplicado a los clientes de una empresa mirafloresina.

4.3.1 Selección de los instrumentos

En esta investigación se utilizarán dos instrumentos potentes, a continuación, se presenta la definición de ambos instrumentos.

El primero es el cuestionario con un número de preguntas específicas y sistematizado, sujeto a medir las variables del estudio, por lo que permitirá responder el planteamiento del problema y sucesivamente la hipótesis (Hernández-Sampieri, 2014, citado en Cisneros et al., 2022). Para recopilar información, se aplicó un cuestionario con escala Likert de cinco alternativas, utilizando Microsoft Forms como herramienta para la recolección de datos. Dicha escala es un instrumento psicométrico, desde la posición del encuestado muestra su conformidad o disconformidad sobre distintas afirmaciones y estas están concentradas en un ítem, de esta manera la escala es ordenada unidimensional (Bertram, 2008 citado por Matas, 2018). Este instrumento estuvo compuesto por dos secciones contando con un total de 43 preguntas (ver Anexo N°5), el objetivo fue recopilar los datos e identificar la impresión de los clientes de una empresa mirafloresina sobre la plataforma Fintech en la inclusión financiera.

Como se muestra en la tabla 9, el cuestionario fue la variable Plataforma Fintech y se utilizó la teoría extraída por Medina (2018), United Nations Ecomist Network (2023), SBS (2022a), Silupú (2020), Gellerman (2022), Solleiro et al.(2022) y Garnier (2022). Compuesto de cinco dimensiones y quince indicadores, además, se utilizó la escala ordinal de tipo Likert de cinco alternativas.

Tabla 9

Ficha técnica del instrumento de la variable Plataforma Fintech

Ficha técnica	
Nombre	Cuestionario sobre Plataforma Fintech
Autor	Jaime López y Martha Mayta
Teoría empleada	Medina (2018), United Nations Ecomist Network (2023), SBS (2020a), Sillupú (2020), Gellerman (2022), Solleiro et al. (2022), Garnier (2022)
Objetivo del instrumento	Evaluar si los clientes están dispuestos a utilizar una plataforma de créditos en línea para sus proyectos de negocio.
Número de ítems	25 ítems
Administración	Individual
Tiempo	20 minutos
Muestra	Clientes de una empresa mirafloresina

Fuente: Elaboración propia.

Como se muestra en la tabla 10, el cuestionario tuvo como variable la inclusión financiera y se utilizó la teoría extraída por Política Nacional de Inclusión Financiera (2021), SBS (2023) y IPSOS (2022). Compuesta de tres dimensiones y ocho indicadores. Se utilizó la escala ordinal de tipo Likert de cinco alternativas.

Tabla 10

Ficha técnica del instrumento de la variable Inclusión financiera

Ficha técnica	
Nombre	Cuestionario sobre inclusión financiera
Autor	Jaime López y Martha Mayta
Teoría empleada	Política Nacional de Inclusión Financiera (2021), SBS (2023) y IPSOS (2022)
Objetivo del instrumento	Medir si los clientes se encuentran incluidos o excluido financieramente.
Número de ítems	18 ítems
Administración	Individual
Tiempo	15 minutos
Muestra	Clientes de una empresa mirafloresina

Fuente: Elaboración propia

El instrumento se validó mediante el método de juicio de experto, en esta etapa se evaluó el contenido y la forma del instrumento cumple con las premisas de su elaboración, es indispensable la imparcialidad del revisor.

La evaluación del instrumento comprende lo siguiente:

- Identificación de los expertos: buscaremos la revisión de tres expertos en el campo de tecnología y negocios.

En la tabla 11 se visualiza los expertos validadores que participaron:

Tabla 11

Información de los expertos validadores

Validador	Grado	Cargo	Aplicable
Eduardo Manuel De Amat Malásquez	Magíster	Subgerente de operaciones y soporte TI	Sí
Javier Dioses Zarate	Magíster	Jefe de Laboratorio Ingeniería	Sí
Luzmila Karim Cóquel Orihuela	Doctor	Docente Universitaria	Sí

Fuente: Elaboración propia.

El proceso de revisión y validación del instrumento comprende lo siguiente:

- La forma del diseño y el criterio de estructuración de la evaluación.
- Evaluación al instrumento: se informará a los expertos seleccionados para que sean partícipes del proceso de validación teniendo como premisa las siguientes características: claridad, congruencia e idoneidad de las consultas.

4.3.2 Confiabilidad de los instrumentos

Se puede precisar que el Coeficiente de Alfa de Cronbach es una herramienta comúnmente utilizada para evaluar la consistencia o fiabilidad de un instrumento cuando las respuestas a los ítems son binarias o tienen múltiples valores como por ejemplo en una escala de actitudes con respuesta de tipo Likert (Aiken, 2003 citado por Rodríguez-Rodríguez & Reguant-Álvarez, 2020).

A continuación, en la tabla 12 se muestra la valoración presentada por Chaves-Barboza y Rodríguez-Miranda (2018).

Tabla 12

Valoración de la fiabilidad según el coeficiente alfa de Cronbach

Intervalos	Valoración
[0 – 0,5]	Inaceptable
[0,5 – 0,6]	Pobre
[0,6 – 0,7]	Débil
[0,7 – 0,8]	Aceptable
[0,8 – 0,9]	Bueno
[0,9 – 1]	Excelente

Nota. Representa la escala de valoración para el coeficiente de Cronbach. Fuente: Chavez-Barboza (2018). Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE).

Como se observa en la tabla 13, el coeficiente Alfa de Cronbach aplicado a los ítems del instrumento se calculó a través del software SPSS 25 y dio como resultado 0,859. Por lo tanto, se concluye que el instrumento utilizado es bueno.

Tabla 13

Estadísticas de fiabilidad de la variable Plataforma Fintech

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,859	25

Nota. Elaboración propia, obtenido por el programa de SPSS.

Como se observa en la tabla 14, el coeficiente Alfa de Cronbach aplicado a los ítems del instrumento se calculó a través del software SPSS 25 y dio como resultado 0,826. Por lo tanto, se concluye que el instrumento utilizado es bueno.

Tabla 14

Estadísticas de fiabilidad de la variable Inclusión financiera

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,826	18

Nota. Elaboración propia, obtenido por el programa de SPSS.

4.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

4.4.1 Presentación, análisis e interacción de los datos

Para el procesamiento de la información, el instrumento se aplicó a un total de 92 clientes mediante Microsoft Forms y estuvo orientada a jefes de administración, responsables de servicios y gerentes de los clientes MYPES de Consuempesa localizados en el departamento de Lima. La encuesta se aplicó en el mes enero 2024, se hizo una revisión final para validar la coherencia de las preguntas formuladas. Un potencial riesgo es que las personas encuestadas tengan poco conocimiento sobre

empresas Fintech y los servicios que son ofrecidos, por lo que como sugerencia se desarrollará una reunión con los clientes a encuestar para clarificar algunos puntos.

Se utilizó el software SPSS 25 para el análisis, procesamiento, interpretación de la información recopilada, se desarrolló las tablas de trabajo con la finalidad de estructurar la información y que nos permita identificar patrones de conocimiento con el objetivo de aprovechar la información.

4.4.2 Prueba de hipótesis

La prueba Kolmogórov – Smirnov es una prueba de bondad utilizada cuando el tamaño es mayor a 50 muestras y, por otro lado, cuando la muestra es menor a 50 se utiliza la muestra Shapiro- Wilk (Novales, 2010, citado por Flores y Flores, 2021). En esta ocasión, se trabajó con la prueba Kolmogórov – Smirnov por la cantidad de muestras recolectadas. El RHO de Spearman es una prueba estadística no paramétrica, que evalúa la asociación entre dos variables ordinales, esta medida de asociación varía entre +1.0 (correlación positiva) y -1.0 (correlación negativa), considerando el valor cero como la ausencia de correlación (Sanchez, 2020).

En el contexto del modelo de regresión lineal múltiple, se puede indicar que es un método estadístico para estudiar la relación entre variables en una amplia variedad de situaciones y predecir fenómenos diversos (Vilá et al., 2019).

4.5 Aspectos éticos

Para la presente investigación se garantizó el rigor ético, Se emplearon diversas fuentes digitales citadas bajo las normas de APA para evitar plagio. Se informó a los clientes del estudio, la confidencialidad de sus datos y se obtuvo la autorización formal de Consuempresa para aplicar los instrumentos de medición.

CAPÍTULO V: RESULTADOS

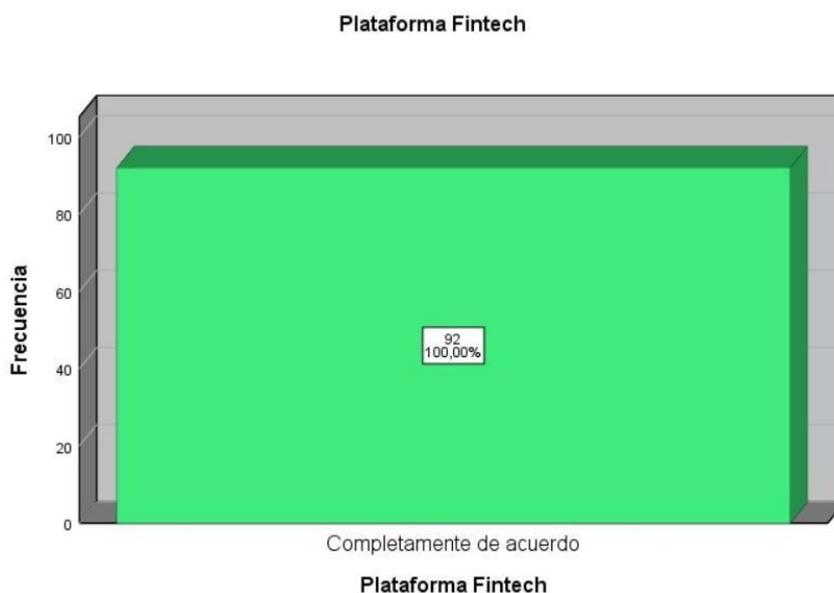
5.1 Resultados descriptivos

En referencia con el objetivo general, el análisis descriptivo ha permitido describir el comportamiento de las variables y las dimensiones planteadas en la investigación. En ese sentido, se tiene en cuenta en primer lugar el análisis del objetivo general.

Tal es así que en la figura 16 se observa que el total de la muestra (92 = 100%) han sostenido estar completamente de acuerdo con el uso de la plataforma Fintech. Mientras que en la figura 17, correspondiente a la variable inclusión 79 (85,87%) respondieron estar de acuerdo con la inclusión financiera. Asimismo, 13 (14,13%) han manifestado estar completamente de acuerdo con la inclusión financiera.

Figura 16

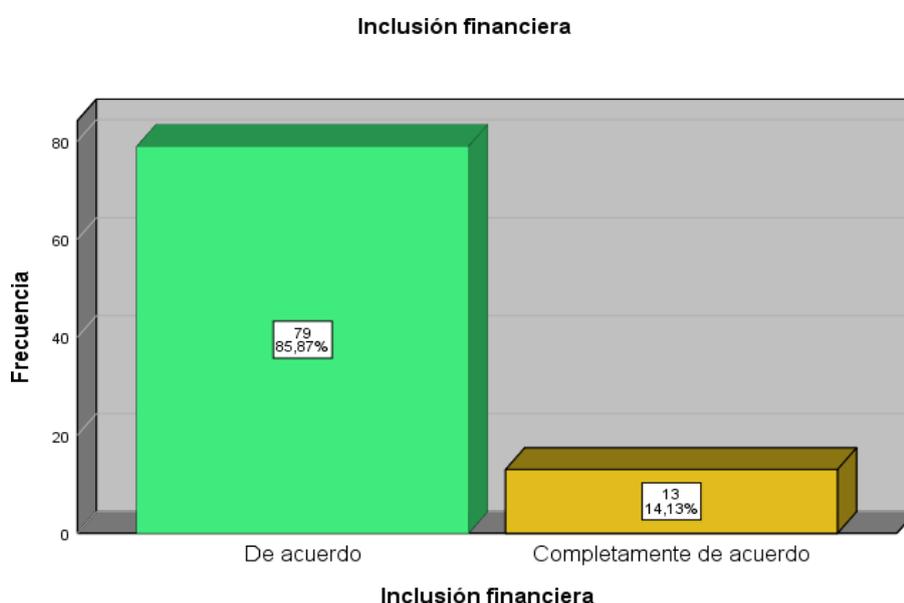
Descripción de la variable plataforma Fintech



Nota. Representación de resultados obtenidos en función a la variable Fintech.

Figura 17

Descripción de la variable inclusión financiera



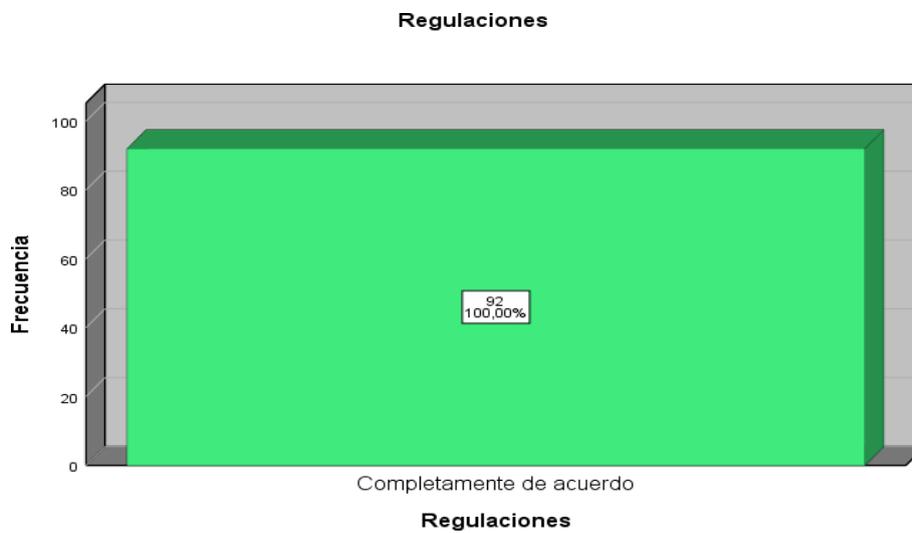
Nota. Representación de resultados obtenidos en función a la variable Inclusión financiera.

5.1.1 Objetivos específicos

Respecto al primer objetivo específico, se observa en la figura 18 que el total de la muestra ha respondido estar completamente de acuerdo con el proceso de las regulaciones a través de la plataforma digital. Mientras que en la figura 19, correspondiente a la variable inclusión financiera 79 (85,87%) respondieron estar de acuerdo con la inclusión financiera. Asimismo, 13 (14,13%) han manifestado estar completamente de acuerdo con la inclusión financiera.

Figura 18

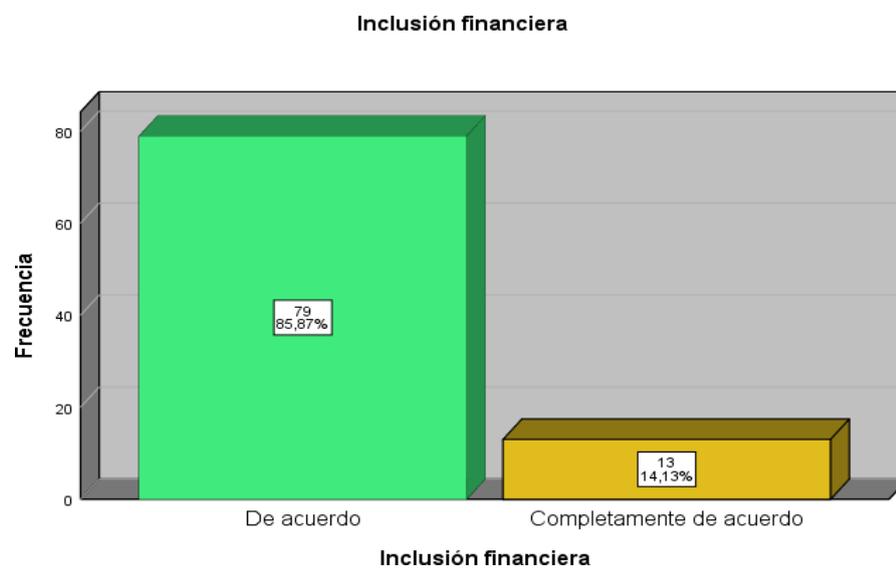
Descripción de la dimensión regulaciones



Nota. Representación de resultados obtenidos referente a las regulaciones en la plataforma digital

Figura 19

Descripción de la variable inclusión financiera

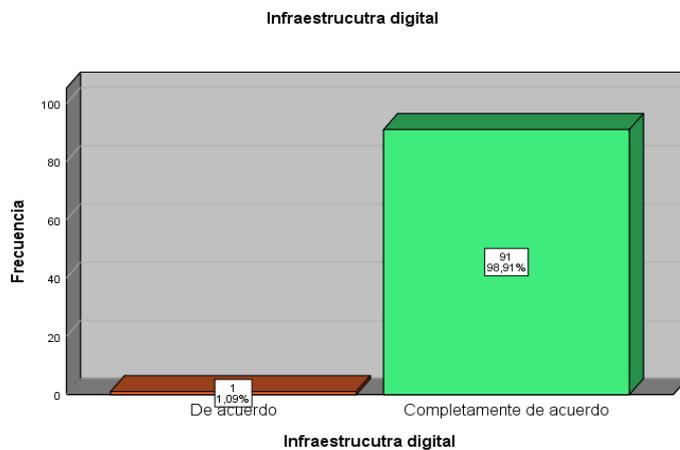


Nota. Representación de resultados obtenidos referente a las regulaciones de la inclusión financiera.

En lo concerniente al segundo objetivo específico, se observa en la figura 20 que del total de la muestra 91 (98,91%) han sostenido estar completamente de acuerdo con el establecimiento de la infraestructura digital. Por otra parte, en la figura 21, correspondiente a la variable inclusión financiera 79 (85,87%) respondieron estar de acuerdo con la inclusión financiera. Asimismo, 13 (14,13%) han manifestado estar completamente de acuerdo con la inclusión financiera.

Figura 20

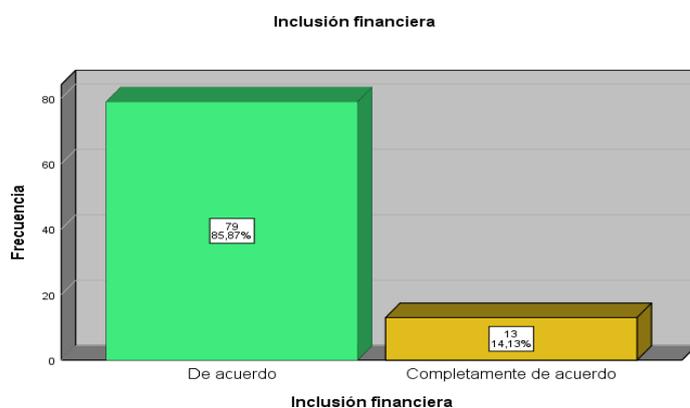
Descripción de la dimensión infraestructura digital



Nota. Representación de resultados obtenidos referente al establecimiento de la infraestructura digital.

Figura 21

Descripción de la variable inclusión financiera

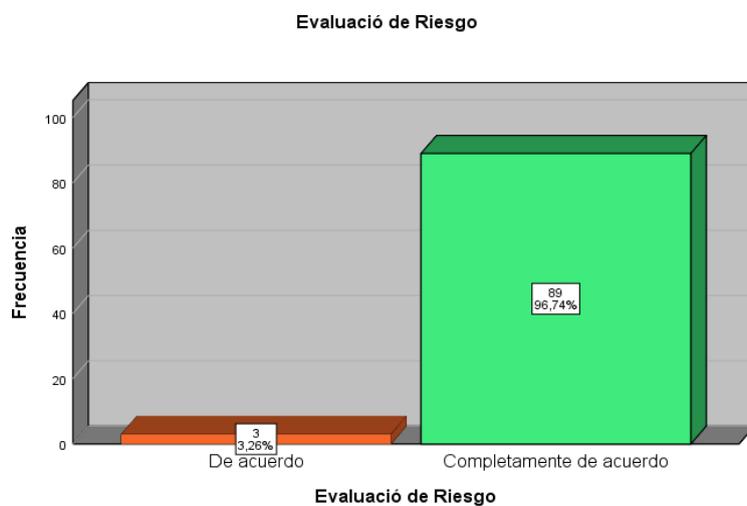


Nota. Representación de resultados obtenidos referente al establecimiento de la inclusión financiera.

Respecto al tercer objetivo específico, en la figura 22 se observa que 89 (96,74%) están completamente de acuerdo con la evaluación de riesgos a través de la plataforma digital. Por otra parte, en la figura 23, correspondiente a la variable inclusión financiera 79 (85,87%) respondieron estar de acuerdo. Asimismo, 13 (14,13%) han manifestado estar completamente de acuerdo con la misma.

Figura 22

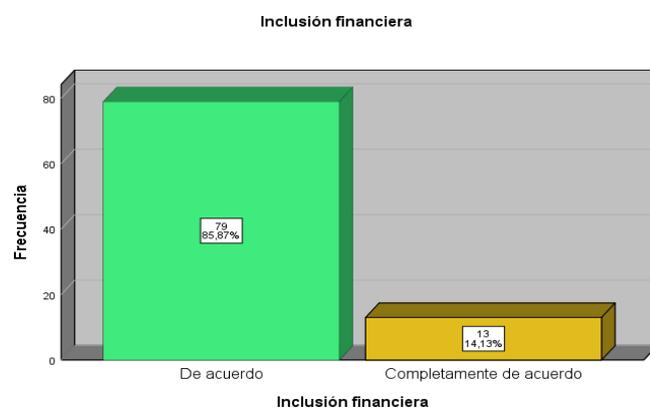
Descripción de la dimensión evaluación de riesgos y scoring crediticio



Nota. Representación de resultados obtenidos referente a la evaluación de riesgos en la plataforma digital.

Figura 23

Descripción de la variable inclusión financiera

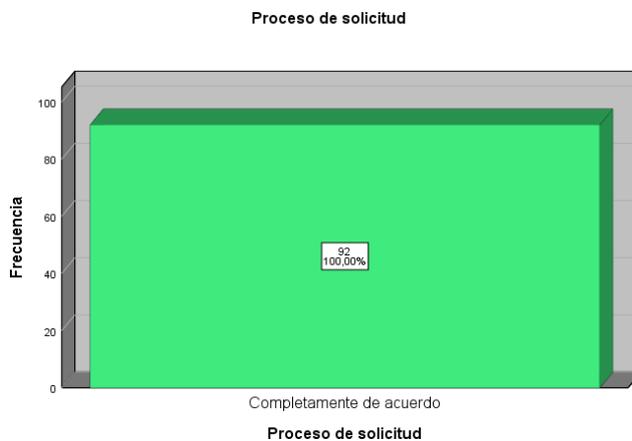


Nota. Representación de resultados obtenidos referente a la evaluación de la variable inclusión financiera.

Respecto al cuarto objetivo específico, en la figura 24 se observa que el total de la muestra ha sostenido estar completamente de acuerdo con el proceso de solicitud y aprobación a través de la plataforma digital. Asimismo, en la figura 25, correspondiente a la variable inclusión financiera 79 (85,87%) respondieron estar de acuerdo, asimismo, 13 (14,13%) han manifestado estar completamente de acuerdo.

Figura 24

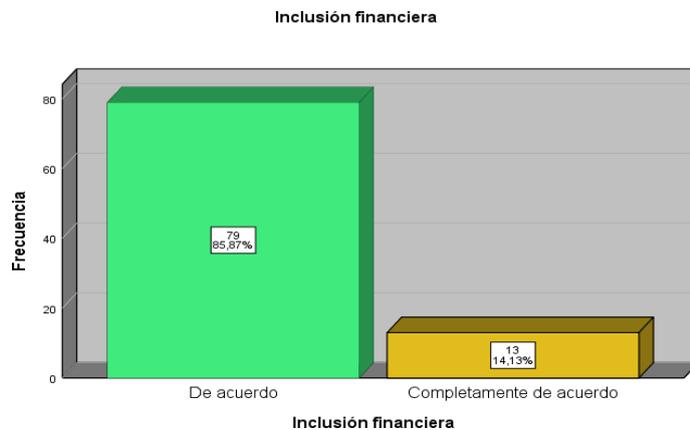
Descripción de la dimensión proceso de solicitud y aprobación



Nota. Representación de resultados obtenidos referente con el proceso de solicitud y aprobación mediante la plataforma digital.

Figura 25

Descripción de la variable inclusión financiera

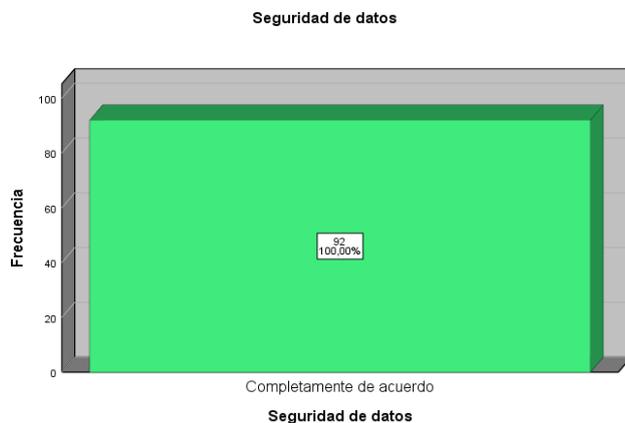


Nota. Representación de resultados obtenidos referente con el proceso de solicitud y aprobación de la variable inclusión financiera.

Correspondiente al quinto objetivo específico, se observa en la figura 26 que el 100% de la muestra indica estar completamente de acuerdo con la protección y seguridad de datos a través de la plataforma digital. Asimismo, en la figura 27, correspondiente a la variable inclusión financiera 79 (85,87%) respondieron estar de acuerdo y 13 (14,13%) manifestaron estar completamente de acuerdo.

Figura 26

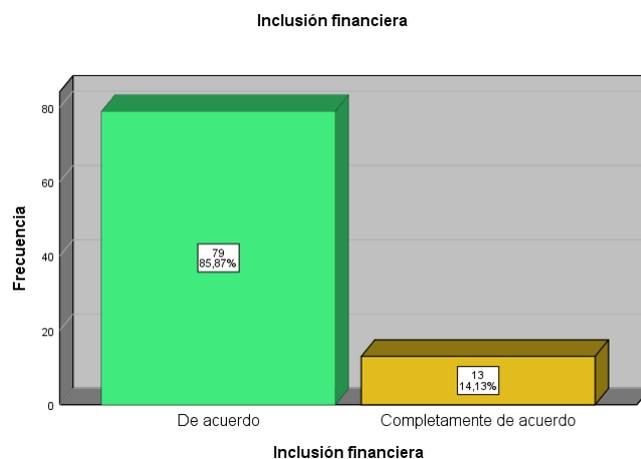
Descripción de la dimensión seguridad y protección de datos



Nota. Representación de resultados obtenidos referente con la protección y seguridad de datos en la plataforma digital.

Figura 27

Descripción de la variable inclusión financiera



Nota. Representación de resultados obtenidos referente con la protección y seguridad de datos en la inclusión financiera.

5.2 Resultados inferenciales

5.2.1 Prueba de normalidad

El análisis de la prueba de normalidad es imprescindible para la determinación del tipo de estadísticas a utilizar para probar la hipótesis. Por tanto, en la tabla 15 se observan el valor de significancia de la variable y las dimensiones. De los cuales se desprende el valor de Alfa ($\alpha = 0.050$), se ha realizado la comparación con los valores de significancia que oscilan entre (0,000 a 0,164). Como los datos son superiores a 50 se recomienda la prueba de Kolmogorov-Smirnov, ya que tal como lo indica Valderrama (2010) si los datos poseen distribución normal se recomienda emplear estadística paramétrica especialmente la prueba de Pearson, de lo contrario si los datos no tienen distribución normal, se empleará estadística no paramétrica con la prueba correlación de Spearman.

Tabla 15

Prueba de normalidad de las variables y dimensiones

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Plataforma Fintech	,211	92	,000	,798	92	,000
Inclusión financiera	,082	92	,164	,966	92	,018
Regulaciones	,323	92	,000	,756	92	,000
Infraestructura digital	,470	92	,000	,428	92	,000
Evaluación de riesgo	,335	92	,000	,689	92	,000
Proceso de solicitud y aprobación	,384	92	,000	,599	92	,000
Seguridad y protección de datos	,527	92	,000	,211	92	,000

Nota. ^aSe presenta la corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 16, el resultado obtenido en el modelo regresión lineal múltiple se demuestra que la variable dependiente genera efecto (explica) 0,120, es decir muy bajo, de la variable predictora (regulaciones, infraestructura digital, evaluación de riesgo, proceso de solicitud y aprobación y seguridad y protección de datos), con respecto a la variable dependiente (inclusión financiera). La explicación del modelo es de 1.4% es decir R- cuadrado.

Tabla 16

Consolidación del modelo

Resumen del modelo ^b									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de		Estadísticos de cambio			
				la	estimación	Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2
1	,120 ^a	,014	-,043	8,794	,014	,251	5	86	,938

Nota. ^a. Predictores: (Constante), Seg_datos, Regulaciones, Infr_digital, Prec_solicitud, Ev_riesgo. ^bVariable dependiente: Incl_financiera

Puesto que el valor-P, como se visualiza en la Tabla 17, el análisis de varianza (ANOVA), es mayor o igual que 0.05, no existe una relación estadísticamente significativa entre las variables con un nivel de confianza del 95.0%.

Tabla 17*Análisis de Varianza*

Fuente	Suma de Cuadrados	Gl	Cuadrado Medio	Razón-F	Valor-P
Modelo	97.1508	5	19.4302	0.25	0.9381
Residuo	6650.1	86	77.3267		
Total (Corr.)	6747.25	91			

Nota. Elaboración propia.

5.2.1.1 Prueba de hipótesis general

En la tabla 18, se observa que el coeficiente de correlación es (0,039) y la significancia bilateral es (0,715), además se sabe que el valor de Alfa es ($\alpha = 0.050$). Por tanto, se ha hecho la comparación ($0,715 > 0,050$). En función al resultado, se rechaza la hipótesis planteada por el investigador (hipótesis alterna) y se acepta la hipótesis nula. Finalmente, se sostiene que no existe relación causal entre la variable plataforma digital e inclusión financiera. Una de las causas, sería que los clientes de la empresa aún no están convencidos de manera plena el uso de la plataforma digital debido una escasa difusión de normativas que ayuden al control de la Fintech impactando en su confianza, en consecuencia, esta no se relaciona con la variable inclusión financiera.

Tabla 18*Correlación de las variables plataforma digital e inclusión financiera*

			Correlaciones	
			Plat_digial	Incl_financiera
Rho de Spearman	Plataforma Fintech	Coeficiente de correlación	1,000	,039
		Sig. (bilateral)	.	,715
		N	92	92
	Inclusión financiera	Coeficiente de correlación	,039	1,000
		Sig. (bilateral)	,715	.
		N	92	92

Nota. Elaboración propia.**5.2.1.2 Prueba de hipótesis específicos**

Respecto a la primera hipótesis específica, en la tabla 19 se observa que el coeficiente de correlación es (0,036) y la significancia bilateral es (0,733) comparado con el valor de ($\alpha = 0.050$). Se tiene como resultado ($0,733 > 0,050$) que el valor de significancia es mayor que alfa. Por tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Debido a los resultados se sostiene: que no existe una relación causal de la dimensión regulaciones y la variable inclusión financiera. Una de las causas, sería que a los clientes no les generan bienestar empresarial a través del sistema digital, por lo que no se considera la inclusión financiera.

Tabla 19*Correlación de la dimensión regulaciones e inclusión financiera*

			Regulaciones	Incl_financiera
Rho de Spearman	Regulaciones	Coeficiente de correlación	1,000	,036
		Sig. (bilateral)	.	,733
		N	92	92
	Inclusión financiera	Coeficiente de correlación	,036	1,000
		Sig. (bilateral)	,733	.
		N	92	92

Nota. Elaboración propia.

Respecto a la segunda hipótesis específica, en la tabla 20 se observa que el coeficiente de correlación es (0,047) y la significancia bilateral es (0,654) comparado con el valor de ($\alpha = 0.050$). Se tiene como resultado ($0,654 > 0,050$) que el valor de significancia es mayor que alfa. Por tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Debido a los resultados se sostiene: que no existe una relación causal de la dimensión infraestructura digital y la variable inclusión financiera. Una de las causas, sería que no todos los clientes han sido orientados respecto a la constitución estructural del sistema digital, en consecuencia, no se da el proceso de la inclusión financiera.

Tabla 20*Correlación de la dimensión infraestructura digital e inclusión financiera***Correlaciones**

			Infr_digital	Incl_financiera
Rho de Spearman	Infraestructura digital	Coeficiente de correlación	1,000	,047
		Sig. (bilateral)	.	,654
		N	92	92
	Inclusión financiera	Coeficiente de correlación	,047	1,000
		Sig. (bilateral)	,654	.
		N	92	92

Nota. Elaboración propia.

Concerniente a la tercera hipótesis específica, en la tabla 21 se observa que el coeficiente de correlación es (0,026) y la significancia bilateral es (0,805) comparado con el valor de ($\alpha = 0.050$). Se tiene como resultado ($0,805 > 0,050$) que el valor de significancia es mayor que alfa. Por tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Debido a los resultados se sostiene: que no existe una relación causal de la dimensión evaluación de riesgo y la variable inclusión financiera. Una de las causas, sería que al no registrar la información solicitada de manera correcta en la plataforma digital por los clientes ya no se puede realizar una objetiva evaluación de riesgos, este hecho desvincula del proceso de la inclusión financiera.

Tabla 21

Correlación de la dimensión evaluación de riesgo y scoring crediticio e inclusión financiera

			Correlaciones	
			Ev_riesgo	Incl_financiera
Rho de Spearman	Evaluación de riesgo	Coeficiente de correlación	1,000	,026
		Sig. (bilateral)	.	,805
		N	92	92
	Inclusión financiera	Coeficiente de correlación	,026	1,000
		Sig. (bilateral)	,805	.
		N	92	92

Nota. Elaboración propia.

Concerniente a la cuarta hipótesis específica, en la tabla 22 se observa que el coeficiente de correlación es (0,053) y la significancia bilateral es (0,615) comparado con el valor de ($\alpha = 0.050$). Se tiene como resultado ($0,615 > 0,050$) que el valor de significancia es mayor que alfa. Por tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Debido a los resultados se concibe: que no existe una relación causal de la dimensión proceso de solicitud y aprobación y la variable inclusión financiera. Una de las causas, sería que los clientes no logran viabilizar sus solicitudes por lo que no pueden ser aprobados o simplemente no cumplen con los requisitos solicitados por la entidad financiera, esta acción no puede ser incluida en el sistema financiero.

Tabla 22*Correlación de la dimensión proceso de solicitud y aprobación e inclusión financiera***Correlaciones**

			Prec_solicitud	Incl_financiera
Rho de Spearman	Proceso de solicitud	Coeficiente de correlación	1,000	,053
		Sig. (bilateral)	.	,615
		N	92	92
	Inclusión financiera	Coeficiente de correlación	,053	1,000
		Sig. (bilateral)	,615	.
		N	92	92

Nota. Elaboración propia.

Finalmente, respecto a la quinta hipótesis específica, en la Tabla 23 se observa que el coeficiente de correlación es (0,051) que la significancia bilateral es (0,630) comparado con el valor de ($\alpha = 0.050$). Se tiene como resultado ($0,630 > 0,050$) que el valor de significancia es mayor que alfa. Por tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Debido a los resultados se concibe: que no existe una relación causal de la dimensión seguridad y protección de datos y la variable inclusión financiera. Una de las causas, es que los clientes muestran inseguridad para realizar las transacciones virtuales, influenciadas por factores como falta de educación financiera, percepción de escasa seguridad tecnológica por parte de los bancos tradicionales y la sensación de que los bancos muestran poco interés en atender reclamos asociados con fraudes en las cuentas.

Tabla 23

Correlación de la dimensión seguridad y protección de datos y aprobación e inclusión financiera

			Correlaciones	
			Seg_datos	Incl_financiera
Rho de Spearman	Seguridad y protección de datos	Coeficiente de correlación	1,000	,051
		Sig. (bilateral)	.	,630
		N	92	92
	Incl_financiera	Coeficiente de correlación	,051	1,000
		Sig. (bilateral)	,630	.
		N	92	92

Nota. Elaboración propia.

CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN

6.1 Discusión

De acuerdo con el objetivo general del trabajo de investigación que busca determinar la causa generada por la plataforma Fintech en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024, se encontró una correlación no significativa entre ambas variables (coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,039, con significancia bilateral = 0,715). A pesar de esto, el análisis descriptivo indica que la totalidad de los clientes MYPES estarían dispuestos a usar una plataforma Fintech. Este resultado coincide con las conclusiones de Wang et al (2023), quienes sostienen que el crédito Fintech surge como una alternativa ante la oferta insuficiente de la banca tradicional. Para Wang et al.(2023), impulsar el crecimiento económico y tecnológico, gestionar riesgos financieros y mantener una baja inflación, se requiere ampliar el equipo de responsables financieros y expertos en políticas. Esto permitiría formular estrategias sólidas y a la vanguardia, tal como lo sugieren Salas et al. (2022), quienes en su investigación resaltan la importancia de continuar estudiando el impacto de las Fintech en la inclusión financiera de personas naturales y jurídicas. Asimismo, de acuerdo con Fay (2021), existe una brecha entre las aspiraciones de los usuarios de acceder a un sistema financiero formal y la realidad de los productos financieros actuales. Estos últimos, a menudo, resultan poco atractivos debido a altos costos de interés y una falta de enfoque en el bienestar común, lo que genera desconfianza en las entidades financieras. Narayan (2019) destaca el potencial innovador de las empresas Fintech, pero advierte que su impacto en el crecimiento económico aún no es significativo. Sugiere que se requiere un

período de maduración de al menos dos años para que estas empresas puedan consolidarse en el mercado.

Si bien las estadísticas de la SBS e INEI revelan un crecimiento sostenido de la inclusión financiera en Perú, como se mencionó en la primera parte de la discusión general, existen obstáculos que impiden el despegue definitivo de las Fintech de créditos. Estos obstáculos, a pesar de que una parte del sector empresarial MYPE ya ha utilizado instrumentos financieros tradicionales (solicitudes de crédito, servicios financieros presenciales, modalidades de ahorro), se traducen en una baja satisfacción por parte de este sector.

En consecuencia, con el primer objetivo específico que pretende determinar la causa generada por las regulaciones en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024, la tabla 19 presenta los siguientes resultados. El coeficiente de correlación obtenido mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman entre las regulaciones y la inclusión financiera es de 0,036, con una significancia bilateral 0,733. Estos valores indican una ausencia de correlación estadísticamente significativa entre ambas variables. Sin embargo, desde un análisis descriptivo, se observa que el 100% de los clientes MYPES encuestados están completamente de acuerdo con el proceso de las regulaciones a través de la plataforma digital. En cuanto a la inclusión financiera, un 85,87% manifiesta estar de acuerdo, mientras que el 14,13% restante expresa su total conformidad. Estos resultados coinciden con los hallazgos de Arévalo et al. (2023) quienes sostienen que el Estado debe fomentar políticas públicas que superen las fallas regulatorias en el modelo de negocio Fintech. En relación con lo expuesto anteriormente y respaldado por los datos de la SBS (2023) hay un 41% de población que carece de conocimientos financieros, reforzando la importancia de estrategias de difusión de los conceptos

financieros, se subraya la imperiosa necesidad de implementar estrategias efectivas para difundir los conceptos de educación financiera establecidos en la PNIF. Es fundamental que MYPES se beneficien de estos conocimientos financieros. Para ello, se deben fomentar estrategias de promoción a través de entidades afines al sector, como la Cámara de Comercio de Lima, ADEX y Promperú, entre otras, pues la implementación de estas estrategias permitirá un impacto positivo en el bienestar empresarial y, por ende, en el desarrollo económico del país. Cabe destacar que el Estado, mediante la Ley N° 31900, asegura la incorporación de cursos de educación financiera como parte del currículo obligatorio de las instituciones de educación básica, cuyos resultados se reflejarán en el comportamiento financiero de los nuevos empresarios, pertenecientes a la generación Alpha, en los años venideros.

Respecto con el segundo objetivo específico, que busca determinar la causa generada por la infraestructura digital en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024, se presentan los resultados en la tabla 20, donde se detalla el coeficiente de correlación de 0,047 entre la infraestructura digital y la inclusión financiera, obtenido mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman. La significancia bilateral de 0,654 indica que no existe una correlación significativa entre ambas variables. Desde un análisis descriptivo, se observa que el 98,91% de los clientes encuestados sostienen estar completamente de acuerdo con la infraestructura digital. En cuanto a la inclusión financiera, el 85,87% indica estar de acuerdo, mientras que el 14,13% manifiesta estar completamente de acuerdo. Esto refuta lo expuesto por Salas et al. (2022) quienes indican que la crisis sanitaria impulsó un desarrollo continuo de las Fintech en Perú, este estudio revela que la insuficiente infraestructura digital dificultó el acceso a estos servicios, especialmente para poblaciones vulnerables. Como indica Álvarez (2018) los

acuerdos de la G-20 impulsaron el crecimiento de la inclusión financiera, lo que ha potenciado la expansión de las fintechs a nivel global. Este auge se ve favorecido por el aumento de dispositivos móviles y la expansión de la cobertura de internet. Acorde a lo mencionado, si bien los clientes MYPES encuestados están de acuerdo con la infraestructura digital desde la perspectiva descriptiva, su desarrollo desigual en el país genera un impacto negativo en estas empresas. Los costos variables de los servicios de internet, electricidad y telefonía, según la ubicación geográfica y la capacidad de pago, impiden que las MYPES alcancen uno de los objetivos estratégicos de la PNIF.

En el marco del tercer objetivo específico, que busca determinar la causa generada por de la evaluación de riesgo y el *scoring* crediticio en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024, se muestran los siguientes resultados del análisis en la tabla 21. La prueba no paramétrica Rho de Spearman arrojó un coeficiente de correlación de 0,053 entre la evaluación de riesgo y el *scoring* crediticio, y la inclusión financiera; la significancia bilateral de 0,805 indica que no existe una correlación significativa entre estas variables. Desde el punto de análisis descriptivo se obtuvo que el 96,74% coinciden con la evaluación de riesgo y el *scoring* crediticio; mientras que el 85,87% están de acuerdo con la variable inclusión financiera. Cabe destacar que un 14,13% han manifestado estar completamente de acuerdo. Lo descrito converge con lo expuesto por Berisha et al. (2024), quienes analizaron los tipos de financiamiento, las barreras de acceso y el impacto de las restricciones financieras. Utilizando tres tipos de análisis crediticio: descriptiva, inferencial y regresión; encontraron que las dependen principalmente de fondos propios, enfrentan elevadas tasas de interés y requisitos de garantía obligatorios, lo que les dificulta el acceso a financiamiento. Es preciso

recapitular lo enfatizado por Silupú (2020) sobre la relevancia de que las MYPES conozcan su riesgo crediticio para proyectar sus obligaciones de pago y prevenir la morosidad. En este sentido, recomienda la suscripción a servicios de información financiera como los ofrecidos por la SBS y/o centrales de riesgo. El desconocimiento de estas herramientas y técnicas de financiamiento podría decantar en que una MYPE opte por recurrir a financiamiento informal y riesgoso como los conocidos “gota a gota” o prestamistas que establezcan intereses exorbitantes.

Como se detalla en el cuarto objetivo específico que pretende determinar la causa generada por el proceso de solicitud y aprobación en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024, se muestran los resultados en la tabla 22. La prueba no paramétrica Rho de Spearman señala un coeficiente de correlación de 0,043 entre el proceso de solicitud y aprobación y la inclusión financiera; la significancia bilateral de 0,615, lo que indica la no correlación con la dimensión y la variable del estudio. El análisis descriptivo reveló que el 100% de los encuestados manifestaron estar completamente de acuerdo con el proceso de solicitud y aprobación. En cuanto a la variable inclusión, la mayoría de los participantes también mostraron una valoración positiva, con un 85,87% de acuerdo y un 14,13% de completo acuerdo. Si bien Muthomi (2022), indicó una correlación negativa pero significativa entre el crédito digital y las ganancias de una empresa al analizar el ROA de 37 instituciones financieras, Cueva et al. (2022) desde la perspectiva de Enaho 2020 distinguen dos grupos de compañías: las que pueden obtener un crédito, pero no lo solicitan y las que no pueden obtener un crédito. Esta segmentación, como detallan Figueroa et al. (2018) se relaciona con el estricto proceso de concesión de créditos, el cual varía en la cantidad de aprobadores involucrados dependiendo del nivel de análisis ejecutado. Los autores señalan que

no todas las operaciones necesitan la aprobación de un Comité de Riesgos, pues existen diversas etapas en la vinculadas con la solicitud de crédito como: análisis de los Estados Financieros (EEFF), inspección de las ventas, capacidad de endeudamiento, evaluación del personal directivo y los datos provenientes de las centrales de riesgo con el objetivo de identificar conductas y capacidad de pago. Consideramos que las solicitudes de créditos deben aprobarse cuando las condiciones analizadas garanticen el cumplimiento de la MYPE con el compromiso adquirido. Además, para montos entre 100 mil y 350 mil soles, se requiere un aval crediticio adicional.

En el marco del quinto objetivo específico que busca determinar la causa generada por la seguridad y protección de datos en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024. Se analizaron los datos mostrados en la tabla 23, encontrando un coeficiente de correlación de 0,051 entre ambas variables, mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman. La significancia bilateral de 0,630 indica que no existe una correlación estadísticamente significativa entre la seguridad y protección de datos y la inclusión financiera en este estudio. El análisis descriptivo revela que el 100% de la muestra están completamente de acuerdo con la protección y seguridad de datos que ofrece la plataforma digital. En cuanto a la variable inclusión, el 85,87% de los usuarios están de acuerdo, mientras que el 14,13% la aprueba completamente. Los datos presentados, en consonancia con Donayre (2023) confirman que la baja seguridad y la desconfianza de usuarios individuales y empresariales han sido obstáculos importantes para la adopción de operaciones financieras en dispositivos personales. No obstante, el autor destaca que las Fintech han implementado plataformas tecnológicas altamente accesibles, fáciles de usar y seguras, impulsando una mayor participación de las

entidades financieras en iniciativas de modernización y atrayendo a los usuarios de servicios financieros mediante una experiencia más amigable. La evolución tecnológica ha impulsado las transacciones electrónicas, reemplazando pagos físicos (Hilario et al., 2019). En este contexto, las soluciones centradas en el cliente deben priorizar la seguridad cibernética, dada la ausencia de contacto físico en las transacciones. Es crucial que las soluciones financieras para individuos y MYPES consideren la confidencialidad, integridad, disponibilidad y prevención del fraude durante su desarrollo. Estas medidas son esenciales para generar confianza en estas innovaciones y promueven una mayor inclusión financiera acorde con los objetivos de la PNIF.

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Conclusiones

En esta investigación, se analizó la causa generada por la plataforma Fintech en la inclusión financiera de los clientes en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024. Los resultados no mostraron una relación significativa entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de 0,039 y una significancia bilateral de 0,715. Sin embargo, es importante destacar que el 100% de los clientes tienen la intención de usar la plataforma Fintech y que la mayoría de ellos están de acuerdo con la inclusión financiera. Estos hallazgos sugieren que, si bien la plataforma Fintech no tiene un impacto directo en la inclusión financiera, su alto nivel de aceptación entre los clientes la convierte en una herramienta valiosa para promover la inclusión financiera en el futuro. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula del estudio, “la plataforma Fintech no genera efecto en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024.”

Se analizó la causa generada por las regulaciones en la inclusión financiera de los clientes de una empresa Mirafloresina y se resuelve que los resultados obtenidos mostraron mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman que el coeficiente de correlación es 0,036 y la significancia bilateral 0,733. Sin embargo, se obtuvo que el 100% de los clientes están completamente de acuerdo con el proceso de las regulaciones a través de la plataforma digital. En cuanto a la inclusión financiera; con el 85,87% están de acuerdo y el 14,13% han manifestado estar completamente de acuerdo. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula del estudio, “las regulaciones no generan efecto en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024”.

En cuanto a la infraestructura digital no generan efectos en la inclusión financiera de los clientes de una empresa Miraflores y se resuelve que los resultados obtenidos mostraron que mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman el coeficiente de correlación es 0,047 y la significancia bilateral es 0,654. Sin embargo, 98,91% de los clientes sostienen estar completamente de acuerdo con la infraestructura digital; con respecto a la variable inclusión financiera el 85,87% indica estar de acuerdo y el 14,13% han manifestado estar completamente de acuerdo. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula del estudio, “la infraestructura digital no genera efectos en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024”.

En relación con la evaluación de riesgos y *scoring* crediticio no genera efecto en la inclusión financiera de los clientes de una empresa Miraflores y se resuelve que los resultados obtenidos mostraron que el coeficiente de correlación mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman es 0,026 y la significancia bilateral es 0,805. Sin embargo, el 96,74% manifiesta estar de acuerdo con la evaluación de riesgo y *scoring* crediticio; con respecto a la variable inclusión financiera el 85,87% menciona estar de acuerdo y el 14,13% han manifestado estar completamente de acuerdo. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula del estudio, “la evaluación de riesgos y *scoring* crediticio no genera efecto en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024”.

Sobre el proceso de solicitud y aprobación no generan efectos en la inclusión financiera de los clientes de una empresa Miraflores y se resuelve que los resultados obtenidos mostraron que el coeficiente de correlación mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman es 0,053 y la significancia bilateral es 0,615. Sin embargo, el 100% está completamente de acuerdo con el proceso de solicitud y

aprobación; con respecto a la variable inclusión el 85,87% indican estar de acuerdo y el 14,13% han manifestado estar completamente de acuerdo. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula del estudio, “el proceso de solicitud y aprobación no generan efectos en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024”.

Finalmente, acerca de la seguridad y protección de datos no generan efectos en la inclusión financiera de los clientes de una empresa Mirafloresina y se resuelve que los resultados obtenidos mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman mostraron que el coeficiente de correlación es 0,051 y la significancia bilateral es 0,630. Sin embargo, el 100% de los clientes están completamente de acuerdo con la protección y seguridad de datos a través de la plataforma digital; además, con respecto a la variable inclusión el 85,87% están de acuerdo y el 14,13% han manifestado estar completamente de acuerdo. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula del estudio, “la seguridad y protección de datos no generan efectos en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024”.

Se presentan los resultados del estudio en anexo 10.

7.2 Recomendaciones

Consuempresa, como empresa comprometida con el desarrollo, tiene la oportunidad de generar un impacto significativo en la comunidad MYPE a través de la implementación de un programa integral de educación financiera (tutoriales y seminarios presenciales) difundidos por canales de contacto como WhatsApp, LinkedIn y correo electrónico. Este programa, diseñado para dotar a los empresarios de las herramientas y técnicas necesarias para tomar decisiones financieras acertadas, se convierte en un pilar fundamental para su crecimiento.

Se recomienda a la empresa miraflores, Consuempresa, implementar una iniciativa piloto de su plataforma de créditos en línea bajo el marco regulatorio, que permitirá a la empresa: probar la plataforma con clientes reales, validar el modelo de negocio y cumplir con las regulaciones vigentes.

Se recomienda a la empresa miraflores, Consuempresa, establecer una alianza estratégica con un operador de telefonía local para obtener planes de datos móviles a precios reducidos y con mejor calidad de servicio. Esto se trasladará en un ahorro significativo para la empresa y un valor agregado a sus clientes, diferenciándolos de la competencia. Adicionalmente, se propone implementar un proyecto de “evaluación técnica” desde el área de Outsourcing, con el objetivo de que ayude a los clientes en la revisión de sus servicios eléctricos internos para identificar mejoras en su infraestructura. Esto permitirá optimizar el consumo de energía, reducir costos mensuales y promover prácticas más sostenibles.

Se recomienda a los especialistas del área de sistemas de la empresa miraflores Consuempresa explorar técnicas de *scoring* crediticio como las usadas por redes neurales e inteligencia artificial y no solo técnicas de capacidad de pago, pues no promovería la inclusión financiera. Con respecto a los clientes, suscribirse a

boletines virtuales de la SBS que les informe sobre la salud financiera para tomar mejores decisiones.

Se sugiere a los especialistas del área de servicios administrativos y contables de la empresa miraflores, Consuempres, la elaboración y difusión de guías educativas financieras virtuales dirigidas a clientes que no hayan calificado o hayan tenido dificultades para calificar a un crédito. Estas guías tendrán como objetivo principal brindarles herramientas y conocimientos para mejorar su situación crediticia y aumentar sus posibilidades de éxito en futuras solicitudes.

Se recomienda en primer lugar, para el área de sistemas de la empresa miraflores, Consuempres, priorice robustecer la seguridad en la implementación de la plataforma Fintech, como la autenticación multifactor (MFA) y la protección de datos, que ayuden a identificar riesgos y salvaguardar la privacidad de datos durante el proceso de solicitud en la plataforma Fintech. En segundo lugar, al área de servicios administrativos y contables trabajar de forma conjunta con el área de sistemas para capacitar a los clientes MYPE, sobre las mejores prácticas en seguridad cibernética y la importancia de protección de sus datos, aprovechando los canales digitales que tiene la empresa para su difusión y posterior consulta.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Aboukadri, S., Ouaddah, A., & Mezrioui, A. (2024). Machine learning in identity and access management systems: Survey and deep dive. *Computers & Security*, 139, 103729. <https://doi.org/10.1016/j.cose.2024.103729>
- Alegría, M. (24 de abril de 2020). Digitalización de contratos: El correo electrónico como medio de comunicación contractual. *Diario El Comercio*. <https://elcomercio.pe/economia/opinion/digitalizacion-de-contratos-el-correo-electronico-como-medio-de-comunicacion-contractual-por-martin-alegria-estado-de-emergencia-negocios-contratos-noticia/>
- Alfageme, A., & Ramírez, N. (2018). *Decisiones financieras de los hogares e inclusión financiera: evidencia para América Latina y el Caribe*. En M. J. Roa & D. Mejía (Eds.), Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos. https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1188/Decisiones_financieras_de_los_hogares_e_inclusion_financiera.pdf?sequence=4#page=281
- Álvarez, C. (1 de junio de 2018). *La inclusión financiera entra en la agenda del G20*. [BBVA]. <https://www.bbva.com/es/la-inclusion-financiera-entra-la-agenda-del-g20/>
- Álvarez, K., Martínez, G., & García, A. (2021). La importancia del control interno en el área de ingresos de una empresa comercial. *Publicaciones e Investigación*, 15(1). <https://doi.org/10.22490/25394088.4692>
- Andía, W. (2019). *Manual de gestión pública. Pautas para la aplicación de los Sistemas Administrativos* (8a ed.). Ediciones Arte y Pluma.
- Apoyo & Asociados. (2022). *Sistema Bancario Peruano*. <https://www.aai.com.pe/wp-content/uploads/2023/04/Sistema-Bancario-Peru%CC%81-2022.pdf>

- Arevalo, V., Muñoz, D., & Rojas, V. (2023). *Las fintech en el Perú como mecanismo de inclusión financiera, a partir del 2022* [Tesis maestría]. Universidad del Pacífico.
https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/4027/Arevalo%2c%20Viviana_Trabajo%20de%20investigacion_Maestria_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, J. L. (2020). *Proyecto de tesis: guía para la elaboración* (J. L. Arias Gonzáles, Ed.). <https://repositorio.concytec.gob.pe/entities/publication/bbc54d61-f4b5-4a0f-9fa1-023c0444e97b>
- Aurazo, J., & Vega, M. (2020). *¿Por qué las personas usan pagos digitales?: Evidencia a partir de microdatos de Perú (2020-016)*.
<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Documentos-de-Trabajo/2020/documento-de-trabajo-016-2020.pdf>
- Azar, K., Mejía, D., & Valdez, M. (2021). Banca Abierta. *Lecciones, desafíos y oportunidades para América Latina* (39; XX).
https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1870/Banca%20abierta_Lecciones_desaf%c3%ados%20y%20oportunidades%20para%20Am%c3%a9rica%20Latina.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Baldoceda, J., & García, M. G. (2021). El potencial del Open Banking. *Revista Moneda*, 187, 16-21. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-187/moneda-187-03.pdf>
- Banco de la nación. (2017). *Plan Nacional de Educación Financiera*.
<https://www.bn.com.pe/inclusion-financiera/archivos/ENIF/plan-nacional-educacion-financiera-junio2017.pdf>

Banco Mundial. (29 de marzo de 2022). *La inclusión financiera es un elemento facilitador clave para reducir la pobreza y promover la prosperidad*. Banco Mundial.

<https://www.bancomundial.org/es/topic/financiamiento/overview#:~:text=La%20inclusi%C3%B3n%20financiera%20se%20refiere,de%20manera%20responsable%20y%20sostenible.>

Barredo, D., Rodrigues, M., & Hidalgo, J. (2020). Comunicación digital, redes sociales y procesos en línea: estudios en una perspectiva comparada entre América Latina y la península ibérica. *Journal of Iberian and Latin American Research*, 275-283. <https://doi.org/10.1080/13260219.2020.1934260>

Barrera, J., Méndez, E., & Parra, S. (2021). Asociación de dependencia de factores determinantes de acceso al crédito «gota a gota» en micro, pequeñas y medianas empresas. *Apuntes* 91, 189-210. <https://doi.org/10.21678/apuntes.91.1408>

Barrera, N. A., Robledo, S., & Zarela, M. (2021). Una revisión bibliográfica del Fintech y sus principales subáreas de estudio. *Económicas cuc*, 43(1), 83-100. <https://doi.org/10.17981/econcuc.43.1.2022.Econ.4>

BCRP. (2017a). *Fintech en Perú*. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2017/Noviembre/ref-noviembre-2017-recuadro-6.pdf>

BCRP. (2017b). *Reporte de Estabilidad Financiera*. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2017/Noviembre/ref-noviembre-2017-recuadro-6.pdf>

- BCRP. (2022). *Reporte de Estabilidad Financiera*.
<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2022/noviembre/ref-noviembre-2022-recuadro-9.pdf>
- BCRP. (2023). *Liquidez y crédito: marzo 2023*.
<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Notas-Estudios/2023/nota-de-estudios-31-2023.pdf>
- Becerra, X. (23 de diciembre de 2022). El dominio de Brasil y México en el desarrollo del mercado fintech en América Latina. *Diario La República*.
<https://www.larepublica.co/especiales/anuario-ripe-2023/el-dominio-de-brasil-y-mexico-en-el-desarrollo-del-mercado-fintech-en-america-latina-3515216>
- Bejar, P., Ishi, K., Komatsuzaki, T., Shibata, I., Sin, J., & Tambunlertchai, S. (2022). Can Fintech Foster Competition in the Banking System in Latin America and the Caribbean? *Latin American Journal of Central Banking*, 3(2), 100061.
<https://doi.org/10.1016/j.latcb.2022.100061>
- Berisha, A., Hoti, A., & Hoti, H. (2024). An empirical study on micro, small, and medium enterprises access to finance in Kosovo: A survey based analysis. *Multidisciplinary Science Journal*, 6(5).
<https://doi.org/10.31893/multiscience.2024068>
- Bregante, D. (21 de diciembre de 2023). *Guía de Negocios FinTech 2023/2024*. EY.
https://www.ey.com/es_pe/law/guia-fintech
- CAF. (2019). *Estudio del Modelo de Scoring de ruta N*. Banco de desarrollo de América Latina.
<https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1426/Estudio%20del%20modelo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Canchari, S. (2021). *Desembolso de crédito en línea y satisfacción del cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo - 2021* [Título Profesional]. Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10549/1/IV_FCE_309_TE_Canchari_Comun_2021.pdf
- Carballo, I. E., & Dalle-Nogare, F. (2019). Fintech e inclusión financiera: los casos de México, Chile y Perú. *Revista CEA*, 5(10), 11-34. <https://doi.org/10.22430/24223182.1441>
- CGFS - FSB. (2017). *FinTech credit: Market structure, business models and financial stability implications*. <https://www.fsb.org/wp-content/uploads/CGFS-FSB-Report-on-FinTech-Credit.pdf>
- Chaves-Barboza, E., & Rodríguez-Miranda, L. (2018). Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE). *Revista Ensayos Pedagógicos*, 13(1), 71. <https://doi.org/10.15359/rep.13-1.4>
- Chevalier, S. (29 de marzo de 2023). *¿En qué países latinoamericanos es más caro tener internet?* Statista. <https://es.statista.com/grafico/23990/precio-de-internet-de-banda-ancha-fija-en-latinoamerica/>
- Cisneros, A., Guevara, A., Urdánico, J., & Garcés, J. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. *Revista Científica*, 8(1). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383508>
- Climent, F., & Escrivá, M. (2018). Banca Ética y Banca Tradicional. Comparativa entre Triodos Bank y Banco Santander. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, 130, 55-72. <https://doi.org/10.5209/REVE.61935>

ComexPerú. (2021). *Las micro y pequeñas empresas en el Perú Resultados en 2021*.

<https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-comexperu-001.pdf>

ComexPerú. (2022). *Las micro y pequeñas empresas en el Perú Resultados en 2022*.

<https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mypes-2022.pdf>

Congreso de la República del Perú. (2000a). Ley 27269 de 2000. Por lo cual se expide la Ley de firma de firmas y certificados digitales. *Diario oficial El Peruano*.

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/356833/NORMA_1887_LEY_27269_Modificada_por_LEY_27310.pdf?v=1567090940

Congreso de la República del Perú. (2000b). Ley 27291 de 2000. Por lo cual se expide

la Ley que modifica el código civil permitiendo la utilización de los medios electrónicos para la comunicación de la manifestación de voluntad y la utilización de la firma electrónica. *Diario oficial El Peruano*.

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/356832/NORMA_1887_Ley_27291.pdf?v=1567090743

Congreso de la República del Perú. (2001). Ley 27489 de 2001. Por lo cual se expide

la Ley que regula las centrales privadas de información de riesgos y de protección al titular de la información. *Diario oficial El Peruano*.

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con2_uibd.nsf/27353B1562B83B96052577C1006DB777/\\$FILE/C.5-cp--Ley-peruana-de-proteccion-de-datos.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con2_uibd.nsf/27353B1562B83B96052577C1006DB777/$FILE/C.5-cp--Ley-peruana-de-proteccion-de-datos.pdf)

Congreso de la República del Perú. (2003). Ley 28015 de 2003. Por lo cual se expide

la Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa. *Diario*

oficial

El

Peruano.

<https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28015.pdf>

Congreso de la República del Perú. (2010). Ley 29571 de 2010. Por lo cual se expide el Código de protección y defensa del consumidor. Indecopi. <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20195/177451/CodigoDProteccionyDefensaDelConsumidor%5B1%5D.pdf/934ea9ef-fcc9-48b8-9679-3e8e2493354e>

Congreso de la República del Perú. (2013). Ley 29985 de 2013. Por lo cual se expide la Ley que regula las características básicas del dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera. *Diario oficial El Peruano*. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Transparencia/Normas-Legales/ley-29985.pdf>

Congreso de la República del Perú. (2023a). Ley 31658 de 2023. Por lo cual se expide la Ley que crea el programa impulso empresarial MYPE – IMPULSO MYPERU. *Diario oficial El Peruano*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-crea-el-programa-impulso-empresarial-mype-impulso-ley-n-31658-2139646-1/>

Congreso de la República del Perú. (2023b). Ley 31761 de 2023. Por lo cual se expide la Ley que modifica el decreto legislativo 702, por el que se aprobaron las normas que regulan la promoción de inversión privada en telecomunicaciones, para otorgar a los usuarios el derecho a recibir una compensación por interrupciones generadas en los servicios públicos de telecomunicaciones. *Diario oficial El Peruano*. <https://spijweb.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2023/06/L-31761.pdf>

Congreso de la República del Perú. (2023c). Ley 31878 de 2023. Por lo cual se expide la Ley de reforma constitucional que promueve el uso de las tecnologías de la

información y la comunicación, y reconoce el derecho de acceso a internet libre en todo el país. *Diario oficial El Peruano*. <https://spijweb.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2023/09/L-31878.pdf>

Consejo de Ministros de Finanzas (CMF). (2019). *Prácticas en la Evaluación Crediticias de las PYME de la Alianza del Pacífico*. Alianza del Pacífico. https://alianzapacifico.net/wp-content/uploads/AP_CMF_PPT_Peru_Guia_de_Buenas_Practicas_PYME.pdf

Credicorp. (2023). *Índice de Inclusión Financiera en Latino América 2023*. https://grupocredicorp.com/indice-inclusion-financiera/IIF/Credicorp_IIF_2023.pdf

Cueva, J., Cárdenas, Á., & Salgado, L. (2022). Tamaño de empresa y acceso al crédito a través del sistema financiero en Perú. *Quipukamayoc*, 30(62). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1609-81962022000100009

Cueva, M. (2021). *Las Fintech como alternativa de inclusión financiera en Ecuador* [Tesis maestría]. Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8325/1/T3619-MAE-Cueva-Las%20Fintech.pdf>

Dassatti, C. (2019). Modelos de Score Crediticio: revisión metodológica y análisis a partir de datos de encuesta (Credit Score Models: Methodological Review and Analysis Based on Survey Data). *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3443515>

De la Torre, M. (2022). El ahorro y su canalización a través de los servicios de inversión. *RA&DEM*, 6.

https://www.uco.es/docencia_derecho/index.php/RAYDEM/article/viewFile/302/368

Diario Oficial El Peruano. (26 de febrero del 2017). Disminuyen transacciones bancarias en ventanillas. *Diario Oficial El Peruano*.

Diaz, J., & Peña, D. (2018). *Banco Financiero del Perú*.

Diaz, S. (25 de julio de 2022). *¿Qué son y cómo funcionan los términos y condiciones en una empresa emergente?* Asuntos legales. <https://www.asuntoslegales.com.co/consumidor/que-son-y-como-funcionan-los-terminos-y-condiciones-en-una-empresa-emergente-3409204>

Donayre, A. (2023). *Impacto del desarrollo de las empresas Financieras Tecnológicas- Fintech en el crecimiento de la Inclusión financiera en el Perú entre el 2018 y 2020* [Tesis doctorado]. Universidad de San Martín de Porres. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/12338/donayre_paa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

EFE. (1 de julio del 2018). *La ONU considera que las pymes son la espina dorsal de la economía y las mayores empleadoras del mundo*. 20 minutos. <https://www.20minutos.es/noticia/3382959/0/pymes-microempresas-onu-economia-empleo/?autoref=true>

Emmerich, M. L. (2018). El sistema financiero y la confianza del público. *Universidad de Lima*, 5-7. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/7457>

Esteban, Ni. (2018). *Tipos de investigación*. <http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>

EY. (21 de diciembre de 2023). *Guía de Negocios FinTech 2023/2024*. EY Law. https://www.ey.com/es_pe/law/guia-fintech

- Fay, M. (2021). Repensar el futuro del Perú. Notas de Política para transformar el Estado en un gestor de bien y desarrollo (Reporte No 163419). *The World Bank*.
<https://documents1.worldbank.org/curated/en/330961630045157214/pdf/Repe-nsar-el-Futuro-del-Peru-Notas-de-Politica-para-Transformar-al-Estado-en-un-Gestor-de-Bienestar-y-Desarrollo.pdf>
- Feria, H., González, M., & Licea, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o técnicas de indagación empírica? *CEPUT*.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7692391.pdf>
- Fernández, E., & Valle, S. (2018). Tecnología disruptiva: la derrota de las empresas establecidas. *Innovar*, 28(70), 9–22.
<https://doi.org/10.15446/innovar.v28n70.74404>
- Figuroa, M. Á., San Martín, A., & Soto, J. (2018). *Buenas Prácticas Financieras en la Gestión del Riesgo de Crédito de Empresas del Sector Bancario* [Tesis maestría]. Pontificia Universidad Católica del Perú.
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12882/FI-GUEROA_SAN%20MARTIN_PRACTICAS_BANCARIO.pdf?sequence=1
- Finnovista. (2021). *Radar Fintech e Incumbentes 2021*.
<https://www.finnovista.com/wp-content/uploads/2021/12/Radar-Finnovista-General-2021-4.pdf>
- Flores, C., & Flores, K. (2021). Pruebas para comprobar la normalidad de datos en procesos productivos: anderson-darling, ryan-joiner, shapiro-wilk y kolmogórov-smirnov. *Societa, Revistas de Ciencias Sociales y Humanística*.
<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/341/3412237018/3412237018.pdf>

- FOGAPI. (2022). *Memoria Anual 2022*. <https://www.fogapi.com.pe/wp-content/uploads/2023/09/Memoria-2022-2.pdf>
- Forbes. (16 de enero de 2024). *Velocidad promedio de internet móvil en Perú se incrementó en 2023 y llegó a 11.50 Mbps*. Forbes Perú. <https://forbes.pe/actualidad/2024-01-16/velocidad-promedio-de-internet-movil-en-peru-se-incremento-en-2023-y-llego-a-11-50-mbps>
- García, M. (22 de marzo de 2023). *Innovación tecnológica: qué es, sus tipos y sus beneficios*. Tecnológico de Monterrey. <https://blog.maestriasydiplomados.tec.mx/innovacion-tecnologica-que-es-sus-tipos-y-sus-beneficios>
- Garnier, J. (15 de diciembre de 2022). *Protección de Datos Personales en LATAM: Guía de Consulta Rápida*. EY. https://www.ey.com/es_pe/law/proteccion-de-datos-personales-en-latam
- Gellerman, E. (8 de julio de 2022). *Preaprobación y precalificación: ¿Cuáles son las diferencias?* Intuit Creditkarma. <https://www.creditkarma.com/es/consejo/i/preaprobacion-y-precalificacion>
- Gestión. (12 de setiembre de 2023). *Más de la mitad de peruanos ya tiene cuenta de ahorro, ¿cómo va cada región?* Diario Gestión. <https://gestion.pe/tu-dinero/mas-de-la-mitad-de-peruanos-ya-tiene-cuenta-de-ahorro-como-va-cada-region-cuentas-de-ahorro-asbanc-inclusion-financiera-noticia/>
- GOB. (4 de diciembre de 2022). *Acceder al Fondo de Apoyo Empresarial a la MYPE (FAE-MYPE)*. <https://www.gob.pe/9096-acceder-al-fondo-de-apoyo-empresarial-a-la-mype-fae-mype>

- GOB. (13 de octubre de 2023). *RENIEC: cien mil peruanos más ya tienen DNI electrónico*. <https://www.gob.pe/institucion/reniec/noticias/849651-reniec-cien-mil-peruanos-mas-ya-tienen-dni-electronico>
- Gómez, D., Carranza, Y., & Ramos, C. (2017). Revisión documental, una herramienta para el mejoramiento de las competencias de lectura y escritura en estudiantes universitarios. *Revista Chakiñan de Ciencias Sociales y Humanidades*. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2550-67222017000300046
- Gonzales, L., Mancilla, J., Obregón, C., & Uculmana, J. (2020). *Fintech como Herramienta de Inclusión Financiera en el Perú* [Tesis maestría]. Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/18179/Fintech-Herramienta%20de%20Inclusi%C3%B3n%20Financiera-GONZALES.pdf?sequence=>
- Grisales, A. (2019). *Estadística descriptiva y probabilidad*. Ecoe Ediciones.
- Gutiérrez, A. L. (2020). *Cómo entender estadística fácilmente* (IMCP, Ed.; 1a ed.). IMCP.
- Hernandez, S., & Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), 51-53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Hernández-Sampieri, & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2023). *Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (2a ed.). McGraw-Hill.

- Hidalgo, M., Rios, K., Suárez de Freitas, G., Toledo, A., & Villanueva, R. (2021). *Plan de negocios para una empresa Fintech de financiamiento para Mypes en Lima Metropolitana* [Tesis maestría]. ESAN Business. https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2155/2021_MATP_18-2_02_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hilario, M., Lázaro, J., Ortiz, D., & Villanes, S. (2019). *Plan de negocio para una Fintech que colabora en la colocación y uso de tarjetas de crédito de consumo de las empresas financieras y banca múltiple* [Tesis maestría]. ESAN. https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1521/2019_MADTI_16-2_04_T.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Huaroc, J. (2020). *Propuesta de modelo Fintech para incrementar la inclusión financiera en la financiera Confianza, 2020* [Tesis maestría]. Universidad Nacional del Centro del Perú. Repositorio académico de la UCNP https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/6708/T010_20118279_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Igual, D. (2018). Las fintech y la reinención de las finanzas. *Oikonomics: revista de economía, empresa y sociedad*, 10. https://oikonomics.uoc.edu/divulgacio/oikonomics/_recursos/documents/10/Oikonomics_10_cast_complet_Opencms_a4.pdf
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2022). *Acceso a los servicios básicos en el Perú 2021*. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1863/

- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2023). *Producción Nacional: abril 2023*. <https://m.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/boletines/06-informe-tecnico-produccion-nacional-abr-2023.pdf>
- Ioannou, S., Wójcik, D., & Urban, M. (2024). FinTech and financial instability. Is this time different? *Journal of Post Keynesian Economics*, 1-24. <https://doi.org/10.1080/01603477.2024.2315055>
- IPSOS. (21 de octubre de 2021). *Canales de atención y medios de comunicación de la banca 2021*. <https://www.ipsos.com/es-pe/canales-de-atencion-y-medios-de-comunicacion-de-la-banca-2021>
- IPSOS. (2022). *Índice de inclusión financiera en el Perú IIF 2022*. https://grupocredicorp.com/indice-inclusion-financiera/IIF/IIF-Informe-Peru_28Nov22.pdf
- Izquierdo, J., & Anastacio, C. (2021). Calidad de servicio en instituciones privadas y públicas: revisión sistemática. *TZHOECOEN*, 13(2), 84-93. <https://doi.org/10.26495/tzh.v13i2.2002>
- Johnson, C. A., & Padilla, M. A. (2017). Regularidades no lineales en índices accionarios. Una aproximación con redes neuronales. *El Trimestre Económico*, 72(288), 765-821. <https://doi.org/10.20430/ete.v72i288.561>
- Konfío. (2024). *¿Qué es un crédito en línea?* Konfío. <https://konfio.mx/tips/diccionario-financiero/que-es-un-credito-en-linea/#:~:text=Un%20cr%C3%A9dito%20en%20l%C3%ADnea%20es,de%20herramientas%20tecnol%C3%B3gicas%20e%20internet.>
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2019). *Marketing 4.0: Transforma tu estrategia para atraer al consumidor digital*. Editorial Empresarial.

https://books.google.com.pe/books/about/Marketing_4_0_Versi%C3%B3n_M%C3%A9xico.html?id=y_kuEAAAQBAJ&redir_esc=y

Leal, A. L., Aranguiz, M. A., & Gallegos, J. (2017). Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 26(1). <https://doi.org/10.18359/rfce.2666>

López, P. (3 de agosto de 2022). *Salud Financiera: ¿Cómo conocer y mejorar el historial crediticio?* BBVA. <https://www.bbva.com/es/pe/salud-financiera/salud-financiera-como-conocer-y-mejorar-el-historial-crediticio/>

Machuca, J. (2021). *Manual del consumidor financiero peruano. Aspectos legales y procedimentales*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Mageste, S., Plottier, C., Rocha, C., & Saporito, N. (2024). *Empresas emergentes (start-ups) en América Latina y el Caribe: una primera aproximación a su identificación y características*. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/278c3c03-ec4a-4cea-a33c-20c08a30b4ef/content>

MAPFRE. (20 de junio 2022). *Educación financiera: diferencias entre productos financieros*. MAPFRE.

<https://www.mapfre.com/actualidad/economia/educacion-financiera-diferencias-entre-productos-financieros/#:~:text=Podemos%20dividir%20los%20productos>

Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(1), 38-47. <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>

- Medina, A. (2018). *Fintech y consideraciones para su regulación*.
https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/SUPERVISION_OP1/LimaFintechForum_SBS_Mayo_2018.pdf
- Mendoza, E. (2021). *El crédito Bancario como herramienta determinante en el desarrollo del sector comercio en el municipio de pamplona 2015 -2019* [Especialización en desarrollo económico regional]. Universidad de Pamplona.
http://repositoriodspace.unipamplona.edu.co/jspui/bitstream/20.500.12744/2791/1/Mendoza_2021_TG.pdf
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2019). Decreto Supremo 255-2019-EF del 05 de agosto de 2019. Por lo cual se aprueban la Política Nacional de Inclusión Financiera y modifican el Decreto Supremo No 029-2014-EF, que crea la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera. *Diario oficial El Peruano*.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/349461/DS255_2019EF.pdf?v=1565109724
- Muthomi, A. (2022). *Effect of digital credit on financial performance of financial sector in Kenya* [Tesis maestría]. University of Nairobi. Repositorio académico de la Universidad of Narobi
http://erepository.uonbi.ac.ke/bitstream/handle/11295/160369/Muthomi_Effect%20of%20Digital%20Credit%20on%20Financial%20Performance%20of%20Finacial%20Sector%20in%20Kenya.pdf?sequence=1
- Narayan, S. W. (2019). Does Fintech Matter For Indonesia's Economic Growth? *Buletin Ekonomi Moneter dan Perbankan*, 22(4), 437-456.
<https://doi.org/10.21098/bemp.v22i4.1237>
- Noya, E. (2021). *Fintech ahorro e inversión en la era financiera digital*. Editorial: Almuzara.

- Nperf. (2023). *Barómetro de las velocidades a Internet fijas en América Latina*.
<https://media.nperf.com/files/publications/LATAM/Latam-Barometro-velocidad-fija-S2-2022-S1-2023.pdf>
- Nperf. (26 de febrero de 2024). *Cobertura 3G / 4G / 5G Claro Movil*. Nperf.
<https://www.nperf.com/es/map/PE/-/163661.Claro-Movil/signal/?ll=-12.146745814539685&lg=-77.11853027343751&zoom=9>
- Orazi, S., Martínez, L., & Hernán Vigier. (3 de junio del 2019). *Las microfinanzas en argentina: una revisión sistemática de la literatura*. Visión de futuro.
<https://visiondefuturo.fce.unam.edu.ar/index.php/visiondefuturo/article/view/351/257>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (15 de enero de 2014). *La organización para la cooperación y el desarrollo económicos (OCDE) y el programa país para el Perú*. Acuerdo Nacional.
https://acuerdonacional.pe/wp-content/uploads/2015/02/AyudaM_Programa-Pais-Peru-OCDE.pdf
- Palacio de Gobierno. (2002). *Acuerdo Nacional*. S.A.Segraf.
<http://portal.apci.gob.pe/marco/attach/AcuerdoNacional.pdf>
- Pérez, E., & Titelman, D. (2018). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo* (CEPAL, Ed.). Naciones Unidas.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44213/1/S1800568_es.pdf
- Pérez, G. (2017). *Stock y flujo de existencias: Cuestiones metodológicas*.
http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/docin/docin_picna_02
- Perú21. (13 de julio de 2022). *Mipymes podrían ahorrar hasta 30% en tarifas eléctricas sin son usuarios libres, señala gremio*.

<https://peru21.pe/economia/mipymes-podrian-ahorrar-hasta-30-en-tarifas-electricas-sin-son-usuarios-libres-senala-gremio-rmmn-noticia/>

Pimienta, J., De la Orden, A., & Estrada, R. (2018). *Metodología de la investigación*. Pearson.

Presidencia de la República. (2018). Decreto Legislativo no 1412 de 2018. Por lo cual se aprueba la ley de Gobierno digital. *Diario oficial El Peruano*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf?v=1566312763>

Proaño, W. (2021). Tasas de interés y margen de intermediación. *041 Educación comercial y administración*. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/10661/3/UDA-OBSERVATORIOEMPRESARIAL-PROA%c3%91ORIVERA.pdf>

Quintana, D., Chicana, D., Cisneros, A., Nivín, R., Sánchez, E., & Yamunaqué, D. (diciembre de 2020). Mapa de calor para el mercado financiero peruano. *Revista Estudios Económicos*, 39, 21-58. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/39/ree-39-quintana.pdf>

Quispe, J. (23 de noviembre de 2023). *Pymes fueron las más afectadas por ciberataques en el 2023: los ataques más comunes*. *Gestión*. <https://gestion.pe/tecnologia/pymes-fueron-las-mas-afectadas-por-ciberataques-en-el-2023-por-que-empresas-peruanas-emprendimientos-negocios-noticia/>

Ramirez, Z. (12 de mayo de 2023). Banca restringirá créditos a personas y empresas este trimestre. *Gestión*. <https://gestion.pe/tu-dinero/finanzas->

personales/banca-restringira-creditos-a-personas-y-empresas-este-trimestre-noticia/

Ramos, J. (2021). Factores determinantes del desempeño empresarial en Lima Metropolitana durante la pandemia del COVID-19. *Quipukamayoc*, 29(61), 95-104. <https://doi.org/10.15381/quipu.v29i61.21731>

Ramos-Galarza, C. A. (2020). Alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1-6. <https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>

Real Academia Española. (s. f.-a). *Crédito*. Diccionario de la lengua española. <https://dle.rae.es/cr%C3%A9dito>

Real Academia Española. (s. f.-b). *Financiar*. Diccionario de la lengua española. <https://dle.rae.es/financiar>

Registro Nacional de Identidad y Estado Civil. (2022). *Plan Nacional de identidad digital y servicios disponibles*. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2799674/Plan%20Nacional%20de%20Identidad%20Digital%20y%20Servicios%20Disponibles%20\(PNIDSD\)%202022-2025.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2799674/Plan%20Nacional%20de%20Identidad%20Digital%20y%20Servicios%20Disponibles%20(PNIDSD)%202022-2025.pdf)

RegtechOne. (9 de enero de 2023). *Fintech peruanas: ¿Cuáles son sus principales características?* - RegtechOne. <https://regtechone.co/es-pe/fintech-peruanas-cuales-son-sus-principales-caracteristicas/>

Roa, M. J., & Carvallo, O. (24 de julio del 2018). *Inclusión financiera y el costo del uso de instrumentos financieros formales...* - Google Books. Inter-American Development Bank. https://www.google.com.pe/books/edition/Inclusi%C3%B3n_financiera_y_el_costo_del_uso/IN6GDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=como+nace+la+inclusi%C3%B3n+financiera&printsec=frontcover

- Rodríguez-Rodríguez, J., & Reguant-Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca En Educació*, 13(2).
<https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Romero, Y. (2019). Confianza en las transacciones financieras virtuales: la base de las Fintech. *Revista Pensamiento Gerencial*.
- Ruiz, C. (2021). *Aplicación de la Inteligencia Artificial en las Inversiones Financieras* [Titulación, Universidad de Valladolid].
<https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/51713/TFG-E-1315.pdf?sequence=1>
- Salas, A. A., Miranda, J. G., Saldaña, R. A., & Diaz, R. A. (2022). Las fintech y el proceso de inclusión financiera en Perú. *Quipukamayoc*, 30(63), 69-79.
<https://doi.org/10.15381/quipu.v30i63.24043>
- Salazar, E. (27 de junio de 2023). MEF espera reactivar unas 140.000 Mypes al cierre del 2023. *Diario La República*.
<https://larepublica.pe/economia/2023/06/27/impulso-myperu-mef-espera-reactivar-unas-140000-mypes-al-cierre-del-2023-pymes-peru-alex-contreras-coopac-reactivacion-mef-2215782>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma.
<https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/1480>
- Sanchez, I. (2020). *La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ETRAL SAC en la ciudad de Trujillo, 2020* [Maestría]. Universidad Privada del Norte.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25296/Sanchez%20Bazan%2c%20Irving%20Jair.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

SBS. (2015). *Resolución S.B.S. N° 2660-2015 de 2015. Por el cual se aprueba el reglamento de gestión de riesgos de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo.* SBS.

https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/Auto_Nuevas_Empresas/Normas_Comunes/7.%20Reg.%20Gesti%C3%B3n%20de%20Riesgos%20de%20Lavado%20de%20Activos_Res.%20SBS%20N%C2%B0%202660-2015.pdf

SBS. (2022a). *Ecosistema Fintech: promoviendo la innovación para contar con sistemas supervisados sostenibles e inclusivos.*

<https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/Archivos/2022/Ecosistema%20Fintech-2022.06.02.pdf>

SBS. (2022b). *Perú: Reporte de indicadores de inclusión financiera de los sistemas financieros, de seguros y de pensiones- diciembre 2022.* SBS.

<https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2022/Diciembre/CIIF-0001-di2022.PDF>

SBS. (2023a). *Inclusión financiera: ¿Qué es la inclusión financiera?*

<https://www.sbs.gob.pe/inclusion-financiera/inclusion-financiera>

SBS. (2023b). *Política Nacional de Inclusión Financiera del Perú.*

https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/EST_SISFIN_BOLET/Reporte%20Semi-estral%20de%20Avances%20PNIF%20-%202023%20I%20.pdf

SBS, & CAF. (2019). *Encuesta de medición de capacidades Financiera Perú 2019.*

https://www.sbs.gob.pe/Portals/4/jer/CIFRAS-ENCUESTA/ENCUESTA_PERU%2002032021.pdf

- Sesloc. (13 de abril de 2020). *¿Cuál Es La Diferencia Entre Preaprobado y Precalificado?* Sesloc. <https://www.sesloc.org/es/cu%C3%A1l-es-la-diferencia-entre-preaprobado-precalficado/>
- Silupú, B. (2 de noviembre de 2020). *Los micros y pequeños empresarios deben conocer su riesgo crediticio. Para ello, debes suscribirte a los reportes de la SBS o de Sentinel que mensualmente te informan, de modo gratuito, sobre tu clasificación.* Universidad de Piura. <https://www.udep.edu.pe/hoy/2020/11/riesgo-crediticio-en-mypes-i-parte/>
- Solleiro, J., Castañón, R., Guillén, Á., Hernández, T., & Solís, N. (7 de junio de 2022). *Vigilancia tecnológica en Ciberseguridad.* Universidad Nacional Autónoma de México, 1-36. https://www.icat.unam.mx/wp-content/uploads/2022/09/Vigilancia_Tecnologica_en_Ciberseguridad_Boletin.pdf
- Solórzano, C., & Cussat, H. (2022). *Reporte de Clasificación - Marzo 2022.* <https://www.cofide.com.pe/COFIDE/uploads/medios/APOYO-Y-ASOCIADOS-1q2022.pdf>
- Soriano, A. (13 de mayo de 2020). *Las microfinanzas en tiempos de COVID-19.* Banco de desarrollo de América Latina. <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/05/las-microfinanzas-en-tiempos-de-covid19/>
- Sotomayor, N., Talledo, J., & Wong, S. (2018). *Determinantes de la inclusión financiera en el Perú: Evidencia Reciente (DT/06/2018).* [https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/DDT_ANO2018/DT-001-2018%20\(es\).pdf](https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/DDT_ANO2018/DT-001-2018%20(es).pdf)

SUNAT. (s.f.). *Regímenes Tributarios*. SUNAT.

<https://emprender.sunat.gob.pe/emprendiendo/decido-emprender/regimenes-tributarios>

Superintendencia de Banca, S. y A. P. de F. de P. (SBS). (2022). *Plan Estratégico Multisectorial de la Política Nacional de Inclusión Financiera (1)*.

https://www.sbs.gob.pe/Portals/4/jer/EST-MONITOREO-ENIF/Plan_Estrategico_Multisectorial_PEM.PDF

United Nations Economist Network. (2023). *Fintech and digital finance for financial inclusion*.

https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/fintech4_14_march_2023.pdf

Valderrama, S. (2010). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. San Marcos.

Vargas, A. (2021a). Inclusión financiera en Perú y Latinoamérica en tiempos del COVID-19. *Quipukamayoc*, 29(60).

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v29i60.19775>

Vargas, A. (2021b). La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el Perú. *Industrial Data*, 24(2), 99-120.

<https://doi.org/10.15381/idata.v24i2.20351>

Vilá, R., Torrado, M., & Reguant, M. (2019). Análisis de regresión lineal múltiple con SPSS: un ejemplo práctico. *REIRE Revista d Innovación i Recerca en Educació*, 12(2). <https://doi.org/10.1344/reire2019.12.222704>

Vinueza, N. (2023). Innovación financiera y su impacto en la estabilidad del sistema financiero global. *Bastcorp International Journal*, 2(1), 24-32.

<https://doi.org/10.62943/bij.v2n1.2023.25>

Wang, X., Hou, S., Kyaw, K., Xue, X., & Liu, X. (2023). Exploring the determinants of Fintech Credit: A comprehensive analysis. *Economic Modelling*, 126, 106422. <https://doi.org/10.1016/j.econmod.2023.106422>

Weidenslaufer, C., & Wilkins, J. (2020). *Sistemas de información crediticia: Legislación extranjera e iniciativas de reforma*. Biblioteca de Congreso Nacional de Chile. https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/29265/1/BCN_Sistemas_de_Informacion_Crediticia.pdf

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de Consistencia	130
Anexo 2 Carta de Autorización de Uso de Información de Empresa.....	137
Anexo 3 Consentimiento Informado para Participantes de Investigación.....	138
Anexo 4 Participantes de la encuesta	140
Anexo 5 Instrumento	142
Anexo 6 Solicitud de validación de instrumentos de investigación.....	150
Anexo 7 Árbol: Dinámica del ecosistema Fintech	153
Anexo 8 Flujograma para obtener un crédito en la banca tradicional con producto financiero activo	154
Anexo 9 Flujograma de Procesos para solicitar crédito en una plataforma Fintech	155
Anexo 10 Resultados de todas las hipótesis del estudio.....	156
Anexo 11 Árbol de problemas	158
Anexo 12 Resultados de la encuesta	159
Anexo 13 Plan de mejora	163

Anexo 1

Matriz de Consistencia

Título: “Plataforma Fintech y la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024”

Autores: Jaime López y Martha Mayta

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general		Regulaciones	Claridad sobre la información legal	* Tipo: aplicada * Enfoque: Cuantitativo
¿Cuál es la causa generada por la plataforma Fintech en la inclusión	Determinar la causa generada por la plataforma Fintech en la inclusión financiera	HA: La plataforma Fintech genera efectos en la inclusión financiera	Variabl	Infraestructura digital	Electricidad	*Metodología: Hipotético deductivo

financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024?	en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024.	en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024.	e 1: Plataforma Fintech			* Diseño de investigación: transeccionales correlacional causal - no experimental
		H0: La plataforma Fintech no genera efectos en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024.			Cobertura de internet	* Alcance: Explicativo * Población de estudio: 106 empresas
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas			Conectividad móvil	MYPES en la base de datos de
¿Cuál es la causa	Determinar la causa	HA: Las regulaciones				

<p>generada por las regulaciones en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024?</p>	<p>generada por las regulaciones en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024.</p>	<p>generan efectos en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024.</p> <p>H0: Las regulaciones no generan efectos en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024.</p>		<p>Evaluación de riesgos y scoring crediticio</p>	<p>Registro de la Identidad Digital</p> <p>Documentación para el registro de evaluación</p> <p>Banca abierta</p> <p>Scoring crediticio</p> <p>Innovación tecnológica</p> <p>Sistema de</p>	<p>Consuempresa en el departamento de Lima.</p> <p>*Muestra: 92 MYPES en la base de datos de Consuempresa en el departamento de Lima.</p> <p>* Técnica: revisión</p>
<p>¿Cuál es la causa generada por la infraestructura digital</p>	<p>Determinar la causa generada por la infraestructura digital</p>	<p>HA: La infraestructura digital genera efectos en la inclusión</p>				

<p>en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024?</p>	<p>en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024.</p>	<p>financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024</p> <hr/> <p>H0: La infraestructura digital no genera efectos en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024</p>			<p>prevención de lavado de activos</p> <hr/> <p>Proceso de solicitud y aprobación</p> <hr/> <p>Preaprobación canal de comunicación</p> <hr/> <p>Transparencia en términos y condiciones</p> <hr/> <p>Habilidad del</p>	<p>documental y encuesta recopila la información medio de Microsoft Forms.</p> <hr/> <p>* Instrumento para la recolección de datos:</p> <hr/> <p>cuestionario utilizando la escala de Likert (1-5).</p>
<p>¿Cuál es la causa generada por la evaluación de</p>	<p>Determinar la causa generada por la evaluación de riesgos</p>	<p>HA: La evaluación de riesgos y scoring crediticio generan</p>				

<p>riesgos y scoring crediticio en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024?</p>	<p>y <i>scoring</i> crediticio en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024.</p>	<p>efectos en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024.</p> <p>H0: La evaluación de riesgos y scoring crediticio no generan efectos en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024.</p>			<p>uso firma digital</p> <p>Facilidad de seguimiento de las solicitudes</p>	<p>Análisis de datos</p> <p>*Prueba de normalidad: Kolmogorov en SPSS25.</p> <p>*Confiabilidad: prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach.</p> <p>*Método estadístico: Rho de Spearman (ordinaria – no paramétrica)</p>
<p>¿Cuál es la causa</p>	<p>Determinar la causa</p>	<p>HA: El proceso de</p>		<p>Seguridad</p>	<p>Seguridad</p>	

<p>generada por el proceso de solicitud y aprobación en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024?</p>	<p>generada por el proceso de solicitud y aprobación en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024.</p>	<p>solicitud y aprobación generan efectos en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024.</p> <p>H0: El proceso de solicitud y aprobación no genera efectos en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024.</p>	<p>Variabl e 2: Inclusió n</p>	<p>y protección de datos</p> <p>Acceso</p>	<p>cibernética</p> <p>Cumpliment o con regulaciones y leyes con protección de datos.</p> <p>Infraestructu ra financiera</p> <p>Conocimient o de productos</p> <p>Tenencia de</p>	<p>* Estadística regresión lineal múltiple.</p>
<p>¿Cuál es la causa</p>	<p>Determinar la causa</p>	<p>HA: La seguridad y</p>				

<p>generada por la seguridad y protección de datos en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024?</p>	<p>generada por la seguridad y protección de datos en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024.</p>	<p>protección de datos generan efectos en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024.</p>	<p>financiera</p>	<p>ra</p>	<p>productos</p>			
							<p>Uso</p>	<p>Transacciones básicas</p>
								<p>Ingresos</p>
								<p>Ahorros</p>
							<p>Calidad percibida</p>	<p>Confianza en el sistema financiero</p>
								<p>Calidad en el sistema financiero</p>

Anexo 2

Carta de Autorización de Uso de Información de Empresa

Lima, 04 de diciembre del 2023

Señor

Fernando Blandón Ramírez

Gerente General

CONSUEMPRESA SAC

Lima, Perú

Asunto: Autorización de Uso de Información Organizacional.

Respetado Señor Blandón:

Es mi deseo que, al leer este escrito, usted se encuentre bien en todo aspecto, he de comentarle que como parte de mi crecimiento profesional, vengo cursando la maestría de E-Business en la escuela de Posgrado de la Universidad San Martín de Porres, donde para lograr el título de Maestro en E-Business me encuentro desarrollando una tesis de investigación, este trabajo lo vengo realizando en grupo, el cual está conformado por mi persona Jaime Enrique López Ortega con DNI 42480016 y por mi compañera Martha Angélica Mayta Alfaro con DNI 72270791, siendo el objetivo de esta investigación poder determinar la medida que influye la plataforma Fintech en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores – Lima, 2024.

Por lo expuesto, me dirijo a usted para solicitar su aprobación y que se me pueda brindar acceso a la base de clientes de CONSUEMPRESA, así como la aprobación de uso de los medios digitales de contactabilidad a los clientes de la empresa, en el rango del mes de enero del 2024, para poder ejecutar las siguientes actividades:

- Desplegar un instrumento del tipo de encuesta a la base de clientes de CONSUEMPRESA.
- Distribuir por el correo electrónico de contacto al cliente, el comunicado de solicitud para el desarrollo de la encuesta.
- Reforzar por el canal de WhatsApp de la organización el desarrollo de la encuesta a la base de cliente.

He de mencionar que los fines de los resultados obtenidos son estrictamente académicos y cuyos resultados serán compartidos con usted una vez finalizada la investigación. Así mismo toda la información recolectada será gestionada en base a las disposiciones de la ley de protección de datos personales (Ley 29733).

Agradezco la atención prestada y quedo atento a su conformidad para poder utilizar los recursos organizacionales descritos en líneas precedentes.

Atentamente,



LOPEZ ORTEGA JAIME ENRIQUE

Ing. Jaime Enrique López Ortega



Martha Angélica Mayta Alfaro



Fernando Blandón Ramírez

Anexo 3

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El objetivo de la presente ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación una explicación clara del desarrollo de esta, así como el rol a desempeñar en ella como participantes estratégicos.

Esta investigación viene siendo realizada por los maestrandos Martha Angélica Mayta Alfaro y Jaime Enrique López Ortega, alumnos de la Escuela de Posgrado de la Universidad San Martín de Porres. La meta de este estudio es determinar la causa generada por la plataforma Fintech en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024.

Si usted aprueba participar en el estudio, le pediremos completar una encuesta, la cual le tomará 20 minutos de su tiempo aproximadamente, es preciso indicar que la participación de este estudio es totalmente voluntaria. La información que decante de la recolección de las respuestas es estrictamente confidencial y su uso no estará orientado para propósitos fuera de los alcances de esta. Se le asignará un código a las repuestas de su encuesta para mantener la condición de anónimo.

Si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede compartirla con los maestrandos en cualquier momento durante su participación al correo: jaime_lopez1@usmp.pe. Así mismo, puede dejar de participar del proyecto de investigación en el momento que lo estime conveniente sin que eso lo perjudique de forma alguna.

Desde ya estamos muy agradecidos con su participación.

**Nombres y Apellidos del
Participante**

Fecha

* Obligatorio

Consentimiento informado

El objetivo de la presente ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación una explicación clara del desarrollo de esta, así como el rol a desempeñar en ella como participantes estratégicos.

Esta investigación viene siendo realizada por los maestrandos Martha Angélica Mayta Alfaro y Jaime Enrique López Ortega, alumnos de la Escuela de Posgrado de la Universidad San Martín de Porres. La meta de este estudio es determinar la medida que influye la plataforma digital de crédito Fintech en la inclusión financiera de los clientes MYPES Consumempresa del departamento de Lima, año 2024.

Si usted aprueba participar en el estudio, le pediremos completar una encuesta, la cual le tomará 20 minutos de su tiempo aproximadamente, es preciso indicar que la participación de este estudio es totalmente voluntaria. La información que decante de la recolección de las respuestas es estrictamente confidencial y su uso no estará orientado para propósitos fuera de los alcances de esta. Se le asignará un código a las repuestas de su encuesta para mantener la condición de anónimo.

Si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede compartirla con los maestrandos en cualquier momento durante su participación al correo: jaime_lopez1@usmp.pe. Así mismo, puede dejar de participar del proyecto de investigación en el momento que lo estime conveniente sin que eso lo perjudique de forma alguna.

Desde ya estamos muy agradecidos con su participación.

1. ¿Estoy informado y de acuerdo en participar contestando el presente cuestionario? *

Sí

No

Enviar

No revele nunca su contraseña. [Notificar abuso](#)

Microsoft 365

Este contenido lo creó el propietario del formulario. Los datos que envíe se enviarán al propietario del formulario. Microsoft no es responsable de las prácticas de privacidad o seguridad de sus clientes, incluidas las que adopte el propietario de este formulario. Nunca des tu contraseña.

Microsoft Forms | Encuestas, cuestionarios y sondeos con tecnología de inteligencia artificial [Crear mi propio formulario](#)

El propietario de este formulario no ha proporcionado una declaración de privacidad sobre cómo utilizarán los datos de tus respuestas. No proporciones información personal o confidencial. | [Términos de uso](#)

Anexo 4

Participantes de la encuesta

ID	Fecha de inicio	Nombres y Apellidos del participante	Rol que cumple dentro de la empresa
1	13/01/2024	Marco Antonio Curi Valle	Gerente general
2	13/01/2024	MIGUEL MONTRONE PISCULICH	Gerente de Operaciones
3	13/01/2024	Pedro Martelo Sanchez	Gerente general
4	13/01/2024	Mirella Ramos Gomez	Gerente de Administracion
5	13/01/2024	Oscar Barreto Zavaleta	Gerente general
6	13/01/2024	Ines De Toro Garcia	Gerente general
7	13/01/2024	Cristina Pinzon Medina	Gerente de Administracion
8	13/01/2024	Manuel Carlos Aramburu Yrigoyen	Gerente general
9	13/01/2024	Maria Garcia Tuesta	Apoderado
10	14/01/2024	ANA STRATICO CONSTANZA	APODERADO
11	14/01/2024	OTTO TIBAQUIRA CARO	Gerente general
12	15/01/2024	JAVIER GREGORIO LUQUE	Socio
13	15/01/2024	Oscar Arrus Bellido	Jefe administrativo
14	15/01/2024	German Ortiz Espinosa	Apoderado
15	15/01/2024	RAUL PLASENCIA MACCUBBIN	Gerente de Administracion
16	16/01/2024	Roger García Ascencio	Jefe administrativo
17	16/01/2024	Ricardo Calderon Urribarri	Gerente general
18	16/01/2024	Luis Venegas del Pino	Jefe administrativo
19	16/01/2024	Mario Flores Garmendia	Apoderado
20	16/01/2024	Gerardo Reategui	APODERADO
21	16/01/2024	Edgar Sanchez Davila	Apoderado
22	16/01/2024	Roberto Santivanez Seminario	APODERADO
23	16/01/2024	Han Chulhee	Gerente de Administracion
24	17/01/2024	Ulises Macedo Vigil	Apoderado
25	17/01/2024	Luis Sumar Gilt	Gerente Administrativo
26	18/01/2024	Lisette Salinas Sanchez	Líder de servicios
27	18/01/2024	Karina Jara Domínguez	Administradora
28	18/01/2024	CAROLINA BRICEÑO GARCÍA	Gerente de Administración
29	18/01/2024	Ticiano Muñoz Sanchez	Apoderado
30	18/01/2024	Cristina Iparraguirre Cossio	Apoderado
31	18/01/2024	Julio Garcia Nuñez	Gerente general
32	18/01/2024	Rafael Alva Herrera	Gerente general
33	18/01/2024	Juan Zegarraz Pazos	Apoderado
34	18/01/2024	Gonzalo Guibovi Lescano	APODERADO
35	18/01/2024	Melissa Elias García	Apoderada
36	19/01/2024	Yancarlo Quispe Flores	Gerente general
37	19/01/2024	JANETTE HIDALGO PALOMINO	Gerente general
38	19/01/2024	Mishelle Poblet Sanchez	Apoderado
39	19/01/2024	Santiago Valdez Padilla	Gerente Administrativo
40	19/01/2024	Ricardo Flores Chavez	Gerente de Administración
41	19/01/2024	Jose Gutierrez Sanchez	Apoderado
42	19/01/2024	Rodrigo Manrique Del Aguila	Gerente de Operaciones
43	19/01/2024	Bruno Noya Noa	Gerente general
44	19/01/2024	Manuel Vizcarra Barton	Gerente general
45	19/01/2024	Susy Lau Choy	Gerente general

46	20/01/2024	Diego Rios Calderon	Jefe administrativo
47	21/01/2024	Florentino Quispe Camposano	Líder de Operaciones
48	21/01/2024	Ana Condeña Lacuaña	Jefe administrativo
49	21/01/2024	Betty Peña García	Gerente
50	22/01/2024	Pilar Cunya Merino	Gerente
51	22/01/2024	Miguel Vega Carrasco	Gerente general
52	22/01/2024	Mario Egoavil Cenzano	Jefe administrativo
53	22/01/2024	NICOLAS CORBETO BELLIDO	Líder de servicios
54	22/01/2024	Jose Maldonado Nuñez	Gerente general
55	22/01/2024	Antonia Ruiz Cruz	Administradora
56	22/01/2024	Roberto Matos Romero	Jefe administrativo
57	22/01/2024	Erika Barboza	Líder de servicios
58	22/01/2024	Aaron Sanchez Sobrino	Gerente general
59	23/01/2024	Ana Palomino Montes	Administradora
60	23/01/2024	HECTOR CHANG LEON	APODERADO
61	23/01/2024	Lilia Rodriguez Sobrino	Apoderada
62	23/01/2024	Gilberto Figueroa Carazas	Gerente general
63	23/01/2024	Karla Llosa Rubio	Jefe administrativo
64	23/01/2024	Carlos Schacht Rotter	Gerente general
65	23/01/2024	Eugenio Zavaleta Valdivia	Apoderado
66	24/01/2024	Alessandra Molgino Piaggio	Gerente general
67	24/01/2024	Ernesto Cespedes Caceres	Apoderado
68	24/01/2024	Jorge Vargas Salas	Gerente general
69	24/01/2024	Margot Calderon Quesquen	Gerente general
70	24/01/2024	Manuel Herrera Chavez	Gerente general
71	24/01/2024	Liz Villavicencio Collazos	Jefe administrativo
72	24/01/2024	Elizabeth Roman Velasquez	Gerente general
73	24/01/2024	Walter Villanueva La Torre	Gerente de Administración
74	24/01/2024	Gonzalo Dulong Manrique	Gerente general
75	24/01/2024	Gustavo Dulanto Moreno	Gerente general
76	24/01/2024	Emiliano Mayer Cortez	Apoderado
77	25/01/2024	Carina Estrada Villegas	Gerente general
78	25/01/2024	Wilman Vera Espinoza	Gerente general
79	25/01/2024	Jose Gallegos Sotomayor	Gerente general
80	25/01/2024	Regina Quezada Zuloaga	Gerente general
81	25/01/2024	Ruben Tadeo Flores	Gerente general
82	25/01/2024	Maria Bustamante Paredes	Apoderada
83	25/01/2024	Miguel Vilchez	Gerente general
84	25/01/2024	Joseph Paz Chang	Gerente general
85	26/01/2024	Luis Sotomayor Gomez	Gerente general
86	26/01/2024	Carlos Vargas Campbell	Gerente general
87	26/01/2024	Geraldine Jimenez Pando	Gerente general
88	26/01/2024	Carlos Espinoza Garro	Jefe administrativo
89	26/01/2024	Nory Flores Leon	Apoderado
90	26/01/2024	Eduardo Guzman F.	Gerente
91	26/01/2024	Teodoro Rivas Ortega	Gerente general
92	26/01/2024	Guillermo Villalobos Mendez	Gerente general

Anexo 5

Instrumento

CUESTIONARIO N°1: Plataforma Fintech

El presente instrumento es una encuesta, la cual será utilizada para la siguiente investigación titulada: “Plataforma Fintech y la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024”.

Instrucciones:

Se le solicita al participante leer y responder lo más sinceramente posible las preguntas planteadas en el presente cuestionario. La finalidad es recolectar los resultados para el objeto de estudio.

El cuestionario consta de 25 preguntas. Cada pregunta presenta tres alternativas de respuesta el cual representa la siguiente escala valorativa:

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

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
Dimensión: regulaciones						
1	¿Está de acuerdo con el uso de la plataforma de crédito en línea para solicitar financiamiento de acuerdo con las normas de protección del consumidor?					

2	¿Está de acuerdo con el uso de la plataforma de crédito en línea sujeta a controles financieros normados por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS)?					
3	¿Está de acuerdo con el uso de una plataforma de crédito en línea que ofrezca una tasa de menor interés que las entidades bancarias?					
4	¿Está de acuerdo con el uso de una plataforma de crédito en línea este inscrito en el Registro de Empresas y Personas que efectúan Operaciones Financieras o de Cambio de Moneda?					
5	¿Está de acuerdo con el préstamo que se realiza a través de la plataforma en línea implementado con la inteligencia artificial (tecnología emergente)?					
Dimensión: infraestructura digital						
6	¿Está de acuerdo con el suministro eléctrico con la que cuentan en la empresa?					
7	¿Está de acuerdo con los servicios de internet con la que cuentan en la empresa?					
8	¿Está de acuerdo con el uso de los datos móviles (conexión mediante un dispositivo electrónico) para solicitar un financiamiento a través de la plataforma de crédito en línea?					

Dimensión: evaluación de riesgos y scoring crediticio						
9	¿Está de acuerdo con el uso del DNI electrónico del representante legal, como medio validador, para solicitar un préstamo a través de la plataforma en línea?					
10	¿Está de acuerdo en brindar las referencias comerciales de su empresa para ser analizada por las centrales de riesgo (Infocorp, Sentinel) y determinar su perfil crediticio?					
11	¿Está de acuerdo en autorizar que la plataforma de crédito en línea use la información pública de entidades bancarias para solicitar una tasa de crédito?					
12	¿Está de acuerdo en conocer su reporte de deuda al momento de solicitar financiamiento a través de la plataforma de crédito en línea?					
13	¿Está de acuerdo con el uso de la plataforma de crédito en línea para solicitar crédito en menor tiempo que las ofrecidas por las entidades bancarias?					
14	¿Está de acuerdo con que la plataforma de crédito en línea tenga un sistema de prevención del lavado de activos y del financiamiento terrorismo?					
Dimensión: proceso de solicitud y aprobación						

15	¿Está de acuerdo con que la plataforma de crédito en línea brinde un resultado de preaprobación en tiempo real?					
16	¿Está de acuerdo con la realización de una carta fianza con la Fundación de Fondos de Garantía para Préstamos para la Pequeña Industria (FOGAPI) para solicitar un crédito?					
17	¿Está de acuerdo con la aprobación de la solicitud de crédito en línea a través del correo electrónico?					
18	¿Está de acuerdo con los términos y condiciones que solicitan el sistema financiero para acceder a un crédito a través de la plataforma en línea?					
19	¿Está de acuerdo con el uso del dispositivo electrónico (computadora, celular, tableta o laptop) para realizar un contrato de crédito en línea con firma digital?					
20	¿Está de acuerdo con el envío por el correo electrónico la información sobre la activación del crédito, el desembolso y la cuota de pago mensual?					
21	¿Está de acuerdo con la visualización de las descargas de su historial de solicitudes a través de la plataforma de crédito en línea?					
Dimensión: seguridad y protección de datos						

22	¿Está de acuerdo que la computadora debe tener seguridad informática (firewall y antivirus) para disminuir los robos cibernéticos?					
23	¿Está de acuerdo con adoptar prácticas para prevenir el ransomware (secuestro de datos) y phishing (suplantación de identidad) a fin de garantizar seguridad de datos en los negocios?					
24	¿Está de acuerdo con el otorgamiento de consentimiento para el uso de sus datos personales al momento de realizar trámites a través de la plataforma de crédito en línea?					
25	¿Está de acuerdo con el uso de la plataforma de crédito en línea estableciendo políticas de seguridad sobre el tratamiento de datos personales durante el proceso de su solicitud?					

CUESTIONARIO N°2: Inclusión financiera

El presente instrumento es una encuesta, la cual será utilizada para la siguiente investigación titulada: “Plataforma Fintech y la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024”.

Instrucciones:

Se le solicita al participante leer y responder lo más sinceramente posible las preguntas planteadas en el presente cuestionario. La finalidad es recolectar los resultados para el objeto de estudio. El cuestionario consta de 18 preguntas. Cada pregunta presenta tres alternativas de respuesta el cual representa la siguiente escala valorativa:

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

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
Dimensión: acceso						
1	¿Está de acuerdo con las transacciones financieras presenciales que ofrecen las entidades bancarias?					
2	¿Está de acuerdo con el crédito que ofrecen las entidades bancarias para generar negocios?					

con3	¿Está de acuerdo con los ahorros en las entidades bancarias?					
4	¿Está de acuerdo con el crédito que ofrecen las entidades bancarias para las MYPES?					
5	¿Está de acuerdo que una MYPE tenga préstamos en más de una entidad bancaria?					
6	¿Está de acuerdo con el número de procedimientos requeridos para adquirir un producto financiero?					
Dimensión: uso						
7	¿Está de acuerdo con el uso de las plataformas electrónicas de las entidades bancarias para pagar realizar el pago por servicios?					
8	¿Estás de acuerdo con el uso de los medios electrónicos de las entidades bancarias para realizar transferencias?					
9	¿Está de acuerdo en recibir ingresos económicos a través del sistema financiero formal?					
10	¿Está de acuerdo en ahorrar a través del sistema financiero formal?					
Dimensión: calidad percibida						

11	¿Está de acuerdo que los clientes MYPES confíen en el sistema bancarizado formal? /					
12	¿Está de acuerdo con el prestigio logrado por las entidades bancarias?					
13	¿Está de acuerdo con el tiempo que propone la entidad bancaria para obtener un producto de crédito?					
14	¿Está de acuerdo con los servicios de los medios físicos (agencias, agentes y cajeros) que realizan las entidades bancarias?					
15	¿Está de acuerdo con la variedad productos de crédito que se ofrecen en el sistema financiero?					
16	¿Está de acuerdo con los intereses que cobran las entidades bancarias por los productos financieros que ofrecen?					
17	¿Estás de acuerdo con los servicios de los medios digitales (billetera móvil y aplicativo celular) que ofrecen las entidades bancarias?					
18	¿Considera que la seguridad es importante al momento de realizar transacciones digitales en las entidades bancarias?					

Anexo 6

Solicitud de validación de instrumentos de investigación

Validación del instrumento

Nos dirigimos cordialmente para expresarle lo siguiente: Siendo necesario obtener validación de los instrumentos para poder recolectar datos que me permitan comparar las hipótesis presentadas en nuestra investigación titulada: "Plataforma Fintech y la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores – Lima, 2024"

Solicito a Ud. tenga a bien validar como juez experto en el tema, para ello acompaño los documentos siguientes: informe de validación del instrumento, matriz de consistencia, matriz de la operacionalización de las variables, instrumentos.
Le agradecemos anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

I. Datos Generales:

Nombres y Apellidos: Eduardo Manuel De Amat Malásquez

Grado Académico: Máster en Dirección de Sistema y Tecnologías de la Información

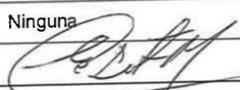
Ocupación: Subgerente de Operaciones y Soporte TI - Empresas Hermes Transporte Blindados

II. Aspectos para evaluar:

Marcar con una (x)

De 01 – 20%	De 21 – 40%	De 41 – 60%	De 61 – 80%	De 81 – 100%
No válido reformular	No válido, modificar	Válido, mejorar	Válido, precisar	Válido, aplicar

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cuantitativos	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
		1	2	3	4	5
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2.OBJETIVIDAD	Está formulado con conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Se ajusta a los objetivos y necesidades reales de la investigación.					X
4.ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6.INTENCIONALIDAD	Las preguntas están orientadas los objetivos del estudio.					X
7.CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico y/o científicos.					X
8.COHERENCIA	Entre las dimensiones y variables.					X
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X

Resultado:	<input checked="" type="checkbox"/> Aplicable	<input type="checkbox"/> Aplicable luego de corregir	<input type="checkbox"/> No aplicable
Observaciones:	Ninguna		
Firma del experto:		DNI:	42100727

Lima, 04 de diciembre del 2023.

Validación del instrumento

Nos dirigimos cordialmente para expresarle lo siguiente: Siendo necesario obtener validación de los instrumentos para poder recolectar datos que me permitan comparar las hipótesis presentadas en nuestra investigación titulada: "Plataforma Fintech y la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores – Lima, 2024"

Solicito a Ud. tenga a bien validar como juez experto en el tema, para ello acompaño los documentos siguientes: informe de validación del instrumento, matriz de consistencia, matriz de la operacionalización de las variables, instrumentos.

Le agradecemos anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

I. Datos Generales:

Nombres y Apellidos: Javier Dioses Zarate

Grado Académico: Maestría

Ocupación: Jefe de Laboratorio Ingeniería - Universidad San Ignacio de Loyola

II. Aspectos para evaluar:

Marcar con una (x)

De 01 – 20%	De 21 – 40%	De 41 – 60%	De 61 – 80%	De 81 – 100%
No válido reformular	No válido, modificar	Válido, mejorar	Válido, precisar	Válido, aplicar

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
		1	2	3	4	5
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2.OBJETIVIDAD	Está formulado con conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Se ajusta a los objetivos y necesidades reales de la investigación.					X
4.ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6.INTENCIONALIDAD	Las preguntas están orientas los objetivos del estudio.					X
7.CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico y/o científicos.					X
8.COHERENCIA	Entre las dimensiones y variables.					X
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X

Resultado:	<input checked="" type="checkbox"/> Aplicable	<input type="checkbox"/> Aplicable luego de corregir	<input type="checkbox"/> No aplicable
Observaciones:	Revisar Redacción del ID digital		
Firma del experto:		DNI:	42652011

Lima, 04 de diciembre del 2023.

Validación del instrumento

Nos dirigimos cordialmente para expresarle lo siguiente: Siendo necesario obtener validación de los instrumentos para poder recolectar datos que me permitan comparar las hipótesis presentadas en nuestra investigación titulada: "Plataforma Fintech y la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores – Lima, 2024"

Solicito a Ud. tenga a bien validar como juez experto en el tema, para ello acompaño los documentos siguientes: informe de validación del instrumento, matriz de consistencia, matriz de la operacionalización de las variables, instrumentos.
Le agradecemos anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

I. Datos Generales:

Nombres y Apellidos: Luzmila Karim Cóquel Orihuela

Grado Académico: Doctor en administración de la educación

Ocupación: Docente universitaria

II. Aspectos para evaluar:

Marcar con una (x)

De 01 – 20%	De 21 – 40%	De 41 – 60%	De 61 – 80%	De 81 – 100%
No válido reformular	No válido, modificar	Válido, mejorar	Válido, precisar	Válido, aplicar

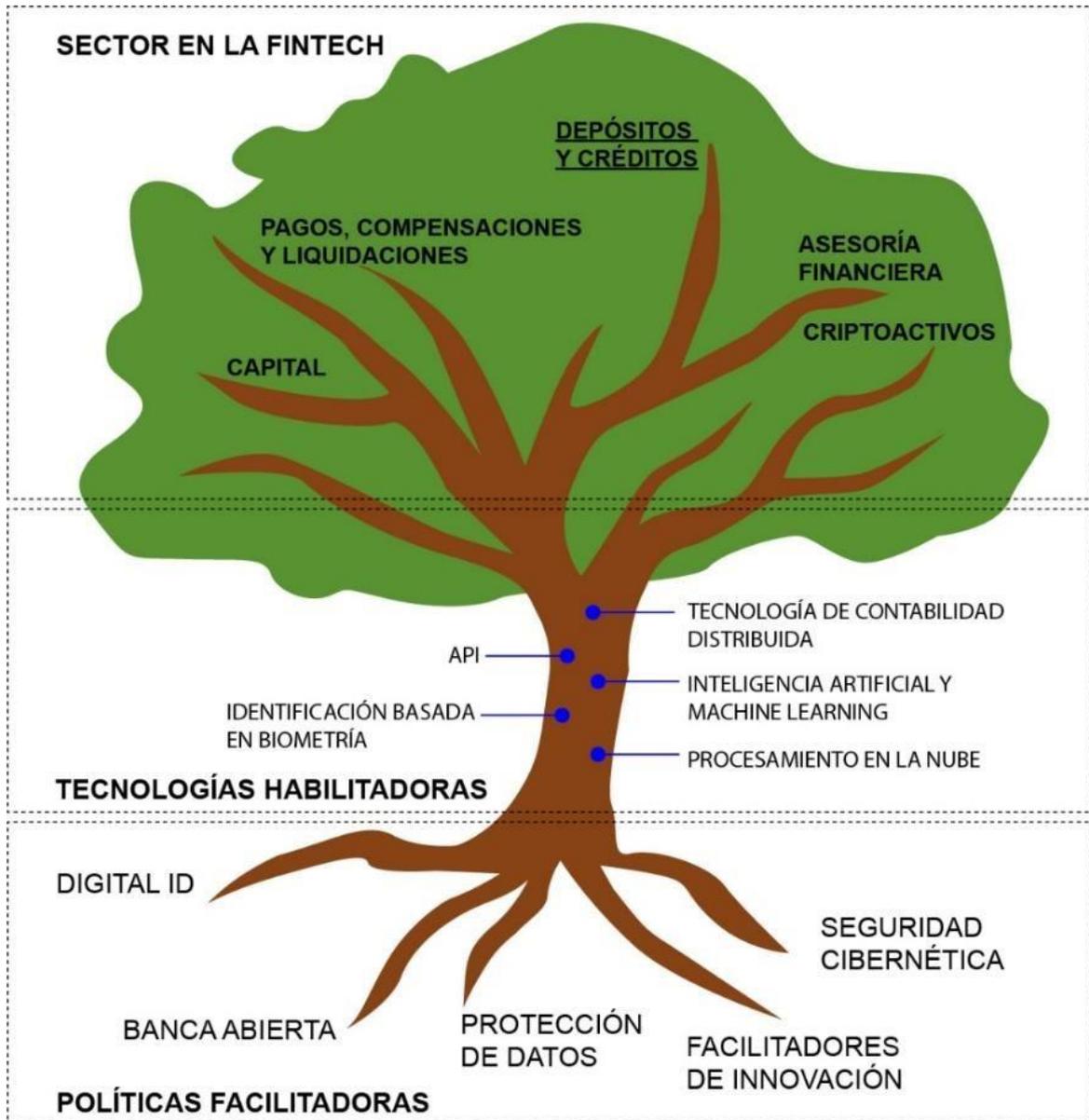
Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
		1	2	3	4	5
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				80	
2.OBJETIVIDAD	Está formulado con conductas observables.					90
3.ACTUALIDAD	Se ajusta a los objetivos y necesidades reales de la investigación.					90
4.ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.					90
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					85
6.INTENCIONALIDAD	Las preguntas están orientas los objetivos del estudio.					90
7.CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico y/o científicos.					90
8.COHERENCIA	Entre las dimensiones y variables.					90
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					90

Resultado:	<input checked="" type="checkbox"/> Aplicable	<input type="checkbox"/> Aplicable luego de corregir	<input type="checkbox"/> No aplicable
Observaciones:	El instrumento está bien organizado 88%		
Firma del experto:		DNI:	10010878

Lima, 04 de diciembre del 2023.

Anexo 7

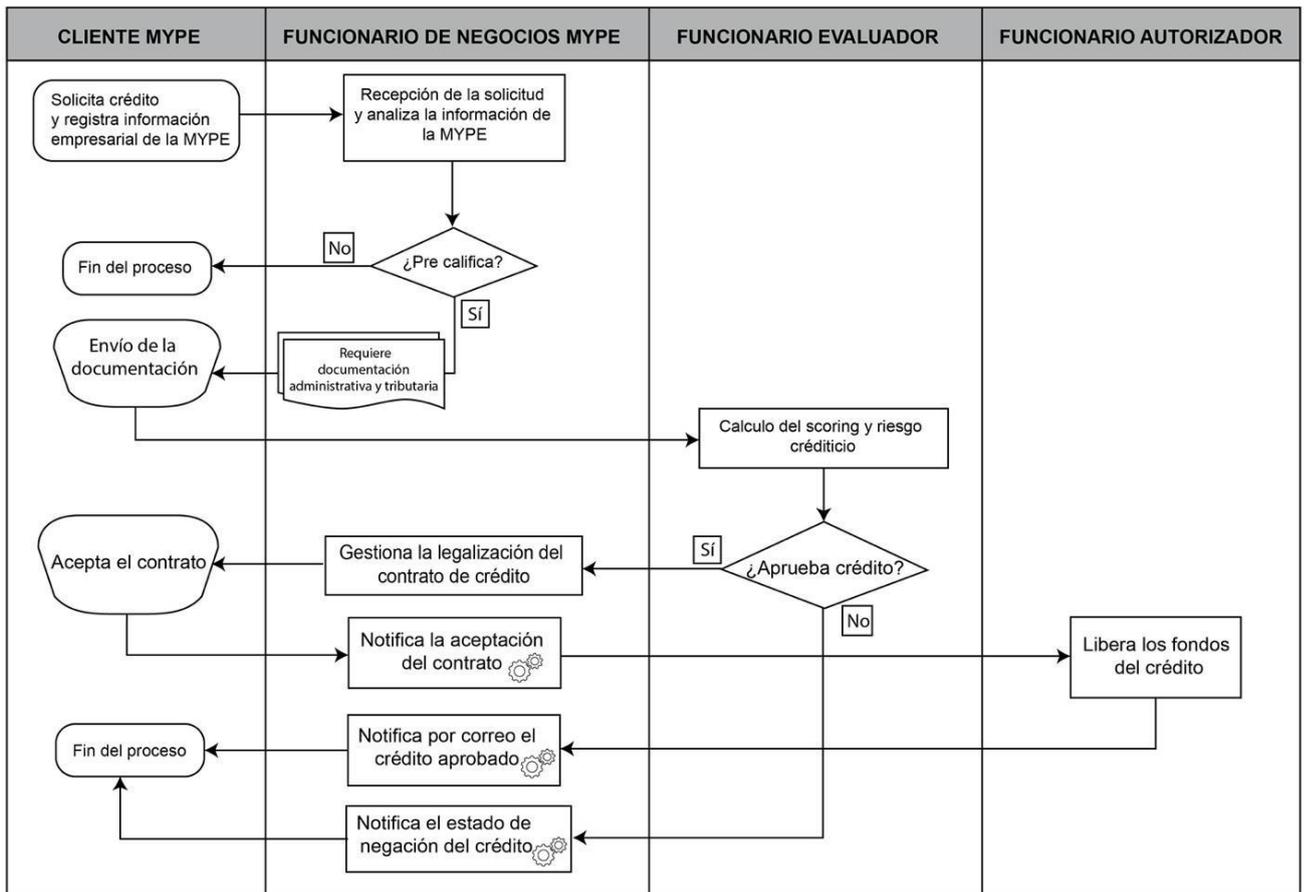
Árbol: Dinámica del ecosistema Fintech



Nota: Adaptado de “Ecosistema Fintech: promoviendo la innovación para contar con sistemas supervisados sostenibles e inclusivos” por SBS, 2022, p.6.

Anexo 8

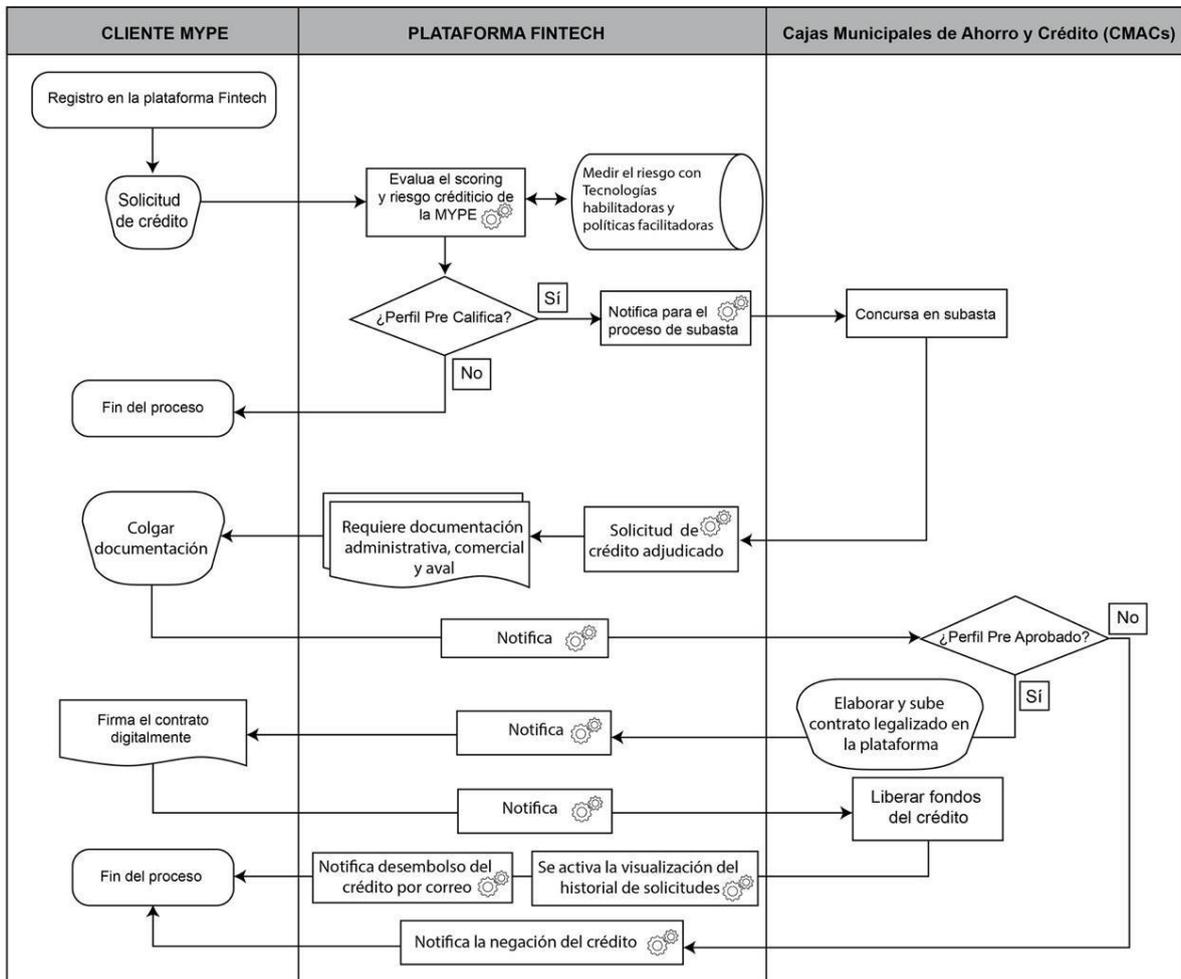
Flujograma para obtener un crédito en la banca tradicional con producto financiero activo



Nota: Elaboración propia.

Anexo 9

Flujograma de Procesos para solicitar crédito en una plataforma Fintech



Nota: Elaboración propia.

Anexo 10

Resultados de todas las hipótesis del estudio

Hipótesis		Rho de Spearman	Significancia bilateral	Verificar
La plataforma Fintech genera efectos en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024.	HO	0,039	0,715	Se rechaza
Las regulaciones generan efectos en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024.	H1	0,036	0,733	Se rechaza
La infraestructura digital genera efectos en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024.	H2	0,047	0,654	Se rechaza
La evaluación de riesgos y <i>scoring</i> crediticio generan efectos en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024.	H3	0,026	0,805	Se rechaza
El proceso de solicitud y aprobación generan efectos en la inclusión financiera en	H4	0,053	0,615	Se rechaza

una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024.				
La seguridad y protección de datos generan efectos en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024.	H5	0,051	0,630	Se rechaza

Nota: Elaboración propia.

Anexo 11

Árbol de problemas



Nota: Elaboración propia.

Anexo 12

Resultados de la encuesta

ID	Plataforma digital de crédito fintech																									
	Regulaciones					Infraestructura digital			Evaluación de riesgo							Proceso de solicitud y aprobación					Seguridad y prot. datos					
	1R	2R	3R	4R	5R	6I	7I	8I	9E	10E	11E	12E	13E	14E	15P	16P	17P	18P	19P	20P	21P	22S	23S	24S	25S	
1	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5		
2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
19	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	3	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	4	5	4	2	5	5	5	4	2	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
31	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	4	4	4	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	5	4	1	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
39	5	4	4	4	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	5	4	5	4	2	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	5	4	5	3	2	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	4	4	4	4	3	5	4	5	4	2	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	5	4	5	3	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	5	5	5	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	5	5	5	5	1	5	4	5	4	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

ID	Inclusión financiera																	
	Acceso						Uso				Calidad percibida							
	1A	2A	3A	4A	5A	6A	7U	8U	9U	10U	11C	12C	13C	14C	15C	16C	17C	18C
1	2	1	4	1	5	1	3	2	2	1	4	1	1	3	3	1	4	5
2	1	2	4	1	1	1	4	3	2	2	5	1	1	1	1	1	3	5
3	3	2	2	2	3	1	4	3	1	2	4	1	1	3	2	1	4	5
4	1	1	4	1	2	1	4	3	4	1	2	1	1	4	1	1	4	5
5	1	1	2	1	5	1	4	4	2	1	4	1	1	1	3	1	4	5
6	1	2	1	1	5	1	3	3	4	2	4	1	1	2	2	1	3	2
7	4	1	1	2	1	1	4	4	1	1	4	1	1	3	1	1	3	5
8	2	2	1	1	5	2	5	5	4	1	4	1	1	4	1	1	4	5
9	2	1	4	1	5	1	4	4	2	4	5	1	1	2	1	1	1	5
10	4	1	4	2	5	1	4	4	2	4	4	1	1	4	1	1	4	4
11	2	1	4	1	2	1	4	4	4	4	4	2	2	4	1	1	4	5
12	5	1	4	1	2	2	4	4	4	4	4	1	1	2	2	1	4	5
13	4	3	4	3	4	1	4	4	4	4	4	1	1	4	2	1	4	4
14	2	1	1	1	5	1	4	4	2	2	4	1	1	4	4	1	4	5
15	4	4	2	1	1	1	4	4	2	2	4	1	1	1	2	1	4	5
16	1	2	4	1	4	1	4	4	4	2	4	2	1	4	2	1	4	4
17	1	1	4	1	5	1	4	4	4	4	4	1	1	4	1	1	4	5
18	2	1	1	1	4	1	4	4	4	2	3	1	1	2	2	1	3	5
19	4	4	4	2	4	1	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4
20	1	2	2	1	5	1	4	4	4	2	4	1	1	4	2	1	4	4
21	5	4	4	1	5	2	4	4	4	4	4	1	1	2	1	1	5	5
22	2	4	2	1	1	1	4	4	2	2	4	2	1	2	2	2	5	5
23	2	2	4	2	4	1	4	4	4	2	4	2	2	4	2	1	4	4
24	2	1	4	1	5	2	4	4	4	4	5	2	2	4	2	1	5	5
25	4	2	2	1	5	1	3	3	4	3	4	1	1	4	1	1	4	4
26	2	2	1	2	5	1	4	4	4	2	5	1	1	4	4	2	5	5
27	1	1	3	2	4	1	4	4	4	4	4	1	1	4	1	1	4	4
28	5	4	5	4	2	1	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	4	5
29	2	1	4	1	5	2	4	4	4	2	4	2	1	2	1	1	4	3
30	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4
31	2	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	2	1	4	5
32	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
33	1	1	2	1	4	1	3	2	2	2	4	1	1	1	2	1	4	5
34	4	2	2	2	4	2	4	4	5	5	4	2	2	4	2	1	4	5
35	1	1	2	2	4	1	4	4	2	2	4	2	2	4	2	2	4	5
36	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	4
37	3	3	2	2	5	2	4	4	4	2	4	2	2	4	4	1	5	5
38	1	1	1	1	5	1	4	4	2	2	4	3	2	4	2	2	4	5
39	2	1	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	2	1	5	5
40	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
41	1	1	4	4	2	2	5	5	3	4	4	3	2	4	1	1	5	5
42	4	1	4	1	5	3	5	5	3	4	4	4	3	4	2	1	4	4
43	2	2	2	1	4	1	5	4	4	3	4	1	1	4	1	1	5	5
44	2	2	3	1	5	1	5	5	5	1	4	1	1	3	3	1	5	5
45	1	1	1	1	5	1	4	4	4	2	4	1	1	4	1	1	2	3
46	2	1	4	1	5	1	5	5	5	5	3	2	2	4	2	1	4	5
47	1	1	1	1	5	1	4	4	1	1	3	2	2	3	2	1	3	3
48	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	2	4	4	4	3	4	5
49	4	2	2	2	5	2	5	5	1	1	3	2	1	3	1	1	4	5
50	2	1	4	1	4	2	4	4	2	3	3	1	1	3	2	1	4	4
51	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	1	1	3	2	2	2	4
52	2	1	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	1	3	2	1	3	5
53	2	2	4	3	4	1	4	4	3	3	3	2	1	4	2	1	5	5
54	3	1	3	2	5	1	3	3	2	3	2	1	3	2	2	2	4	4
55	1	1	4	1	5	1	5	5	5	5	4	2	2	4	3	2	4	4
56	1	1	4	1	4	2	4	3	4	2	2	2	3	4	2	2	3	4
57	1	1	2	1	5	1	3	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	4
58	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
59	4	2	3	2	4	1	5	4	4	3	2	2	2	4	2	2	4	5
60	3	1	4	1	2	1	4	4	4	4	2	3	3	4	2	1	4	5
61	1	1	3	1	5	2	5	4	2	4	4	2	2	3	2	2	4	4
62	2	2	2	2	1	2	5	5	4	4	3	2	2	4	2	2	5	4

63	2	2	4	2	4	2	5	5	3	4	4	2	2	4	2	1	5	5
64	1	1	3	1	5	2	4	4	4	4	4	3	1	4	1	1	4	5
65	4	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	4	3	4	4	2	4	5
66	3	1	3	3	5	3	4	5	5	3	4	2	2	4	2	1	4	5
67	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3	2	4	2	1	4	5
68	3	1	4	1	5	3	4	4	4	4	4	1	1	4	2	1	5	4
69	3	2	4	1	4	1	4	4	4	3	4	1	1	4	1	1	4	4
70	3	3	3	2	5	2	4	4	4	4	3	2	2	4	3	1	5	5
71	2	2	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	2	1	5	5
72	4	1	4	1	1	3	5	5	5	5	4	3	2	4	1	1	5	5
73	4	1	4	1	4	1	5	5	5	5	4	3	1	5	1	1	5	5
74	4	1	4	1	3	1	5	5	4	4	4	1	1	3	1	1	4	4
75	4	2	4	2	5	2	5	5	5	5	4	1	1	4	1	1	4	4
76	4	1	4	1	4	2	4	4	4	4	3	3	1	4	3	2	4	5
77	2	1	3	1	5	2	4	4	3	3	3	1	1	3	1	1	3	4
78	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	3	1	2	3	2	1	3	5
79	1	2	4	2	4	1	5	5	5	5	4	2	2	4	1	1	3	4
80	4	2	4	1	1	1	4	4	4	3	3	2	1	4	1	1	4	4
81	3	1	3	2	1	2	4	4	4	4	3	1	1	4	2	1	4	5
82	4	1	4	1	4	1	4	4	4	2	4	3	1	4	2	1	4	4
83	1	2	4	1	5	1	5	5	5	5	1	3	3	4	2	1	5	4
84	4	3	4	1	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	2	4	5
85	3	4	4	4	5	2	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	4	4
86	1	1	3	1	5	1	4	4	3	3	4	1	1	3	2	1	4	5
87	3	1	4	1	4	1	5	5	4	3	4	3	2	4	2	2	4	4
88	1	1	3	1	5	1	4	4	3	3	1	3	1	4	2	2	4	4
89	3	2	3	2	5	2	4	4	5	5	4	4	2	4	1	1	3	4
90	3	2	2	2	4	1	4	4	4	4	3	1	2	4	2	1	5	5
91	1	1	3	3	4	1	5	5	4	5	4	1	1	4	1	1	4	5
92	3	3	4	1	4	3	4	4	4	5	4	2	3	4	2	1	5	5

Anexo 13

Plan de mejora.

Diagnóstico	Objetivos	Acciones	Tiempos	Recursos	Financiación	Seguimiento	Responsable
La plataforma Fintech no genera efectos en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024.	Mejorar los conocimientos y habilidades en la gestión financiera de los clientes de Consuempresa.	<p>1. Capacitar a los clientes en los tópicos de educación financiera.</p> <hr/> <p>1.1 Identificar las diferentes herramientas financieras digitales para uso y apoyo empresarial.</p> <p>1.2 Identificar los conceptos básicos financieros para la gestión de empresas.</p> <p>1.3 Diseñar métodos automáticos para ejecutar tareas financieras repetitivas.</p> <p>1.4 Interpretar y analizar datos financieros para la toma de decisiones.</p>	4 sesiones de 2 horas. Un total de 8 horas.	<p>1. Personal de área de sistemas y área de servicios outsourcing.</p> <p>2. Plataforma Google Meets.</p> <p>3. Uso de programadas Microsoft: Excel, Power Point, entre otros.</p>	<p>Presupuesto asignado por los servicios outsourcing.</p> <p>Costo Total: S/. 2,139 soles</p>	Tareas y cuestionarios a entregar una vez por semana para medir el conocimiento adquirido.	<p>De implementación: Área de sistemas, Área de servicios outsourcing</p> <p>De seguimiento: Jefe de servicios outsourcing</p>

<p>Las regulaciones no generan efectos en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024.</p>	<p>Automatizar el proceso de obtención de financiamiento, a través del diseño y desarrollo de una demo funcional de una plataforma de créditos en línea.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definición de alcance de la demo, recolección de requisitos de la demo y revisión de regulaciones financieras y protección de datos. <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Gestionar reunión con stakeholders 1.2 Documentar los requisitos funcionales y no funcionales para la demo. 1.3 Determinar las tecnologías necesarias. 2. Diseñar la arquitectura de la demo y diseño de la interfaz de usuario. <ol style="list-style-type: none"> 2.1 Elaborar diagrama de la arquitectura. 2.2 Desarrollar la interfaz y navegación de la demo. 	<p>Para el desarrollo de la demo un total de dos meses.</p> <p>Para la demostración con cliente:</p> <p>Primera reunión: cada grupo cuenta con quince clientes en 40 minutos de sesión.</p> <p>Segunda reunión: Presentar mejoras de la demo producto de la retroalimentación.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personal del área contable, sistemas y servicios outsourcing. 2. Plataforma Google Meets. 3. Programa StarUML 4. Plataforma FIGMA 	<p>Presupuesto asignado por área de sistemas</p> <p>Costo Total:</p> <p>S/. 12,304.50 soles</p>	<p>A la finalidad cada sesión se recolectará las observaciones de los clientes.</p>	<p>De implementación:</p> <p>Área de sistemas, área de servicios outsourcing, y área contable.</p> <p>De seguimiento:</p> <p>Responsable de área de sistemas y el líder del área contable.</p>
---	--	---	--	---	---	---	--

		<p>3. Convocar a los clientes para presentación de la demo.</p> <p>3.1 Agendar una cita con los clientes.</p> <p>3.2 Presentar la demo.</p> <p>3.3 Recibir retroalimentación para mejorar los procesos y funcionalidades de la demo.</p>					
<p>La infraestructura digital no genera efectos en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024.</p>	<p>Mejorar la eficiencia operativa y optimizar la infraestructura digital a través de una alianza estratégica con un operador móvil y evaluación de los servicios eléctricos de los clientes.</p>	<p>1. Relevar información para Identificar las necesidades de los clientes a nivel de los servicios de comunicación móvil e infraestructura interna.</p> <p>2. Contacto y Negociaciones con operadores móviles.</p> <p>2.1 Preparar y enviar solicitudes de propuestas a operadores móviles.</p> <p>2.2 Evaluar las propuestas recibidas.</p>	<p>En 5 meses para la gestión de la alianza y revisión de instalaciones eléctrica por cada cliente.</p>	<p>1. Personal de Gerencia y servicios outsourcing</p> <p>2. Plataforma de Google Meets.</p> <p>3. Uso de programadas Microsoft: Excel, Power Point, entre otros.</p>	<p>Presupuesto asignado por Gerencia general.</p> <p>Costo Total: S/. 12,698.17 soles</p>	<p>Reuniones por cada meta.</p>	<p>De implementación:</p> <p>Gerencia general</p> <p>Líder de servicios outsourcing</p> <p>Aliado de servicios eléctricos</p> <p>De Seguimiento:</p> <p>Líder de servicios outsourcing.</p>

		<p>2.3 Negociar los términos y condiciones de la alianza.</p> <p>2.4 Firmar el acuerdo de colaboración con el operador móvil seleccionado.</p> <p>3. Analizar el consumo de energía e identificación de mejoras.</p> <p>3.1 Ejecutar la revisión interna de la infraestructura eléctrica del cliente con el apoyo de un aliado especializado.</p> <p>3.2 Identificar ineficiencias y oportunidades de mejora.</p> <p>3.3 Redactar y compartir informe con los clientes, así como el plan de mejora.</p> <p>4. Comunicar la alianza lograda con el operador móvil a los clientes.</p> <p>4.1 Organizar sesiones informativas para los clientes.</p>					
--	--	--	--	--	--	--	--

		<p>4.2 Establecer un canal de contacto para desarrollar los beneficios de la alianza.</p> <p>5. Evaluar el impacto de la alianza y las mejoras compartidas a nivel de infraestructura.</p>					
<p>La evaluación de riesgos y scoring crediticio no generan efectos en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024.</p>	<p>Optimizar el proceso de otorgamiento de créditos para los clientes.</p>	<p>1. Buscar y examinar distintas técnicas de <i>scoring</i> crediticio.</p> <p>1.1 Recopilar estudios y trabajos relevantes sobre <i>scoring</i> crediticio.</p> <p>1.2 Identificar variables clave que inciden en la evaluación del riesgo crediticio.</p> <p>2. Diseñar y validar nuevos modelos de <i>scoring</i> crediticio.</p> <p>2.1 Seleccionar un proveedor experto en análisis de datos, modelos</p>	<p>2 meses para determinar un modelo de <i>scoring</i> crediticio.</p>	<p>1. Tercerización de servicios financieros, área de sistemas y Gerencia general</p> <p>2. Plataforma de Google Meets.</p> <p>3. Uso de programadas Microsoft: Excel, Power Point, entre otros.</p>	<p>Presupuesto asignado área de servicios outsourcing</p> <p>Costo Total: S/.10,911.50 soles</p>	<p>Reuniones de supervisión por cada meta.</p>	<p>De implementación: Área de sistemas y proveedor tercerizado de servicios financieros con respecto a <i>scoring</i> crediticio.</p> <p>De seguimiento: Líder de servicios outsourcing.</p>

		<p>predictivos y machine learning.</p> <p>2.2 Desarrollar prototipos de modelo de <i>scoring</i>.</p> <p>2.3 Ejecutar las pruebas piloto.</p> <p>3. Establecer el modelo de <i>scoring</i> adecuado para los clientes.</p> <p>4. Monitorear el desempeño de los modelos de <i>scoring</i> implementados.</p> <p>5. Elaborar la documentación técnica sobre los nuevos modelos de <i>scoring</i></p>					
El proceso de solicitud y aprobación no generan	Mejorar la comprensión y manejo de conceptos financieros,	1. Identificar y analizar las necesidades educativas financieras de los clientes.	Mes 1 y 2: Capacitación de especialistas y análisis de	1. Personal del área de sistemas, del área de servicios	Presupuesto asignado área de	Reuniones al finalizar cada meta por mes.	De implementación:

<p>efectos en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024.</p>	<p>promoviendo una gestión eficiente de los recursos y decisiones económicas de los clientes, sostenidos en el tiempo, a través del desarrollo de guías educativas financieras virtuales.</p>	<p>1.1 Realizar encuestas y entrevistas a los clientes para entender sus necesidades de conocimiento financiero.</p> <p>1.2 Investigar y determinar los temas importantes financieros que deben abordarse en las guías educativas financieras virtuales.</p> <p>2. Elaborar el contenido de las guías educativas.</p> <p>2.1 Redactar los textos para las guías educativas.</p> <p>2.2 Revisar el contenido para asegurar claridad en el mensaje.</p> <p>3. Definir los recursos multimedia a utilizar.</p> <p>3.1 Seleccionar las plataformas adecuadas y modo de difusión de las guías educativas.</p>	<p>información financiera.</p> <p>Mes 3: Desarrollo de las Guías.</p> <p>Mes 4 y 5: Lanzamiento de las guías y sesiones de asesoría.</p> <p>Mes 6 hacia adelante: Retroalimentación, mejoras y seguimiento.</p>	<p>outsourcing y del área contable.</p> <p>2. Especialista educativo tercerizado.</p> <p>3. Programas de contenido digital, programas de Microsoft y suite de Google.</p>	<p>servicios outsourcing</p> <p>Costo Total: S/.10,466.83 soles</p>	<p>Área de sistemas, área de servicios outsourcing y área contable.</p> <p>De seguimiento: Responsable de TI. Líder de Servicios Outsourcing.</p>
---	---	--	---	---	---	---

		<p>3.2 Elaborar las infografías de las guías educativas.</p> <p>4. Agendar sesión piloto para mostrar las guías educativas a clientes seleccionados.</p> <p>4.1 Invitar a un grupo de clientes a participar en la prueba piloto.</p> <p>4.2 Verificar el uso de las guías educativas financieras virtuales y recopilar opiniones utilizando la encuesta.</p> <p>5. Obtener retroalimentación para actualizar y mejorar el contenido de las guías educativas.</p> <p>6. Preparar y ejecutar el lanzamiento de las guías educativas hacia los clientes.</p>					
--	--	---	--	--	--	--	--

		7. Supervisar y evaluar el uso e impacto de las guías educativas financieras virtuales en los clientes.					
La seguridad y protección de datos no generan efectos en la inclusión financiera en una empresa del distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, 2024	Estructurar los datos sensibles de los clientes para desarrollar un plan de seguridad de la información que garantice la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.	<p>1. Identificar los datos sensibles, críticos y potenciales vulnerabilidades que requieren protección.</p> <p>1.1 Ejecutar un análisis de riesgos y vulnerabilidades.</p> <p>1.2 Documentar los tipos de datos que gestiona la empresa.</p> <p>1.3 Identificar los puntos débiles y amenazas en los procesos de la empresa.</p> <p>2. Establecer políticas y procedimientos de seguridad de la información.</p> <p>2.1 Elaborar políticas de seguridad de la información.</p>	<p>Primer mes: desarrollo y lanzamiento del plan de seguridad para los clientes.</p> <p>Segundo mes: gestión de consultas de mejora continua.</p> <p>Publicidad cada 15 días.</p>	<p>1. Personal del área de sistemas y del área de servicios outsourcing.</p> <p>2. Programas de seguridad, programas de Microsoft y suite de Google.</p>	<p>Presupuesto asignado área de servicios outsourcing</p> <p>Costo Total: S/.3,853.27 soles</p>	<p>Reuniones al finalizar cada meta por mes</p>	<p>De implementación: Área de sistemas y área de servicios outsourcing.</p> <p>De seguimiento: Líder de Servicios Outsourcing.</p> <p>Responsable de TI.</p>

		<p>2.2 Preparar el manual de procedimientos de seguridad.</p> <p>2.3 Asegurar la operatividad de las herramientas tecnológicas de seguridad.</p> <p>3. Preparar capacitaciones en seguridad de la información para los clientes.</p> <p>3.1 Compartir material de apoyo en tópicos de seguridad de la información.</p> <p>3.2 Efectuar campañas informativas periódicas sobre seguridad de la información para los clientes.</p> <p>4. Supervisar el plan de seguridad de la información.</p> <p>4.1 Programar revisiones periódicas del plan de seguridad.</p>					
--	--	---	--	--	--	--	--

		<p>4.2 Actualizar procedimientos y políticas de seguridad.</p> <p>4.3 Comunicar a los clientes sobre los cambios en el plan de seguridad de la información utilizando los medios de contacto.</p>					
--	--	---	--	--	--	--	--

Nota: Propuesta de mejorar tendría un costo estimado de S/. 52,373.53 soles. Elaboración propia.