

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**LAS FINTECH Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE  
LAS SOCIEDADES COMERCIALES DE RESPONSABILIDAD  
LIMITADA EN EL EMPORIO COMERCIAL DE GAMARRA  
DEL SECTOR TEXTIL EN LA VICTORIA, 2019**

**PRESENTADA POR  
JEISY JOE RAYMUNDES QUISPE**

**ASESOR  
CRISTIAN ALBERTO YONG CASTAÑEDA**

**TESIS  
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
FINANZAS, INVERSIONES INTERNACIONALES Y ENTORNO ECONÓMICO  
GLOBAL**

**LIMA – PERÚ  
2022**



**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 CIENCIAS CONTABLES ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**LAS FINTECH Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE  
LAS SOCIEDADES COMERCIALES DE RESPONSABILIDAD  
LIMITADA EN EL EMPORIO COMERCIAL DE GAMARRA DEL  
SECTOR TEXTIL EN LA VICTORIA, 2019**

**PRESENTADO POR  
JEISY JOE RAYMUNDES QUISPE**

**ASESOR:  
DR. CRISTIAN ALBERTO YONG CASTAÑEDA**

**TESIS  
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO  
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
FINANZAS, INVERSIONES INTERNACIONALES Y ENTORNO ECONÓMICO  
GLOBAL**

**LIMA, PERÚ**

**2022**

**LAS FINTECH Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS  
SOCIEDADES COMERCIALES DE RESPONSABILIDAD LIMITADA  
EN EL EMPORIO COMERCIAL DE GAMARRA DEL SECTOR  
TEXTIL EN LA VICTORIA, 2019**

## **ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **ASESOR:**

Mag. ARLENE PRADO AYALA

### **MIEMBROS DEL JURADO:**

#### **PRESIDENTE:**

Dr. JUAN AMADEO ALVA GÓMEZ

#### **SECRETARIA:**

Dra. MARIA EUGENIA VASQUEZ

#### **MIEMBRO DE JURADO:**

Dr. SABINO TALLA RAMOS

## **Dedicatoria**

A mi madre por su constante apoyo y por darme esa motivación para seguir cumpliendo mis metas.

## **Agradecimientos**

Agradezco a Dios por siempre guiarme y bendecirme en tiempos tan complicados como el que estamos atravesando.

A la Universidad de San Martín de Porres y a sus docentes por haberme acompañado y guiado durante mi etapa universitaria.

Agradezco especialmente a los asesores de la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras, quienes en base a su experiencia y conocimiento han hecho posible de que pueda concluir con el presente trabajo de investigación para la obtención de nuestro Título Profesional.

## ÍNDICE

<b>PORTADA.....</b>	<b>i</b>
<b>TÍTULO.....</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE .....</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>ix</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xi</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>xii</b>
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2. Formulación del problema.....	5
1.2.1. Problema general.....	5
1.2.2. Problemas específicos.....	5
1.3. Objetivos de la investigación.....	5
1.3.1. Objetivo general.....	5
1.3.2. Objetivos específicos.....	6

1.4. Justificación de la investigación.....	6
1.4.1. Importancia de la investigación.....	6
1.4.2. Viabilidad de la investigación.....	7
1.5. Limitaciones del estudio.....	7

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes de la investigación.....	8
2.1.1. Antecedentes Nacionales.....	8
2.1.2. Antecedentes Internacionales.....	10
2.2. Bases Teóricas.....	13
2.3. Definición de términos básicos.....	23

## **CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

3.1. Hipótesis principal.....	25
3.2. Hipótesis secundarias.....	25
3.3. Operacionalización de variables.....	26

## **CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA**

4.1. Diseño Metodológico .....	28
4.1.1. Tipo de investigación.....	28
4.1.2. Estrategias o procedimientos de contrastación de hipótesis.....	29
4.2. Población y muestra.....	30
4.2.1. Población.....	30

4.2.2. Muestra.....	30
4.3. Técnicas de recolección de datos.....	32
4.3.1. Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos.....	32
4.3.2. Procedimientos de comprobación de validez y confiabilidad.....	32
4.4. Técnicas para el procesamiento de la información.....	34
4.4.1. Estadística descriptiva.....	35
4.4.2 Estadística inferencial .....	35
4.5. Aspectos éticos.....	35
<b>CAPÍTULO V: RESULTADOS</b>	
5.1. Presentación.....	36
5.2. Interpretación de resultados.....	37
5.3. Contrastación de hipótesis.....	51
5.3.1. Hipótesis principal.....	52
5.3.2. Hipótesis secundaria.....	58
<b>CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN, CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES</b>	
6.1. Discusión.....	63
6.2. Conclusiones.....	64
6.3. Recomendaciones.....	66

## **FUENTES DE INFORMACIÓN**

Referencias Bibliográficas.....68

Referencias Electrónicas.....69

## **ANEXOS**

**ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....71**

**ANEXO 2: ENCUESTA.....72**

**ANEXO 3: CÁLCULO DE ALFA CRONBACH – EXCEL.....77**

## **ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1. Operacionalización de la variable independiente: Fintech	37
Tabla 2. Operacionalización de la variable independiente: Satisfacción del cliente	38
Tabla 3. Operacionalización de la variable independiente: Calidad e imagen	39
Tabla 4. Operacionalización de la variable independiente: Ampliaciones de capital	40
Tabla 5. Operacionalización de la variable independiente: Administración del riesgo	41
Tabla 6. Operacionalización de la variable independiente: Eficiencia y eficacia	42
Tabla 7. Operacionalización de la variable independiente: Productividad	43
Tabla 8. Operacionalización de la variable dependiente: Rentabilidad	44
Tabla 9. Operacionalización de la variable dependiente: Inversión	45
Tabla 10. Operacionalización de la variable dependiente: Desarrollo empresarial	46
Tabla 11. Operacionalización de la variable dependiente: ROA	47
Tabla 12. Operacionalización de la variable dependiente: ROE	48
Tabla 13. Operacionalización de la variable dependiente: Optimizar procesos	49
Tabla 14. Operacionalización de la variable dependiente: Capacitación de personal	50
Tabla 15. Valores observados	53
Tabla 16. Valores esperados	54

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Óptima fuente de financiación.....	37
Figura 2. Fidelidad con la banca tradicional.....	38
Figura 3. Atraer la atención de usuarios a una nueva industria financiera.....	39
Figura 4. Accesibilidad a la financiación.....	40
Figura 5. Gestión financiera en una nueva industria tecnológica.....	41
Figura 6. Eficiencia y eficacia en una nueva industria financiera.....	42
Figura 7. Fácil acceso al sistema financiero.....	43
Figura 8. Indicio del crecimiento de una empresa en desarrollo.....	44
Figura 9. Rentabilidad en las empresas emergentes.....	45
Figura 10. Crecimiento económico de las empresas emergentes.....	46
Figura 11. Medición de la rentabilidad en una empresa emergente.....	47
Figura 12. Medición de la rentabilidad alternativa en una empresa emergente.....	48
Figura 13. Optimización de procesos en la rentabilidad.....	49
Figura 14. Reducción de costos y aumento de la rentabilidad.....	50
Figura 15. Distribución chi cuadrado que muestra la decisión de la PH.....	53

## RESUMEN

La tecnología va abarcando gran parte de los sectores económicos del mundo, es por ello que esta investigación se centra en determinar de qué manera las Fintech influyen en la rentabilidad de las sociedades comerciales de responsabilidad limitada, en el sector textil del Emporio Comercial de Gamarra, en el distrito de La Victoria, 2019.

Este trabajo de investigación es de tipo aplicada, diseño no experimental, comienza con la recolección de la información, qué nos permitió conocer acerca de la problemática existente en las sociedades comerciales de responsabilidad limitada, por consecuencia, se pudo determinar la influencia de la variable Fintech en la Rentabilidad de las sociedades comerciales de responsabilidad limitada. Este estudio cuenta con clasificación transversal, ya que la investigación recolectó información en un solo periodo de tiempo, con un nivel explicativo causal, y un enfoque cuantitativo. La población estuvo constituida por 218 empresas del tipo sociedad comercial de responsabilidad limitada en el Emporio Comercial de Gamarra, distrito de La Victoria. La muestra se delimitó a 116 gerentes del área de finanzas del tipo de empresa en mención.

Los resultados obtenidos demostraron que las Fintech influyen de manera positiva en la rentabilidad de las sociedades comerciales de responsabilidad limitada, sirven como fuente de financiación alternativa disminuyendo las dificultades administrativas, por ende, soluciona y logra que estas empresas crezcan y se desarrollen, por lo cual, las Fintech son la clave para tratar la problemática planteada en este estudio.

Palabras claves: Fintech, procesos, rentabilidad, financiación, industria, crecimiento.

## **ABSTRACT**

Technology is covering a large part of the world's economic sectors, which is why this research focuses on determining how Fintech influence the profitability of commercial limited liability companies, in the textile sector of the Gamarra Commercial Emporium, in the district of La Victoria, 2019.

This research work is of an applied type, non-experimental design, it begins with the collection of information, which allowed us to know about the existing problems in commercial limited liability companies, therefore, the influence of the Fintech variable could be determined. in the profitability of commercial limited liability companies. This study has a cross-sectional classification, since the research collected information in a single period of time, with a causal explanatory level, and a quantitative approach. The population consisted of 218 companies of the limited liability commercial company type in the Emporio Comercial de Gamarra, district of La Victoria. The sample was limited to 116 managers from the finance area of the type of company in question.

The results obtained showed that FinTech's have a positive influence on the profitability of commercial limited liability companies, they serve as an alternative source of financing, reducing administrative difficulties, therefore, it solves and makes these companies grow and develop, for which, FinTech's are the key to dealing with the problems raised in this study.

Keywords: Fintech, processes, profitability, financing, industry, growth.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se desarrolló en base a las Fintech y el impacto que generan en la rentabilidad de las sociedades comerciales de responsabilidad limitada empresa considerada MYPE, así mismo, se muestra todas las facilidades y beneficios que brinda esta nueva industria financiera, lo cual permite a estas empresas alcanzar la preciada financiación que tanto necesitan para poder crecer, cabe recalcar que esto repercute en su rentabilidad porque mientras pueda obtener inversión o capital extra sus ingresos también aumentarán proporcionalmente.

La estructura del presente estudio está conformada por seis capítulos, la misma que se detalla a continuación:

**Capítulo I:** Planteamiento del problema, en el cual se describe la problemática, acerca de cómo las MYPES carecen de una fuente de financiación debido a que la banca tradicional se los impide con trabas administrativas y exigencias que no pueden cumplir este tipo de empresas porque aún están en desarrollo afectando su rentabilidad, es por ello que la formulación principal del problema fue de como las Fintech influyen en la rentabilidad de manera positiva, por lo cual se logra comprobar, constatar y determinar su importancia para dichas empresas en crecimiento.

**Capítulo II:** Marco teórico, analiza los antecedentes de la investigación, que han sido publicadas en los últimos años realizadas tanto en Universidades Peruanas y Extranjeras, investigaciones, bases teóricas y términos técnicos.

**Capítulo III:** Hipótesis y Variables. En esta sección se llevó a cabo la formulación de hipótesis, terminando con la operacionalización de las variables.

**Capítulo IV:** Metodología, aquí se desarrolló el diseño metodológico, la población y muestra, las técnicas de recolección de datos, las técnicas para el procesamiento y análisis de la información y los aspectos éticos involucrados a todos los procesos de investigación.

**Capítulo V:** Resultados, se llevó a cabo el procesamiento de información, el cual es presentado en tablas y gráficas, el análisis descriptivo logrado a través de las encuestas elaborando las interpretaciones correspondientes y la contrastación de hipótesis.

**Capítulo VI:** Discusión, conclusiones y recomendaciones, sobre la base de los resultados obtenidos, las conclusiones emergentes de la contrastación de las hipótesis y las recomendaciones, éstas fueron planteadas a manera de sugerencias consideradas viables para este trabajo.

## **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

En el contexto del mundo actual en el que la tecnología, las comunicaciones y el internet han permitido a la industria financiera ser más eficiente en relación a sus servicios, surge de manera alternativa como fuente de financiación moderna la llamada industria Fintech conformada por sus raíces etimológicas en inglés (Financial Technology), es una industria que está transformando los servicios financieros de tal manera que ya se encuentra en crecimiento, siendo de fácil acceso para la mayoría de empresas, forjándose una imagen de servicio de alta calidad y muy competitivo frente a la banca tradicional.

Esto es realmente importante ya que por lo general las sociedades comerciales de responsabilidad limitada las cuales son consideradas MYPES son muy cuestionadas y hasta se les impone trabas por la banca tradicional al momento que éstas piden un financiamiento para poder ampliar su capital, es ahí donde las Fintech toman un rol trascendental mostrando eficiencia y eficacia, asimismo, brindando recursos y mecanismos financieros tecnológicos para poder así dar esa ansiada oportunidad de financiación a estas empresas emergentes.

Por otro lado, la interacción entre las MYPES y las Fintech traería consigo la llamada rentabilidad, un resultado que se da debido a la inversión y al desarrollo empresarial que se da entre ambos sectores económicos, es por ello que se utilizaría algunos ratios financieros como el rendimiento sobre activos totales (ROA) y el rendimiento sobre capital propio (ROE) para medir dicho resultado como la rentabilidad que es el beneficio tan esperado.

Frente a esto, Cassinello, Cervera, Ibáñez & López del Villar (2017) Nos dice:

La aparición de las Fintech es debido a la desconfianza de los clientes hacia las entidades bancarias porque éstas de alguna manera imponen barreras administrativas para poder brindar algún tipo de financiación a empresas emergentes, por otro lado, la realización de fraude administrativo, mala praxis en la contratación de productos y servicios financieros en Europa también influyeron la búsqueda de otra alternativa de financiación. Asimismo, el desarrollo tecnológico imparable y el cambio de mentalidad de los usuarios de los servicios financieros permitieron el origen y el crecimiento de la industria Fintech. p (1,2)

Según este estudio, se puede comprobar cómo estas Fintech han experimentado un gran crecimiento en Europa, motivado por la búsqueda de alternativas de cambios financieros tras la etapa de inestabilidad económica vivida en ese momento y por el rápido desarrollo tecnológico.

Asimismo, El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) 2018; Fintech: América Latina: crecimiento y consolidación, nos menciona:

En la actualidad, los altos costos para poder probar un historial crediticio positivo y que esto pueda facilitar la obtención de un crédito para las MYPES resulta casi imposible, es por ello que las Fintech son la mejor opción en cuanto a financiación debido a la variedad de productos financieros que esta industria ofrece p (117).

El autor coincide con el problema que pasan las MYPES, el de no tener la accesibilidad para poder obtener financiación y por lo tanto las Fintech serían la solución y una rápida respuesta para afrontar esta situación.

Por otro lado, Schwarz (2018). El futuro de las Fintech peruanas. Nos dice:

En el Perú el crecimiento de las Fintech juega un rol muy importante para el desarrollo de las MYPES sobre todo en el campo del financiamiento mediante iniciativas de e-lending, crowlending y crowdfunding que son herramientas financieras sin la intervención de la banca tradicional para las empresas, facilitándoles préstamos que provienen de inversores privados, y no de entidades financieras, generando una inclusión financiera para estas MYPES que no están en el radar de la banca tradicional. p (1).

Se vuelve a demostrar como el crecimiento de las Fintech aporta de manera positiva para las empresas en su inclusión financiera para que así estas puedan crecer y desarrollarse en la economía peruana.

La banca tradicional desde sus comienzos hasta la actualidad ha tenido serios problemas técnicos en cuanto a la atención al cliente ya sea por la exigencia de garantías, historial crediticio, incongruencias del sistema de control de solvencia de los prestatarios y por sus propias fallas e ineficiencias operativas, el cual ha sido blanco de múltiples quejas debido a su incapacidad, provocando que muchas empresas emergentes como es el caso de aquellos que pertenecen al sector textil y son consideradas MYPES, en nuestra caso las Sociedades Comerciales de Responsabilidad Limitada que según la **INEI (2019)** están conformadas por 218 empresas en el Emporio Comercial de Gamarra, ubicada en La Victoria, no están logrando el acceso al sistema financiero.

El problema se origina debido a que la banca tradicional aún no innova su cartera de servicios y sistemas operativos que posee, por lo tanto, esto provoca que las empresas emergentes antes mencionadas se alejen, opten por financiación ilícita y hasta desaparezcan debido a la falta de financiación.

Se ha elegido este tema en específico para poder brindar un nuevo modelo financiero alternativo como son las Fintech para poder facilitar el acceso a los servicios financieros, el cual representa una enorme oportunidad para la inclusión financiera a un público hoy alejados de éstos. Asimismo, demostrar que el crecimiento Fintech influye y aumenta de manera positiva en la rentabilidad de las empresas del sector MYPE.

#### **Delimitación espacial**

El ámbito donde se llevó a cabo la investigación es a nivel del emporio comercial de Gamarra en el distrito de La Victoria, Departamento Lima.

#### **Delimitación temporal**

El periodo en el cual se realizó la investigación corresponde al año 2019.

#### **Delimitación social**

Las técnicas empleadas para el recojo de información, fueron aplicadas a los gerentes financieros de cada empresa sociedad comercial de responsabilidad limitada del emporio comercial Gamarra en La Victoria durante el año 2019.

## **1.2 Formulación del Problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿De qué forma las Fintech influyen en la rentabilidad de las sociedades comerciales de responsabilidad limitada en el sector textil del emporio comercial Gamarra, La Victoria en el año 2019?

### **1.2.2. Problemas secundarios**

a. ¿De qué forma el análisis de clientes influye en la maximización de utilidades de las sociedades comerciales de responsabilidad limitada en el sector textil del emporio comercial Gamarra, La Victoria en el año 2019?

b. ¿De qué modo la gestión financiera incide en la aplicación de ratios financieros en las sociedades comerciales de responsabilidad limitada en el sector textil del emporio comercial Gamarra, La Victoria en el año 2019?

c. ¿De qué manera la evaluación de procesos internos repercute en la reducción de costos de las sociedades comerciales de responsabilidad limitada en el sector textil del emporio comercial Gamarra, La Victoria en el año 2019?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar de qué forma las Fintech influyen en la rentabilidad de las sociedades comerciales de responsabilidad limitada en el sector textil del emporio comercial de Gamarra, La Victoria en el 2019.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- a. Establecer de qué forma el análisis de clientes influye en la maximización de utilidades de las sociedades comerciales de responsabilidad limitada en el sector textil del emporio comercial Gamarra, La Victoria en el año 2019.
- b. Analizar de qué modo la gestión financiera incide en la aplicación de ratios financieros en las sociedades comerciales de responsabilidad limitada en el sector textil del emporio comercial Gamarra, La Victoria en el año 2019.
- c. Determinar de qué manera la evaluación de procesos internos repercute en la reducción de costos de las sociedades comerciales de responsabilidad limitada en el sector textil del emporio comercial Gamarra, La Victoria en el año 2019.

### **1.4. Justificación de la investigación**

La presente investigación se basa en la realidad de las empresas del sector MYPE, ya que actualmente muchas de estas no cuentan con estrategias, herramientas de financiación o una fuente de financiación segura, lo cual hace que su rentabilidad, según su giro de negocio se vea afectada, en razón que no encuentran una fuente de financiación alternativa al de la banca tradicional.

#### **1.4.1 Importancia de la investigación**

Se considera que es relevante dar a conocer la industria Fintech ya que es una nueva alternativa de financiación eficiente sin mucho trámite administrativo que solo obstaculiza el crecimiento de empresas emergentes.

Esta investigación será de mucha utilidad para las empresas sociedades comerciales de responsabilidad limitada que se encuentra dentro del régimen MYPE del emporio

comercial de Gamarra y en general con el fin de brindarles los beneficios y resultados que rápidamente podrían obtener al optar por trabajar con las Fintech.

#### **1.4.2 Viabilidad de la investigación**

La realización del presente trabajo fue posible gracias a la disponibilidad de recursos informáticos, humanos y materiales que son base indispensable para el soporte de la investigación. La información recolectada para este trabajo fue obtenida por repositorios cibernéticos, donde se encontraron: libros, artículos electrónicos y tesis nacionales e internacionales, obtenidas de la biblioteca virtual de la universidad.

Asimismo, se contó con los recursos financieros necesarios y los recursos materiales que se requieren para llevar a cabo una investigación de esta envergadura. Por lo cual se considera viable.

#### **1.5 Limitaciones del estudio**

Por el momento se encuentra con escasa información concerniente a las Fintech en el Perú debido a que es algo nuevo para nuestro país. Sin embargo, se pudo encontrar la información necesaria para poder llevar a cabo esta investigación.

Entender como son los procesos de financiación de las empresas sociedades comerciales de responsabilidad limitada fue un poco difícil porque no se cuenta con experiencia personal ni práctica en ese tipo de organización; sin embargo, se cuenta con información teórica que ayudó a tener un conocimiento general y permitió continuar con el desarrollo de la tesis.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes de la investigación**

Luego de realizar una exploración en diferentes medios de investigación a nivel de pre y postgrado de las distintas Universidades Nacionales e Internacionales, se han encontrado trabajos de investigación que guardan una estrecha similitud con el tema a investigar en esta tesis al título en mención: "LAS FINTECH Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS SOCIEDADES COMERCIALES DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DEL EMPORIO COMERCIAL DE GAMARRA DEL SECTOR TEXTIL EN LA VICTORIA AÑO 2019", por lo cual, a continuación se muestran los siguientes antecedentes:

#### **2.1.1. Antecedentes Nacionales**

AMES, G. (2018) En su tesis titulada: "Las Fintech y su incidencia en la inclusión financiera en Perú (2015-2017)" Para optar el Título Profesional de Contador Público por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, presenta:

Las Fintech en la actualidad contribuyen con la inclusión financiera para las empresas ya sean emergentes o en crecimiento, es por ello que la cartera de productos financieros que estas Fintech nos brindan es variada y se enfocan en préstamos, pagos y remesas. Asimismo, este tipo de servicios son las que prevalecen en el Perú y ayudan a que estas empresas que solicitan los servicios de estas Fintech obtengan una buena rentabilidad.

De esta manera se llegó a la conclusión de la incidencia y correlación positiva fuerte que ha existido entre las empresas Fintech y la inclusión financiera en Perú durante el periodo 2015 - 2017, logrando el ingreso de mayores canales de acceso para servicios y productos financieros.

Por consiguiente, la estrecha relación entre las Fintech y la inclusión financiera de las empresas emergentes en el Perú elevará la formalización, así como también que estas disfruten de los servicios que la industria Fintech ofrece haciendo competencia a la banca tradicional.

Campos, M. y Martínez Y. (2017). En su tesis titulada “Necesidad de crear un marco regulatorio específico para las Fintech en el Perú” para obtener el grado de Maestro en Finanzas y Derecho Corporativo por la Universidad ESAN, presenta:

Las Fintech en el Perú necesitan de una regulación especial en las actividades que realicen en cada sector, para ello se hizo un análisis del sistema financiero y de sus tres sectores principales las cuales podrían estar involucrados en el desarrollo de los negocios Fintech en el Perú. Así mismo, se observó las experiencias internacionales en las cuales ya se implementaron un marco normativo específico, un ejemplo de esto se ve en Estados Unidos y España.

En ese sentido, se analiza las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES), en donde se las destaca por su importancia y participación en la generación de empleo en la economía peruana donde la mayoría de estas empresas obtienen una buena rentabilidad, sin embargo, se observa que tienen un difícil acceso al sistema financiero tradicional, en donde las Fintech se convierten en una opción de financiación atractiva para estas empresas en crecimiento.

Según los autores de esta investigación, es necesario crear un marco regulatorio específico que ayude en la gestión de las Fintech ya que entidades del Estado no están tomando un interés a este fenómeno. Es decir que las Fintech son herramientas que ayudan indudablemente a los sectores desatendidos como las empresas emergentes en el Perú en el ámbito financiero y necesitan de leyes reguladoras para su mejor implementación.

Camacho de la Cruz, K., Marroquín, J. y Russo, E. (2017). En su tesis titulada: “Plan de negocio para implementación de una Fintech” para optar al Grado Académico de Magíster en Administración por la Universidad del Pacífico, plantean:

Existe poca oferta de financiamiento para las MYPES debido a que la banca tradicional pone muchas barreras de acceso al sistema financiero, es por ello que este estudio de implementación de un negocio Fintech sería de gran utilidad y ayudaría generando rentabilidad tanto para estas empresas emergentes como para el inversionista que desee establecer lo que se está planteando.

Por consiguiente, se resalta los bajos costos de transacción, flexibilidad tecnológica y mayor radio de alcance para las MYPES por parte del negocio Fintech a implementar, sabemos que si esta industria llega a desarrollarse en el Perú generaría gran oportunidad para el crecimiento económico, por otro lado, se sabe que existen amenazas latentes y por ello se establece planes de gestión de riesgo para contrarrestar impactos negativos.

En esta tesis se determina un negocio como son las Fintech que resulta notablemente viable tal como lo demuestran los autores en su investigación, por lo tanto, se tendría una industria financiera nueva que ayudaría a las empresas del sector MYPE en el Perú, ya que su alcance abarcaría todo el sector mencionado generando rentabilidad para ambas partes.

### **2.1.2 Antecedentes internacionales**

Abad, A. (2018) En su tesis titulada “Las Fintech y el sector financiero: entre la competencia y la colaboración”. Para obtener el Grado de Magister en Economía, por la Universidad de Valladolid, presenta:

La tecnología es un factor clave en cualquier ámbito de negocio del siglo XXI. A partir del año 2008 con el aumento de la dependencia tecnológica se crea un cambio fundamental en el campo financiero dando lugar al nacimiento de las empresas Fintech (Finance + Technology). Esta combinación se caracteriza por innovar los servicios financieros y la forma de trabajar como se suele realizar en la banca tradicional. Por ello es esencial conocer el origen y la evolución de estas empresas para así conocer su crecimiento y particularidades que van adquiriendo según la necesidad del mercado.

En este trabajo de investigación nos da a conocer como las Fintech innovan el sector financiero y se adaptan según a las necesidades de los sectores económicos, compitiendo con la tradicional industria financiera. Es decir, está causando que dichas industrias también cambien o evolucionen en sus servicios.

Orzanco, I. (2018). En su tesis titulada “Estrategia digital de la industria financiera, escenarios de competencia de bancos tradicionales con nuevos actores Fintech”. Para obtener el grado de Maestría en Gestión de Servicios Tecnológicos y Telecomunicaciones por la Universidad de San Andrés, presenta:

El negocio bancario debido a la transformación digital acelerada se va trasladando al mundo virtual, los clientes en la actualidad requieren servicios de acuerdo a la vanguardia tecnológica. Las entidades tradicionales en la actualidad conocen las nuevas necesidades de los clientes y de la amenaza que surge de estos nuevos competidores en el ámbito financiero como las Fintech, es por ello, que necesitan adecuarse y adentrarse en el negocio digital para mantenerse al frente en esta nueva etapa tecnológica moderna.

En esta tesis el autor nos revela cómo la banca tradicional compete y se adapta frente a las Fintech debido a que este nuevo fenómeno es muy eficiente para muchos sectores económicos. Añadiendo que las Fintech están abarcando los sectores aún

más descuidados, en otras palabras, se demuestra que la banca tradicional tiene mucho por innovar para cubrir las necesidades de varios sectores económicos desatendidos por ellos mismos.

Sepúlveda, J. (2017). En su tesis titulada “Arquitectura de seguridad para la gestión del riesgo bajo un esquema Fintech que apalanque el desarrollo de la banca digital en Colombia”. Para obtener el grado de Maestría en tecnologías de información y comunicación por la Universidad Pontificia Bolivariana, presenta:

La seguridad y gestión del riesgo bajo un esquema Fintech está diseñada como modelo para que sirva de referencia a la industria financiera en Colombia, demostrando que la amenaza que representa las Fintech para el sistema financiero tradicional sirve como oportunidad para mejorar sus servicios de tal manera que esté acorde a la demanda del mercado actual, garantizando un fácil acceso para las empresas ya sean pequeñas o grandes.

El problema actual de los bancos es básicamente la evolución tecnológica que trae como consecuencia el nacimiento de las Fintech, por ello se plantea retos de seguridad ante esta evolución logrando un modelo de arquitectura en la nube para las entidades financieras colombianas que deseen incursionar en dicho ámbito tecnológico.

En este trabajo de investigación nos plantea cómo las industrias financieras de Colombia podrían incursionar en el área digital económica bajo un modelo Fintech, haciendo uso de una nube (Almacenamiento de datos virtual). Esto es relevante debido a que el modelo planteado va a influir de manera positiva para todos los sectores económicos de dicho País.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Variable independiente: Fintech**

#### **2.2.1.1 ¿Qué son las Fintech?**

Al respecto, el autor Pollari (2016) sostiene que:

Las Fintech son negocios basados en tecnología que compiten contra, permiten y/o colaboran con instituciones financieras. Para mejorar la experiencia de sus clientes y agilizar sus operaciones optan por crear softwares logrando un desarrollo en las necesidades que estas puedan necesitar como el ahorro, inversión, financiación y realización de pagos.  
(p.1)

Las Fintech surgen como una nueva industria de financiación considerado como un nuevo sector en la economía haciendo uso de la tecnología, esto incluye nuevas empresas y emprendimientos, proporcionando nuevas actividades e inversión en la innovación de las instituciones financieras tradicionales.

Además, el autor Noya (2021) sostiene que:

“Las Fintech se encuentran enfocadas al cliente y/o usuario de acuerdo a sus necesidades” (p.4).

De esta manera las Fintech logran la satisfacción de sus clientes ganando terreno en el sector financiero, por ello, la banca tradicional está obligada a evolucionar con rapidez para afrontar esta situación.

### **2.2.1.2 Las Fintech y sus implicancias**

La banca tradicional aún se encuentra en proceso de adaptación conforme al proceso de transformación digital puesto que esto trae consigo nuevos retos, así como el ingreso de nuevos competidores mucho más eficientes con capacidad de adecuarse a la necesidad de sus clientes.

En la actualidad, los usuarios y/o participantes del ciclo financiero que son los clientes principales de las instituciones financieras esperan respuestas rápidas, que van de la mano con sus necesidades económicas, sobre todo, en los servicios personalizados.

Al respecto, los autores Leong, Tan, Xiao, Tan, & Sun (2017) sostienen que:

Las Fintech, implican el diseño y la entrega de productos y servicios financieros a través de la tecnología. Afecta a instituciones financieras, reguladores, clientes y comerciantes en una amplia gama de industrias. Las tecnologías digitales generalizadas están desafiando los fundamentos del sector financiero altamente regulado, lo que lleva a la aparición de sistemas de pago no tradicionales, intercambios de dinero entre pares y una mayor turbulencia en los mercados de divisas. (p.93)

Respecto a lo mencionado, esta nueva industria financiera tal como lo mencionan los autores afecta a todos los participantes del sistema financiero y que estas nuevas tecnologías desafían lo tradicional con la tecnología moderna.

Por otro lado, las grandes transformaciones que trae consigo las Fintech con respecto a la nueva era digital generan un fácil acceso masivo y barato a las nuevas tecnologías por empresas y consumidores, ello repercute en las operaciones más utilizadas que van desde los medios de pago hasta la financiación alternativa.

A continuación, se muestran los diferentes tipos de servicios que realizan las Fintech según Soto y Botía (2020):

**Asesoramiento y gestión patrimonial:** Compuesta por empresas emprendedoras que brindan servicios vinculados a la inversión, los cuales, están en constante búsqueda de ofrecer un servicio más accesible y personalizado a un gran número de clientes. Dentro de esta categoría podemos incluir a empresas con plataformas de negociación que ahora están denominadas como redes sociales de inversión automatizadas.

**Finanzas personales:** Son aquellas empresas que brindan información a sus clientes y como se desarrollará a futuro sus gastos financieros, asimismo, el dinero con el que disponen extrayendo esta información de las cuentas bancarias propias de cada usuario, mejor dicho, empresas de asesoramiento, gestión automatizada y plataformas de negociación

**Financiación alternativa:** Incluye a empresas que brindan la facilidad de obtención de créditos con rapidez y sin el requisito de garantías a los particulares a través de plataformas virtuales, las cuales, están categorizadas como plataformas de préstamos al consumo; uno de estos es el crowdfunding, que utiliza una red de financiación colectiva virtual, además, también se puede incluir dentro de esta categoría a ciertas plataformas de gestión financiera para empresas y los préstamos otorgados entre particulares (P2P).

**Servicios transaccionales/divisas:** En esta categoría se utiliza la operación con divisas extranjeras, el cual nuevas industrias financieras tratan de ofrecer este servicio ofreciendo un costo mínimo y mayor flexibilidad con las operaciones a realizar.

**Medios de pago:** Abarca a las empresas financieras que se enfocan en proporcionar servicios de pago virtual, haciendo uso de dispositivos móviles y plataformas electrónicas.

**Neobanks y challenger Banks:** En este campo se encuentran bancos totalmente digitales que brindan una amplia cartera de servicios a ofrecer más allá que los bancos tradicionales a un menor coste y de forma innovadora.

**Infraestructura financiera:** Se consideran a aquellas empresas enfocadas a la innovación y el mejoramiento de la tecnología que brindan servicios a las empresas Fintech o a entidades financieras, dicho de otra forma, empresas especializadas en mejorar todo servicio financiero virtual sin tener contacto directo con el cliente final.

**Criptomonedas y blockchain:** Son mecanismos que concede la facilidad a los usuarios el editar bases de datos de manera descentralizada, sin la necesidad de intermediarios, es decir, son medios por el cual se puede realizar intercambios digitales sin la intromisión de los gobiernos, un ejemplo de esto, es que se puede aplicar en activos, contratos, empresas y a cualquier aspecto que se pueda transfigurar en un formato digital.

**Insurtech:** Dentro de esta categoría se considera a los seguros entre particulares llamados (P2P), los servicios como comparadores web y aquellos que tienen la capacidad de incluir finanzas a los servicios de seguros. Esto se logra debido a los recientes avances tecnológicos y aplicativos móviles, asimismo, de la automatización en el sector de las aseguradoras, por lo cual, se puede negociar condiciones con mayor rendimiento, personalizadas y más favorables.

**Identificación Online de clientes:** Abarca a aquellas empresas que se encuentran enfocadas en desarrollar nuevos métodos de identificación de clientes de la mano con la tecnología el cual facilita la verificación de una persona que brinda su información para poder saber si lo que indica es veras.

**Big data:** En este campo se encuentran las empresas que recogen, almacenan, gestionan y analizan grandes volúmenes de datos, generando un valor añadido y prestando servicios relacionados con el uso de estos datos.

La clasificación mostrada permite conocer algunas especialidades que trae consigo las Fintech para las empresas ya sean grandes o micros que deseen trabajar de la mano con esta nueva industria prometedora, puesto que, brinda diversos servicios y de fácil acceso.

### **2.2.1.3 Las Fintech y el uso de herramientas tecnológicas**

Las herramientas tecnológicas siempre están a la vanguardia debido a su avance acelerado por la ciencia, esto trae consigo novedades facilitando su implementación en varios sectores económicos.

Al respecto Martínez (2017) sostiene que: “Es de gran ayuda para las Fintech el uso de la inteligencia artificial y el machine learning debido a que con ellos se puedan desarrollar y proporcionar soluciones tecnológicas ágiles” (p.3).

En esta aclaración la autora recalca como la gestión financiera de las Fintech se desarrollan y hacen uso de nuevas herramientas tecnológicas, esto puede ayudar en aminorar sus costos, de tal manera que logran con facilidad la evaluación a los futuros beneficiarios de una financiación para así poder ofrecer sus productos a precios

accesibles, por lo tanto, hace posible la generación de un nuevo mercado para aquellos sectores económicos desatendidos sin facilidad de financiamiento.

#### **2.2.2.4 ¿Qué es la Rentabilidad?**

La rentabilidad es un gran indicador del desarrollo de una inversión y de la capacidad que pueda tener una empresa para poder obtener ganancias a partir de los recursos financieros utilizados.

Al respecto, Díaz (2017) sostiene que: “La rentabilidad se sostiene de los diferentes elementos económicos y financieros que están en disposición para las empresas, por ello se define como la capacidad que tienen las empresas para generar beneficios con el uso de sus bienes y derechos” (p.47).

De acuerdo a lo expresado, una empresa es considerada rentable cuando sus ingresos son más altos a comparación de sus gastos, lo cual, muestra una gran diferencia entre ambos, esto se da al tener la capacidad de generar suficiente utilidad o beneficios.

#### **2.2.2.5 Importancia de las ratios de rentabilidad**

Las ratios son herramientas esenciales para la toma de decisiones de cualquier director financiero, el análisis de estos ratios ayuda a conocer la situación de las empresas y si su gestión fue positiva o negativa.

Es importante saber que en una empresa existen distintos gastos a los que atender, por ejemplo, pago de personal, pago de impuestos, intereses de bancos, amortizaciones y más. Por lo que esto produce que una empresa sea rentable en ciertas áreas, pero tenga pérdidas en otras.

Existen varias ratios de rentabilidad los cuales nos permiten comparar los resultados de la empresa en distintas partidas de ganancias o pérdidas, entre los más usados tenemos los siguientes ratios: Ratio de capital propio, Ratio de rentabilidad de ventas, Ratio de rentabilidad general y Ratio de rentabilidad del capital total.

Al respecto, Lizcano (2015) define que son ratios: “Un ratio es una relación matemática (cociente) entre dos cantidades o cifras; más concretamente, en el análisis contable, un ratio puede definirse como una relación o proporción entre dos magnitudes relacionadas” (p.9).

Por lo tanto, se puede decir que los ratios son cocientes de las cuales podemos obtener unidades de medida, asimismo, estas unidades de medidas se pueden comparar para así poder analizar el estado actual o pasado de una empresa.

De esta manera, los autores Pérez y Veiga (2015) sostiene que: “La gestión financiera repercute en la aplicación de ratios financieros en las empresas” (p.169).

En ese sentido, existe gran importancia de la gestión financiera en las empresas porque expande su capacidad en cuanto a la medición de sus ingresos y la optimización de procesos.

Por otro lado, el autor García (1995) afirma que: “La importancia de realizar la evaluación de procesos internos mejorará la reducción de costos y por consecuencia elevará la rentabilidad de las empresas” (p.186).

Según el autor al aplicar lo anteriormente mencionado las empresas estarían mejorando su rentabilidad, de esta manera, es importante dar a conocer que la evaluación de procesos internos hace un estudio profundo de dichas empresas

empezando por el personal y su necesidad de constante capacitación hasta la calidad de productos o servicios que puedan ofrecer.

### **2.2.2.6 Ratios de rentabilidad**

Las ratios de rentabilidad son indicadores financieros que ayudan a comparar las cuentas de resultados de una entidad, esto tiene como finalidad el descubrir si las empresas son capaces de generar los suficientes recursos para pagar sus costes y generar ganancias a los inversionistas.

Al respecto, Roldan (2019) sostiene que: “Las ratios de rentabilidad sirven para saber si es o no rentable seguir con un negocio. También ayudan a determinar si la empresa está siendo manejada de manera eficiente” (p.1).

La autora nos da a entender que para compensar la inversión realizada y sus respectivos gastos es necesario hacer un uso eficiente de sus activos, insumos y el esfuerzo de sus trabajadores, lo mencionado influye en la mejora de la rentabilidad de las empresas.

### **2.2.2.7 Descripción y uso de los tipos de ratios de rentabilidad**

A continuación, se menciona los diversos tipos de ratios que son de utilidad para el análisis y la medición de la rentabilidad según W&K Financial EdTech (2019):

**Return on Equity (ROE)** también conocido como rentabilidad financiera:

Relaciona los rendimientos o beneficios netos, con los recursos que se necesitan para obtenerla. Este indicador es muy importante para los inversionistas, ya que repercute en la capacidad de una compañía para generar ganancias a los accionistas. Este ratio debe de ser superior a la

rentabilidad mínima que exija algún accionista porque de esa manera se podrá saber si la empresa está bien posicionada a nivel de rentabilidad.

**Fórmula ROE:** Para calcular la rentabilidad financiera de una empresa, debemos dividir los beneficios netos entre los fondos propios (capital más reservas).

$$ROE = \frac{\textit{Beneficios Netos}}{\textit{Fondos propios}} \times 100$$

**Return on Assets (ROA) o rentabilidad económica:** Consiste en el rendimiento que obtiene una compañía por las inversiones que lleva a cabo.

Este ratio, que nos indica la rentabilidad sobre los activos de una empresa, es un ratio de rendimiento. Para poder estimar que una empresa es rentable, el ROA debe superar el 5%. Para poder conceder algún préstamo las entidades financieras emplean el ROA para determinar la viabilidad de una compañía.

#### **Fórmula ROA**

El ROA se calcula dividiendo los ingresos que se obtienen en un determinado periodo de tiempo, entre los activos totales.

$$ROA = \frac{\textit{Beneficios Netos}}{\textit{Activo total}} \times 100$$

**Return on Investments (ROI)** o rendimiento de una inversión: Es un indicador que nos permite conocer cuánto capital perdió o ganó una empresa con las inversiones que ha realizado. Cuanto mayor sea el ROI entonces significa que es mejor para la empresa porque está obteniendo un mayor rendimiento sobre su activo. Este ratio es utilizado para conocer si el proyecto de una compañía está dando buenos resultados o para analizar si una idea de un proyecto logre beneficios importantes para la empresa.

#### **Fórmula ROI**

Para calcular el ROI debemos dividir la inversión realizada por la empresa entre el beneficio obtenido, pero restando el importe de la inversión.

$$ROI = \frac{(\textit{Beneficio obtenido} - \textit{inversión})}{\textit{Inversión}} \times 100$$

Un ejemplo de cómo calcular el rendimiento de una inversión:

$$ROI = \frac{(10.000 - 8.000)}{8.000} \times 100 = 25\%$$

imaginemos que nuestra empresa ha obtenido unas ganancias de 10.000 € y con una inversión inicial de 8.000 €.

Interpretamos que, en este caso, la rentabilidad retorno de la inversión ha sido del 25% para la empresa.

Para saber si un negocio es viable es importante el uso de los ratios de rentabilidad puesto que se han vuelto fundamentales a la hora de tomar decisiones estratégicas, asimismo, en la búsqueda de financiación externa.

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

**E- lending:** Es una nueva forma de préstamo de dinero o préstamo entre particulares, sin la intervención de alguna institución financiera, es decir; es una innovadora herramienta financiera que facilita el préstamo a las empresas porque estas provienen de inversores privados y no de entidades financieras tradicionales

**Crowlending:** Es un tipo de herramienta o mecanismo financiero de tipo colectivo que trata de pequeños inversores prestando dinero a las empresas con el objetivo de recuperar su inversión en un futuro sumado el pago de intereses.

**Crowdfunding:** Es una red de financiación colectiva, normalmente online, que a través de donaciones económicas o de otro tipo, consiguen financiar un determinado proyecto a cambio de recompensas, participaciones de forma altruista.

**P2P:** E una de las redes de comunicación más antiguas del mundo de la informática, ya que prácticamente surgió después de la creación de los ordenadores personales. La red Peer to Peer se conoce en español como red entre pares o red de igual a igual.

## **CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **3.1 Hipótesis principal**

Si se utilizan las Fintech entonces influirán en la mejora de la rentabilidad de las sociedades comerciales de responsabilidad limitada en el sector textil del emporio comercial Gamarra, La Victoria en el año 2019.

### **3.2 Hipótesis secundaria**

- a) Si se realiza un análisis de clientes entonces influirá en la maximización de las utilidades de las sociedades comerciales de responsabilidad limitada en el sector textil del emporio comercial Gamarra, La Victoria en el año 2019.
- b) Si se analiza correctamente la gestión financiera entonces influirá en la aplicación eficiente de los ratios financieros en las sociedades comerciales de responsabilidad limitada en el sector textil del emporio comercial Gamarra, La Victoria en el año 2019.
- c) Si se determina los procesos internos de evaluación entonces contribuirá en la reducción de costos de las sociedades comerciales de responsabilidad limitada en el sector textil del emporio comercial Gamarra, La Victoria en el año 2019.

### 3.3 Operacionalización de las variables

#### 3.3.1 Variable independiente: Fintech

<p><b>Definición Conceptual</b></p>	<p>Según Pollari (2016): Las Fintech son negocios basados en tecnología que compiten contra, permiten y/o colaboran con instituciones financieras. Para mejorar la experiencia de sus clientes y agilizar sus operaciones optan por crear softwares logrando un desarrollo en las necesidades que estas puedan necesitar como el ahorro, inversión, financiación y realización de pagos.</p>	
<p><b>Definición Operacional</b></p>	<p><b>Indicadores</b></p>	<p><b>Índices</b></p>
	<p><b>Análisis de clientes</b></p>	<p>Satisfacción del cliente</p>
		<p>Calidad e imagen del servicio</p>
	<p><b>Gestión Financiera</b></p>	<p>Ampliaciones de capital</p>
		<p>Administración del riesgo</p>
	<p><b>Evaluación procesos internos</b></p>	<p>Eficiencia y eficacia</p>
<p>Productividad</p>		
<p><b>Escala Valorativa</b></p>	<p><b>Ordinal</b></p>	

### 3.3.2 Variable dependiente: Rentabilidad

<p><b>Definición conceptual</b></p>	<p>Daza (2017) menciona: Existen dos tipos de rentabilidad: _ La rentabilidad económica, se enfoca en el rendimiento de los activos de una organización sin tener en cuenta cómo se financiaron dichos activos. _ La rentabilidad financiera, se ocupa más en los fondos propios de una organización el cual es punto de preocupación de inversionistas y accionistas.</p>	
<p><b>Definición Operacional</b></p>	<p><b>Indicadores</b></p>	<p><b>Índices</b></p>
	<p><b>Maximización de utilidades</b></p>	<p>Inversión</p>
		<p>Desarrollo empresarial</p>
	<p><b>Ratios financieros</b></p>	<p>Rendimiento sobre activos totales (ROA)</p>
		<p>Rendimiento sobre capital propio (ROE)</p>
	<p><b>Reducción de costos</b></p>	<p>Optimizar procesos</p>
<p>Capacitación de personal</p>		
<p><b>Escala Valorativa</b></p>	<p><b>Ordinal</b></p>	

## CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

### 4.1. Diseño metodológico

Nuestro diseño de investigación metodológico es no experimental, de clasificación transaccional correlacional o transversal, porque limita la recolección de datos a un solo periodo de tiempo, de un nivel explicativo causal, con un enfoque cuantitativo, debido a que va utilizar la estadística para poder procesar los datos, que sigue el siguiente modelo:

O x r O y

**Dónde:**

O = Observación

x = Fintech

y = Rentabilidad

r = Relación de variables

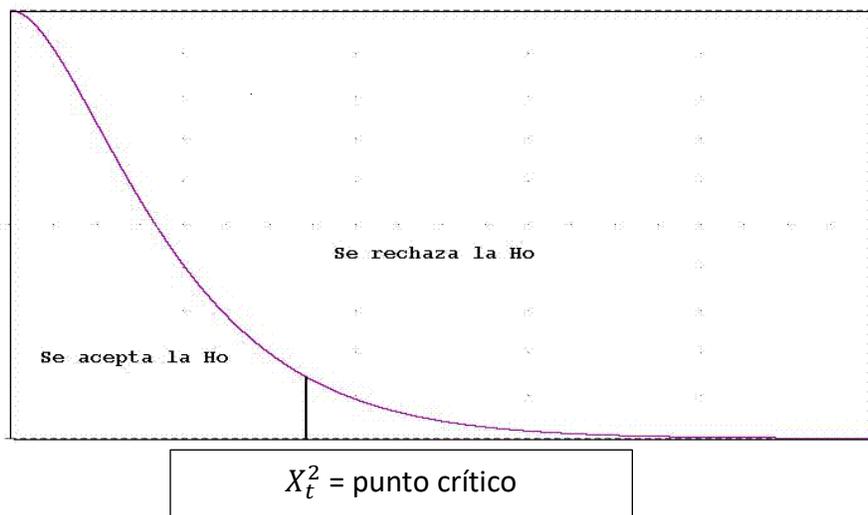
#### 4.1.1. Tipo de investigación

Se aplicará el tipo de investigación aplicada, ya que es un estudio basado en información real, para encontrar resultados, de manera práctica y así lograr resolver la problemática o plantear alternativas de solución.

#### 4.1.2. Estrategias o procedimientos de contrastación de hipótesis

En la contrasta de hipótesis que se va a desarrollar en esta investigación se aplicará la distribución Chi Cuadrada de Pearson. La distribución Chi cuadrado es una herramienta apropiada en este estudio debido a que las variables en tratamiento son cualitativas y tendrán respuestas cuantitativas ordinales, en orden de jerarquía, desde totalmente de acuerdo, hasta totalmente en desacuerdo respectivamente, muy frecuentemente hasta nunca y muy importante hasta sin importancia, bajo el tipo escala de Likert.

El paso crucial en el procedimiento de la prueba es determinar la estadística Chi cuadrada debido a que este indicador muestra las evidencias que serán utilizadas para la decisión de aceptar o rechazar las hipótesis planteadas. En términos generales esta prueba, contrasta los valores observados con los valores esperados de acuerdo con la hipótesis nula  $H_0$ . Se debe comparar los valores de la prueba con los valores de la tabla de distribución chi-cuadrado.



**Figura 1:** Gráfica del Chi cuadrado con zona de aceptación de hipótesis y de zona de rechazo de hipótesis

## **4.2. Población y muestra**

### **4.2.1. Población**

Para el presente trabajo de investigación se considera que el marco poblacional geográfica está conformado por 218 empresas comerciales de responsabilidad limitada que desarrollan sus actividades en el emporio comercial Gamarra, departamento de Lima, en el distrito de La Victoria, en este marco se define una población de 218 gerentes de finanzas.

### **4.2.2. Muestra**

Para la selección de la muestra se utilizará aleatorio simple. Dado que se tiene la facilidad de contactarse y acceso a la recolección de información de las empresas comerciales de responsabilidad limitada que desarrollan sus actividades en el emporio comercial Gamarra, distrito de La Victoria, durante el año 2019 con el objetivo de utilizar la técnica científica de encuesta se requiere determinar una muestra óptima representativa mediante la fórmula de muestreo aleatorio simple en función de proporciones, el tamaño de error y el valor crítica de la confiabilidad en la cual se conoce la población (poblaciones finitas).

$$n = \frac{pqNz^2}{\epsilon^2(N - 1) + pqz^2}$$

**Dónde:**

N: Población representada por 218 gerentes de financiación, entre hombres y mujeres de las empresas comerciales de responsabilidad limitada que desarrollan sus actividades en el emporio comercial Gamarra, distrito La Victoria, durante el año 2019.

Z: Es el valor asociado a un nivel de confianza, ubicado en la Tabla Normal Estándar ( $90\% \leq \text{confianza} \leq 99\%$ ), para una probabilidad del 95% de confianza;  $z = 1.96$

p: Proporción de colaboradores varones de las empresas comerciales de responsabilidad limitada del distrito de La Victoria, para este trabajo, se asume un valor de ( $p = 0.80$ )

q: Proporción de colaboradores mujeres de las empresas comerciales de responsabilidad limitada del distrito de La Victoria, para este trabajo, se asume un valor de ( $q = 0.20$ )

$\varepsilon$ : Es el máximo error permisible en todo trabajo de investigación, el rango de variación es de ( $1\% \leq \varepsilon \leq 10\%$ ) para el presente trabajo se considera  $\varepsilon = 5\%$

n: Tamaño óptimo de la muestra para realizar la encuesta

**Reemplazando valores tenemos:**

$$n = \frac{0.8 * 0.2 * 218 * 1.96^2}{0.05^2(218 - 1) + 0.8 * 0.2 * 1.96^2}$$

$n = 116$

$n = 116$ , es el tamaño de muestra que representa a los gerentes entre hombres y mujeres.

### **4.3. Técnicas de recolección de datos**

#### **4.3.1. Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos**

Para recopilar los datos se usó la técnica de las encuestas que fueron debidamente validadas por los especialistas y se hizo la comprobación de la fiabilidad a través del Alfa de Cronbach. El instrumento fueron los cuestionarios de preguntas, que contuvo respuestas basadas en la escala ordinal o de Likert.

#### **4.3.2. Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos**

##### **Validez**

La validez se refiere a la técnica de revisión, medición y aceptación de los instrumentos estudiados, representa veracidad de un elemento y la exigencia para la obtención de una medición con eficiencia. En nuestra investigación se recurrió a la validez de un experto.

<b>N°</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>EXPERTOS</b>
1	APROBADO	ASESOR

**Elaboración propia**

## Confiabilidad

Hace referencia al grado de seguridad o confianza mediante el cual se pueden aceptar los resultados obtenidos en la presente investigación. Para tal efecto, de medir la confiabilidad, de nuestro instrumento de investigación (cuestionario de preguntas) utilizaremos el coeficiente Alpha de Cronbach. Este coeficiente, se caracteriza por:

- a) Es un instrumento estadístico que mide la confiabilidad de las encuestas que lo hace estable, consistentes y confiables.
- b) Rango de variación:  $0 \leq \alpha \leq 1$ ; sí el valor de  $\alpha$  es igual o superior a 0.8, entonces, las encuestas son confiables, estables y consistentes.
- c) Método de cálculo. Por medio de varianzas de los ítems.

Para el caso del presente estudio se calculó mediante el método de varianzas cuya fórmula de cálculo es la siguiente, usando el software SPSS versión 21.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Siendo:  $i = 1,2,3, \dots, KK$  = número de los ítems o preguntas (14)

$S_i^2$  = Varianza del número de ítems (10.93)

$S_t^2$  = Varianza total de los valores observados (57.24)

En el caso del presente estudio, se determinó la validación de la encuesta para la confiabilidad, mediante el procesamiento del 10% de la muestra piloto utilizando el software estadístico IBM® SPSS® Statistics 21 con el fin de procesar los resultados de la encuesta, donde se obtuvo el siguiente resultado del Alpha de Cronbach:

### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	12	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	12	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,870	,855	14

Fuente: SPSS V21

El resultado fue de 0.87, por lo cual se puede concluir que este índice es de carácter “Bueno”. El alfa de Cronbach se determinó con el 10% de nuestra muestra (116) a la cual denominamos prueba piloto. A manera de comprobación se realizó un cálculo de manera manual. Cálculo elaborado en un documento Excel (ANEXO 3).

#### 4.4. Técnicas para el procesamiento de la información

El presente estudio de investigación utilizará el Software Estadístico SPSS Versión 21 que accederá a insertar tablas y gráficos para evaluar la relación entre las variables en estudio, en base al diseño correlacional, porque mide el grado de asociación entre tales variables. Este estudio de investigación resultará del recojo de información mediante los instrumentos elaborados extraídos de las variables, para tal efecto se utilizará lo siguiente:

#### **4.4.1. Estadística descriptiva**

Para el procesamiento de las encuestas y cuyo resultado se presenta en tablas o figuras, las mismas que deberán ser analizadas y comentadas.

#### **4.4.2. Estadística inferencial**

Para realizar el contraste de la hipótesis acorde con lo planteado en el trabajo de investigación.

#### **4.5. Aspectos éticos**

En la elaboración de la tesis, se ha dado cumplimiento a la Ética Profesional, desde su punto de vista especulativo con los principios fundamentales de la moral individual y social, y el punto de vista práctico a través de normas y reglas de conducta para satisfacer el bien común, con juicio de valor que se atribuye a las cosas por su fin existencial y a las personas por su naturaleza racional, enmarcadas en el Código de Ética de los miembros de los Colegios de Contadores Públicos del Perú.

## CAPÍTULO V: RESULTADOS

### 5.1 Presentación

En esta sección, de acuerdo a la investigación realizada denominada: “LAS FINTECH Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS SOCIEDADES COMERCIALES DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DEL EMPORIO COMERCIAL DE GAMARRA DEL SECTOR TEXTIL EN LA VICTORIA AÑO 2019” se va a demostrar cómo se han relacionado y cumplido las hipótesis, mostrando el procedimiento para llegar a lo mencionado. Este capítulo abarca llegar al logro o cumplimiento de los objetivos de la indagación que son los siguientes:

- a) Se estableció de qué forma la gestión financiera influye en la reducción de costos de las sociedades comerciales de responsabilidad limitada del sector textil del emporio comercial Gamarra, La Victoria en el año 2019.
- b) Se analizó de qué modo las herramientas tecnológicas inciden en la aplicación de ratios financieros de las sociedades comerciales de responsabilidad limitada del sector textil del emporio comercial Gamarra, La Victoria en el año 2019.
- c) Se determinó de qué manera las nuevas tecnologías repercuten en la maximización de utilidades de las sociedades comerciales de responsabilidad limitada del sector textil del emporio comercial Gamarra, La Victoria en el año 2019.

## 5.2. Interpretación de resultados

Para la obtención de resultados o recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento es el cuestionario, aplicada a una muestra de 116 gerentes del área de finanzas en el Emporio Comercial de Gamarra, La Victoria. Se procedió a la presentación, interpretación y análisis de las respuestas.

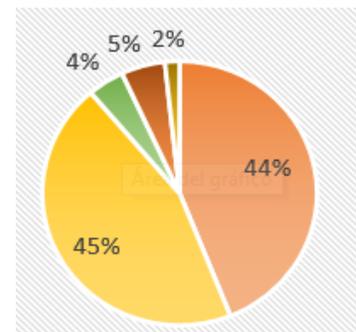
### Variable Independiente (X): FINTECH

#### 5.2.1. La pregunta X: ¿Considera usted que las Fintech son una óptima fuente de financiación alternativa al de la banca tradicional?

Tabla 1.

	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
■	Totalmente de acuerdo	51	44.00%
■	De acuerdo	52	45%
■	Indeciso	5	4.00%
■	En desacuerdo	6	5.00%
■	Totalmente en desacuerdo	2	2%
	<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>100%</b>

FIGURA 1



Fuente: Encuesta realizada. Elaboración propia.

En lo que refiere a esta pregunta, se puede observar que en la figura 1, el 45% (52) del total de número de colaboradores encuestados (116), están de acuerdo que Las Fintech son una óptima fuente de financiación alternativa al de la banca tradicional, el 44% (51), se manifiestan totalmente de acuerdo que son óptimas como fuente de financiación alternativa al de la banca tradicional, el 4% (5) se muestran indecisos, el 5% (6) se muestran en desacuerdo y solo el 2% (2) están en totalmente en desacuerdo.

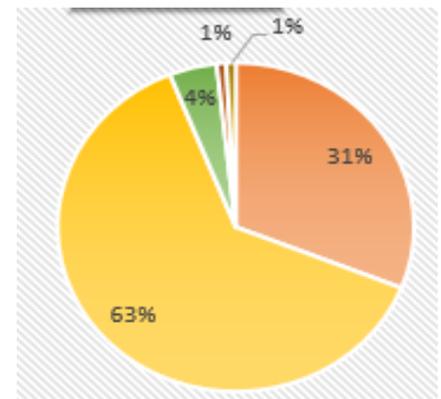
En base a los resultados obtenidos se observó que la mayoría de encuestados dieron como respuesta estar de acuerdo y muy de acuerdo, con que Las Fintech son una óptima fuente de financiación alternativa al de la banca tradicional, sin embargo, en muchas MYPES no recurren a esta nueva industria o más aún no lo conocen, tal como se mencionó en la realidad problemática de la investigación, relacionado a un tema de desconocimiento.

**5.2.2. La pregunta X1: ¿Considera usted que la satisfacción del cliente es necesaria para mantener su fidelidad con la banca tradicional?**

**Tabla 2**

	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
■	Totalmente de acuerdo	36	31.00%
■	De acuerdo	73	63.00%
■	Indeciso	5	4.00%
■	En desacuerdo	1	1.00%
■	Totalmente en desacuerdo	1	1%
	<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>100%</b>

**FIGURA 2**



**Fuente: Encuesta realizada. Elaboración propia.**

Respecto a esta pregunta, se puede observar en la figura 2, que el 63% (73) del total de número de colaboradores encuestados (116), Están de acuerdo y consideran que la satisfacción al cliente es necesaria para mantener su fidelidad con la banca tradicional, el 31% (36) Están totalmente de acuerdo y consideran que la satisfacción del cliente es necesaria para mantener su vínculo laboral, el 4% (5) se encuentran indecisos si el factor satisfacción del cliente sea necesaria o no, mientras que el 2% se encuentran en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

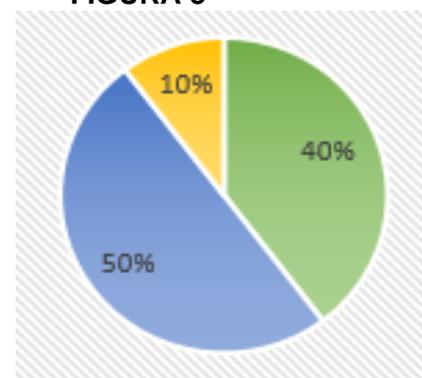
En base a los resultados obtenidos en esta pregunta, se observa que la mayoría de encuestados consideran que es necesaria la satisfacción del cliente para mantener la fidelidad con la banca tradicional, lo que permite recolectar como evidencia, que la banca tradicional no cumple con esta condición, es por ello, como se menciona en la realidad problemática que surge la industria Fintech como fuente de financiación alternativa.

**5.2.3. La pregunta X2: ¿Es necesaria la calidad e imagen del servicio para atraer la atención a los usuarios a una nueva industria financiera?**

**Tabla 3**

	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
■	Totalmente de acuerdo	46	46%
■	De acuerdo	58	50.00%
■	Indeciso	12	10.00%
■	En desacuerdo		
■	Totalmente en desacuerdo		
	<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>106%</b>

**FIGURA 3**



**Fuente: Encuesta realizada. Elaboración propia.**

De acuerdo a los datos obtenidos, se puede observar en la figura 3, que el 50% (58) del total del número de colaboradores encuestados (116), están de acuerdo y consideran que es necesaria la calidad e imagen del servicio para atraer su atención hacia una nueva industria financiera como las Fintech, el 40% (46) se encuentran totalmente de acuerdo y consideran que es necesaria el factor de calidad e imagen en una industria financiera emergente y el 10% (12) se muestran indecisos.

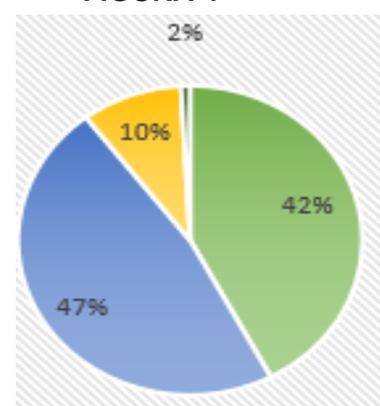
Los resultados obtenidos en esta pregunta, muestran como los encuestados tienen mucha consideración frente al factor calidad e imagen para una nueva industria financiera, es por ello, tal como se describe en la realidad problemática Las Fintech son una fuente alternativa de financiación para ellos, sin embargo, no son conocidas por éstas.

#### 5.2.4. La pregunta X3: ¿Está usted de acuerdo que las ampliaciones de capital van de la mano con la accesibilidad a la financiación?

Tabla 4

	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
■	Totalmente de acuerdo	49	42%
■	De acuerdo	55	47.00%
■	Indeciso	11	9.00%
■	En desacuerdo	1	2%
■	Totalmente en desacuerdo		
	<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>100%</b>

FIGURA 4



**Fuente: Encuesta realizada. Elaboración propia.**

Respecto a esta pregunta se puede observar en la figura 4, que el 47% (55) del total de número de colaboradores encuestados (116), están de acuerdo que las ampliaciones de capital val de la mano con la accesibilidad a la financiación, el 42% (49) están totalmente de acuerdo, mientras que el 9% (11) se encuentran indecisos frente a esta premisa y el 2% en desacuerdo.

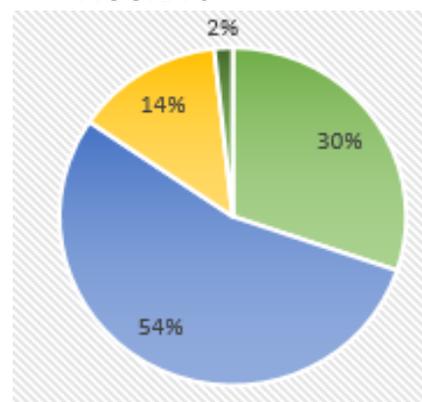
En base a las respuestas obtenidas, se demuestra que la gran mayoría indica que la accesibilidad a la financiación es fundamental para alguna ampliación de capital, esto también se menciona en la realidad problemática ya que muchas MYPES no tienen esa facilidad de acceso a la financiación debido a las trabas administrativas impuestas por la banca tradicional.

**5.2.5. La pregunta X4: ¿Considera usted que la administración del riesgo es relevante para una buena gestión financiera en una nueva industria tecnológica?**

**Tabla 5.**

	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
■	Totalmente de acuerdo	35	30.00%
■	De acuerdo	63	54.00%
■	Indeciso	16	14.00%
■	En desacuerdo	2	2%
■	Totalmente en desacuerdo		
	<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>100%</b>

**FIGURA 5**



**Fuente: Encuesta realizada. Elaboración propia**

Respecto a esta pregunta, se puede observar en la figura 5, que el 54% (63) del total de número de colaboradores encuestados (116), se muestran de acuerdo con que la administración del riesgo es relevante para una buena gestión financiera, el 30% (35) están totalmente de acuerdo con la premisa, el 14% (16) se encuentran indecisos y el 2% en desacuerdo.

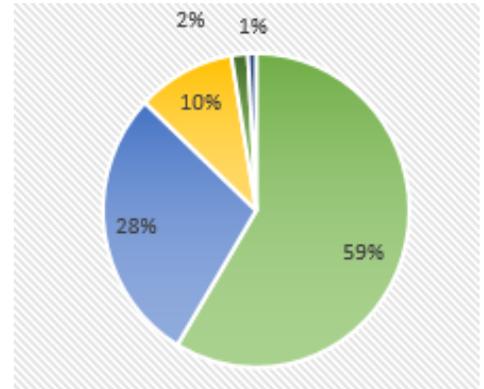
Con los datos obtenidos en esta pregunta se observa en los encuestados que se muestran positivos en cuanto a la relevancia de la administración del riesgo porque para trabajar con una nueva industria financiera (Fintech) se necesita conocer sobre ésta y tener cierta experiencia la cual no fue brindada por la banca tradicional.

**5.2.6. La pregunta X5: ¿Cree usted que es importante la eficiencia y eficacia en una nueva industria financiera?**

**Tabla 6**

	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
■	Muy importante	68	59.00%
■	Importante	33	28.00%
■	Moderadamente importante	12	10.00%
■	De poca importancia	2	2%
■	Sin importancia	1	1%
	<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>100%</b>

**FIGURA 6**



**Fuente: Encuesta realizada. Elaboración propia.**

En lo que refiere a esta pregunta, se puede observar que en la figura 6, que el 59% (68) del total de número de colaboradores encuestados (116), consideran que es muy importante la eficiencia y eficacia en una nueva industria financiera (Fintech), el 28% (33) afirman que es importante, el 10% (12) consideran que es moderadamente importante, mientras que el 2% de poca importancia y el 1% sin importancia.

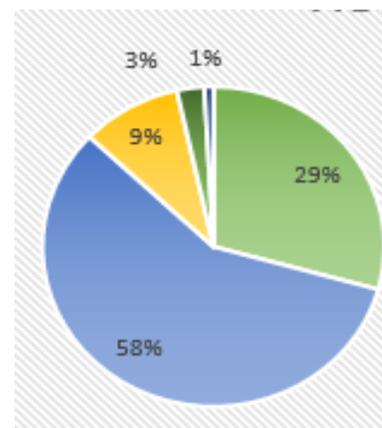
De acuerdo a los resultados obtenidos en esta pregunta, más del 50% afirman que es importante la eficiencia y eficacia en una nueva industria financiera (Fintech), tal como se ha mencionado en esta investigación las Fintech cuentan con estos factores sumamente importantes para las MYPES.

**5.2.7. La pregunta X6: ¿Considera usted que la productividad se da a realizar cuando las empresas tienen un fácil acceso al sistema financiero?**

**FIGURA 7**

**Tabla 7.**

	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
■	Totalmente de acuerdo	34	29.00%
■	De acuerdo	67	58.00%
■	Indeciso	11	9.00%
■	En desacuerdo	3	3%
■	Totalmente en desacuerdo	1	1%
	<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>100%</b>



**Fuente: Encuesta realizada. Elaboración propia**

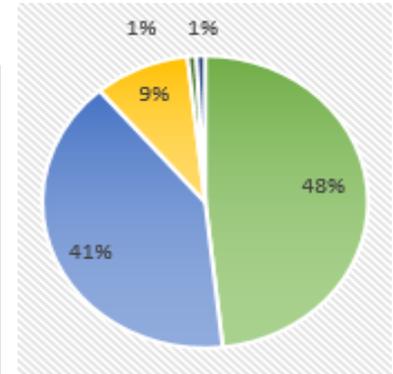
De acuerdo a los datos obtenidos de la encuesta, se puede observar en la figura 7, que el 58% (67) del total de número de colaboradores encuestados (116), están de acuerdo y consideran que la productividad se da a realizar cuando las empresas tienen un fácil acceso al sistema financiero, el 29% (34) están totalmente de acuerdo, el 9% (11) se encuentran indecisos frente a esta pregunta, el 3% en desacuerdo y el 1% totalmente en desacuerdo.

Con respecto a los resultados obtenidos en esta pregunta, una cantidad considerable de los encuestados se muestran de acuerdo que un fácil acceso al sistema financiero trae como consecuencia la productividad en una empresa, como es el caso de las MYPES que necesitan de financiación para poder producir.

**5.2.8 La pregunta Y: ¿Cree usted que la rentabilidad es el indicio del crecimiento de una empresa en desarrollo?**

**Tabla 8.**

	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
■	Totalmente de acuerdo	56	48.00%
■	De acuerdo	47	41.00%
■	Indeciso	11	9%
■	En desacuerdo	1	1%
■	Totalmente en desacuerdo	1	1.00%
	<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>100%</b>



**FIGURA 8**

**Fuente: Encuesta realizada. Elaboración propia**

Respecto a esta pregunta, se puede observar en la figura 8, que el 48% (56) del total de número de colaboradores encuestados (116), están totalmente de acuerdo que la rentabilidad es el indicio del crecimiento de una empresa en desarrollo, el 41% (47) se muestran de acuerdo, el 9% (11) están indecisos frente a la pregunta, el 1% está en desacuerdo el otro 1% está en total desacuerdo.

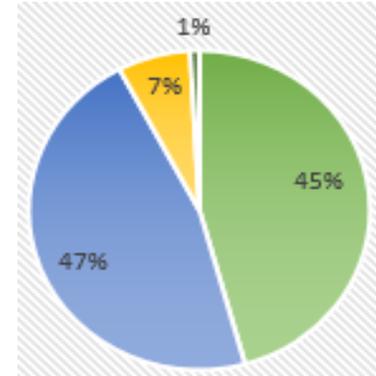
Con respecto a los resultados obtenidos en esta pregunta, se determina que la mayoría de encuestados se encuentran de acuerdo y totalmente de acuerdo con lo planteado en la interrogante, lo que permite afirmar que para saber si estas empresas en desarrollo (MYPES) se encuentran en crecimiento se debe tener como indicio a la rentabilidad.

**5.2.9. La pregunta Y1: ¿Está usted de acuerdo que la inversión es importante para que pueda existir rentabilidad en las empresas emergentes?**

**Tabla 9.**

	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
■	Totalmente de acuerdo	53	45%
■	De acuerdo	54	47.00%
■	Indeciso	8	7.00%
■	En desacuerdo	1	1.00%
■	Totalmente en desacuerdo		
	<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>100%</b>

**FIGURA 9**



**Fuente: Encuesta realizada. Elaboración propia.**

En lo que refiere a esta pregunta, se puede observar que en la figura 9, que el 47% (54) del total de número de colaboradores encuestados (116), están de acuerdo en que la inversión es importante para que pueda existir rentabilidad en las empresas emergentes, el 45% (53) se muestran totalmente de acuerdo, el 7% (8) se encuentran indecisos frente a la pregunta y el 1% están en desacuerdo.

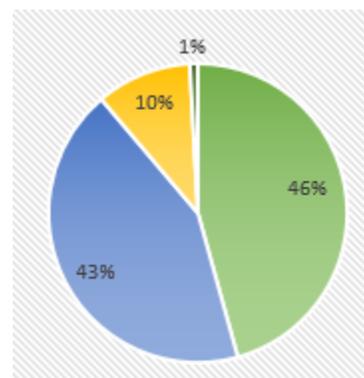
De acuerdo a los resultados obtenidos en esta pregunta, se observa que para la gran mayoría de encuestados la inversión es un factor importante para que exista la rentabilidad en las empresas emergentes (MYPES), sin embargo, al carecer de oportunidad de financiación, no logran obtener esa inversión para su desarrollo.

**5.2.10. La pregunta Y2: ¿Considera usted que el desarrollo empresarial va de la mano con el crecimiento económico de las empresas emergentes?**

**Tabla 10.**

	<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
■	Totalmente de acuerdo	53	46.00%
■	De acuerdo	50	43.00%
■	Indeciso	12	10.00%
■	En desacuerdo	1	1%
■	Totalmente en desacuerdo		
	<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>100%</b>

**FIGURA 10**



**Fuente: Encuesta realizada. Elaboración propia.**

En lo que respecta a esta pregunta, se puede observar que en la figura 10, que el 46% (53) del total de número de colaboradores encuestados (116), Están totalmente de acuerdo en que el desarrollo empresarial va de la mano con el crecimiento económico de las empresas emergentes, el 43% (50) están de acuerdo, el 10% (12) se encuentran indecisos y el 1% están en desacuerdo.

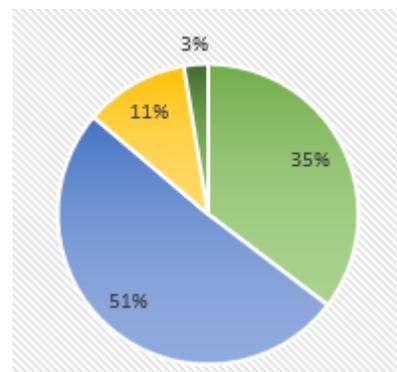
De acuerdo a los resultados obtenidos en esta pregunta, se observa que la mayoría de encuestados consideran que el crecimiento económico de las empresas emergentes aporta al desarrollo empresarial, como consecuencia de esto se produce la llamada rentabilidad.

**5.2.11. La pregunta Y3: ¿Está usted de acuerdo que el rendimiento sobre activo totales es un ratio necesario para medir la rentabilidad en una empresa emergente?**

**Tabla 11**

	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
■	Totalmente de acuerdo	41	35.00%
■	De acuerdo	59	51.00%
■	Indeciso	13	11.00%
■	En desacuerdo	3	3%
■	Totalmente en desacuerdo		
	<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>100%</b>

**FIGURA 11**



**Fuente: Encuesta realizada. Elaboración propia.**

Respecto a esta pregunta, podemos observar en la figura 11, que el 51% (59) del total de número de colaboradores encuestados (116), están de acuerdo en que el rendimiento sobre activos totales (ROA) es un ratio necesario para medir la rentabilidad de una empresa, el 35% (41) se muestran totalmente de acuerdo, el 11% (13) se encuentran indecisos y el 3% están en desacuerdo.

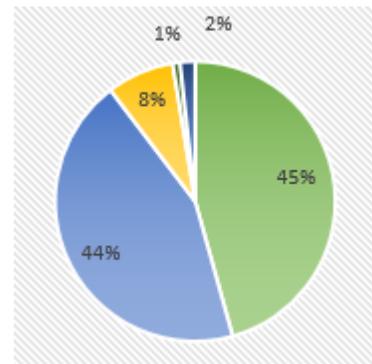
Con respecto a los resultados obtenidos en esta pregunta, se observa que la mayoría de los encuestados afirman que es importante y necesario el uso del ratio (ROA) para medir la rentabilidad de una empresa, por otro lado, el 14% se muestran negativos con la pregunta respecto al ratio mencionado, esto puede ser debido al desconocimiento de dicha modalidad de medición o tal vez al no uso de éste.

**5.2.12. La pregunta Y4: ¿Cree que es importante el uso del rendimiento sobre capital propio como alternativa para la medición de la rentabilidad?**

**Tabla 12**

	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
■	Muy importante	53	46%
■	Importante	51	44.00%
■	Moderadamente importante	9	8.00%
■	De poca importancia	1	1%
■	Sin importancia	2	1%
	<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>100%</b>

**FIGURA 12**



**Fuente: Encuesta realizada. Elaboración propia**

En lo que refiere a esta pregunta, se puede observar que en la figura 12, el 46% (53) del total de número de colaboradores encuestados (116), consideran que es muy importante el uso del rendimiento sobre capital propio (ROE) como alternativa para la medición de la rentabilidad, el 44% (51) indican que es importante, el 8% (9) lo considera como moderadamente importante y el 2% entre de poca importancia y sin importancia.

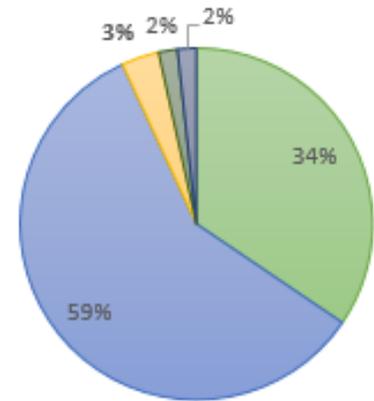
De acuerdo a los resultados obtenidos en esta pregunta, se observa que más del 50% de los encuestados indican que el ratio (ROE) es una buena alternativa de medición de la rentabilidad, por otro lado, una minoría del 10% indicaron entre moderadamente importante, de poca importancia y hasta de sin importancia, esto se debe a que tal vez usen otro ratio que a su parecer es mejor para medir la rentabilidad o que no conozcan sobre este tipo de medición.

**5.2.13. La pregunta Y5: ¿Está usted de acuerdo que la optimización de procesos influye en la rentabilidad de las empresas emergentes?**

**Tabla 13**

	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
■	Totalmente de acuerdo	40	34.00%
■	De acuerdo	68	59.00%
■	Indeciso	4	3.00%
■	En desacuerdo	2	2%
■	Totalmente en desacuerdo	2	2.00%
	<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>100%</b>

**FIGURA 13**



**Fuente: Encuesta realizada. Elaboración propia.**

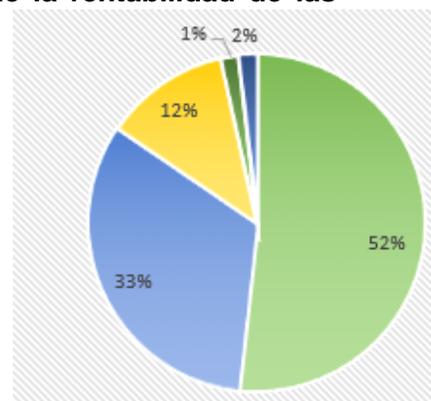
Respecto a esta pregunta, se puede observar en la figura 13, que el 59% (68) del total de número de colaboradores encuestado (116), se muestran de acuerdo en que la optimización de procesos influye en la rentabilidad de las empresas emergentes, el 34% (40) están totalmente de acuerdo, el 3% (4) se muestran indecisos, el 2% en desacuerdo y el otro 2% en total desacuerdo.

Los resultados obtenidos en esta pregunta, permite observar que la mayoría de encuestados indican que la optimización de procesos influye en la rentabilidad de empresas emergentes, esto es debido a que, como ya se indicó en la realidad problemática las MYPES necesitan de facilidad de acceso a la financiación sin trabas para poder obtenerlo, por lo tanto, las Fintech cuentan con procesos optimizados para poder atender dicha necesidad de estas empresas en crecimiento.

**5.2.14. La pregunta Y6: ¿Considera usted que la capacitación al personal es importante para la reducción de costos y aumento de la rentabilidad de las empresas emergentes?**

**Tabla 14.**

	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
■	Totalmente de acuerdo	60	52.00%
■	De acuerdo	38	33.00%
■	Indeciso	14	12.00%
■	En desacuerdo	2	1.00%
■	Totalmente en desacuerdo	2	2%
	<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>100%</b>



**FIGURA 14**

**Fuente: Encuesta realizada. Elaboración propia**

En lo que refiere a esta pregunta, se puede observar que en la figura 14, el 52% (60) del total de número de colaboradores encuestados (116), están totalmente de acuerdo en que la capacitación de personal es importante para la reducción de costos y aumento de la rentabilidad, el 33% (38) están de acuerdo, el 12% (14) se muestran indecisos y la minoría del 3% están entre en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

El resultado de esta pregunta, mostró la reacción de los colaboradores y la mayoría de estos que conforman el 55% sienten la importancia de la capacitación que deben de recibir, prueba de ello es la falta de conocimiento de nuevas fuentes de financiación y como gerentes de finanzas necesitan estar a la vanguardia.

### 5.3. Contrastación de hipótesis

Las hipótesis planteadas en mi investigación se constataron aplicando la distribución Chi cuadrado de Pearson, las cuales se comprobaron con dos métodos: el primero con verificación del uso del método de valor de la probabilidad  $P$  cotejado con el valor del nivel de significancia o alfa.  $\alpha = 0.05$  (Riesgo de 5% de concluir que existe una diferencia cuando en realidad no hay ninguna diferencia) y el segundo con el cálculo del Chi cuadrado, ubicándolo en la zona de rechazo aceptación, de acuerdo al valor crítico o valor teórico, obtenido de la tabla Chi cuadrado u operando a través de una función en Excel =INV.CHICUAD.CD ( $\alpha = 0.05$  y el df o gl).

Las hipótesis que se han comparado son la Hipótesis nula ( $H_0$ ) la cual determina que no existe relación entre las variables estudiadas, con la Hipótesis alternativa  $H_1$ , que confirma que si existe relación entre estas variables. A continuación, se desarrollará los pasos de la contrastación de la Hipótesis principal.

### 5.3.1 Hipótesis principal

#### a) Primer método de cálculo

#### Paso 1: Formular la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y su alternativa (H<sub>1</sub>)

H <sub>0</sub>	H <sub>1</sub>
Las Fintech, no influyen en la Rentabilidad de las sociedades comerciales de responsabilidad limitada en el sector textil del emporio comercial Gamarra, La Victoria en el año 2019.	Las Fintech, influyen en la Rentabilidad de las sociedades comerciales de responsabilidad limitada en el sector textil del emporio comercial Gamarra, La Victoria en el año 2019.

**Paso 2:** Elegimos el nivel de significancia,  $\alpha = 0.05$ , su rango de variación está entre los valores  $1\% \leq \alpha \leq 10\%$ , y está asociada al valor de la tabla Chi cuadrado que determina el punto crítico.

**Paso 3:** Se calculó la prueba estadística Chi cuadrada con la siguiente fórmula:

$$\chi^2_{(\text{calculado})} = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

**Dónde:**

**O<sub>i</sub>** = Valor observado producto de las encuestas

**e<sub>i</sub>**= Valor esperado en base al valor esperado

**r**= número de filas

**c**= número de columnas

El número de columnas y filas va a la Tabla de contingencia o Tabla cruzada, formada por las alternativas como respuestas de las variables, con escala Likert. Para el cálculo estadístico de prueba, hemos tenido como evidencia, la información recolectada mediante la encuesta, donde las respuestas han sido tabuladas en la siguiente tabla 15, con un número de columnas (3) y un número de filas (3), en total resultan  $x=9$  celdas.

**Tabla 15: Valores observados**

FINTECH (X)	VALORES OBSERVADOS			
	RENTABILIDAD (Y)			TOTAL
	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Indeciso	0	5	2	7
De acuerdo	5	52	27	84
Totalmente de acuerdo	0	8	17	25
TOTAL	5	65	46	116

**Fuente:** Elaboración propia

La tabla 15 se simplifica a una estructura Chi cuadrada con  $(3-1) \times (3-1) = 4$  grados de libertad, con un nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$ , damos lectura en la Tabla de la Chi cuadrada (ANEXO 4), a manera de comprobación, donde el valor teórico es  $\chi^2(4,0.05) = 9.48772904$ . Usando los valores observados de la tabla anterior, se elabora una nueva tabla con los valores esperados, o frecuencias los cuales se hallan: Ejemplo  $e = 7 \times 5 / 116$ ;  $e = 7 \times 65 / 116$

**Tabla 16: Valores esperados calculados a partir de los datos observados de la Tabla anterior**

TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN (X)	VALORES ESPERADOS			
	GESTION DE CALIDAD (Y)			TOTAL
	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Indeciso	0.3	3.92	2.78	7
De acuerdo	3.62	47.07	33.31	84
Totalmente de acuerdo	1.08	14.01	9.91	25
TOTAL	5	65	46	55

Remplazando en la fórmula del estadístico de prueba

$$\chi^2_{(calculado)} = \sum_{i=1}^3 \sum_{j=1}^3 \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} = \frac{(0-0.3)^2}{0.3} + \frac{(5-3.92)^2}{3.92} + \frac{(2-2.78)^2}{2.78} + \dots + \frac{(17-9.91)^2}{9.91} = 11.77$$

#### Paso 4. Decisión

La decisión es tomada de acuerdo a los resultados obtenidos por los dos métodos (el segundo método a manera de comprobación):

1° De acuerdo al cálculo de la Chi cuadrado, se consideró  $\chi^2_{(calculado)} = 11.77 > \chi^2_{(4,0.05)} = 9.48$ , se consideró su caída en la región de rechazo, tal como se observa en la figura N°15, siendo 11.77 mayor que el valor crítico o teórico. Por lo cual, la hipótesis nula es falsa, siendo la hipótesis alternativa la verdadera.

2° Cuando P es mayor que alfa (0.05), la hipótesis nula es rechazada, cuando el valor de alfa es menor que P, entonces la hipótesis nula es verdadera o aceptada. En este caso para la hipótesis principal.

$P = 0.000 < 0.05$  por ende la  $H_0$  o nula es rechazada

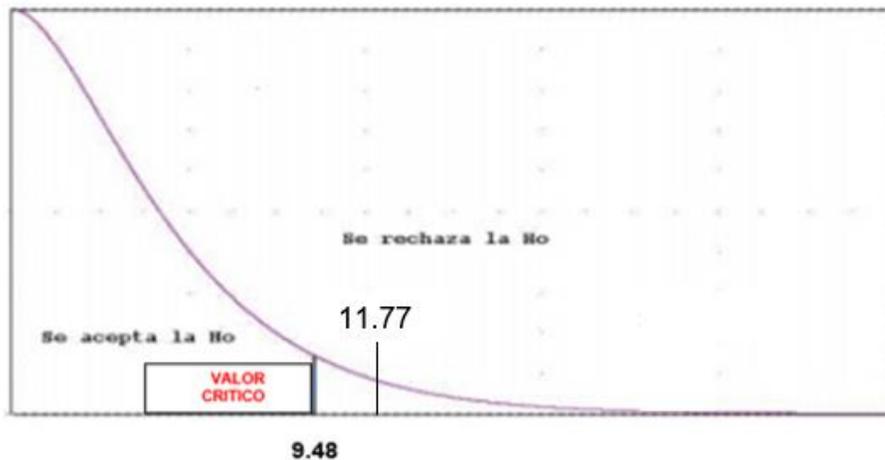


Figura 15: Distribución Chi cuadrado que muestra la decisión de la PH

**b) Segundo método de comprobación con SPSS:** Realizar estos cálculos representaron un nivel alto de dificultad, sin embargo, con ayuda del programa estadístico SPSS versión 21, se logró obtener los resultados de manera práctica, por ende, se obtuvo:

**Resumen del procesamiento de los casos**

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
FINTECH * RENTABILIDAD	116	100,0%	0	0,0%	116	100,0%

**Tabla de contingencia FINTECH \* RENTABILIDAD**

Recuento

	RENTABILIDAD			Total
	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	
INDECISO	0	5	2	7
FINTECH DE ACUERDO	5	52	27	84
TOTALMENTE DE ACUERDO	0	8	17	25
Total	5	65	46	116



**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,772 <sup>a</sup>	4	,019
Razón de verosimilitudes	12,736	4	,013
Asociación lineal por lineal	8,047	1	,005
N de casos válidos	116		

a. 5 casillas (55.6%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .30.



## **Paso 5. Conclusión e interpretación**

Ambos métodos de cálculo nos permitieron concluir y confirmar un mismo resultado, es decir con ambos procedimientos, la Chi cuadrado fue el mismo, siendo este 11.77, si analizamos ambos métodos usados tenemos lo siguiente: La primera forma de cálculo se hizo de manera manual a detalle y la segunda forma a manera de comprobación se hizo con el programa SPSS, para la interpretación de la decisión, podemos confirmar el resultado de igual forma, con dos métodos, el primero usando las regiones de rechazo y aceptación, basándonos en un valor teórico o crítico y el segundo tomando el valor P o de significación asintótica, que es comparado con el valor de alfa o riesgo de 0.05, donde se obtuvo, en el primer caso, como se observa en la figura 15, que el chi cuadrado obtenida cae en la zona de rechazo, superando al valor teórico, por ende, la hipótesis nula es rechazada y la hipótesis alternativa es aceptada.

En el segundo caso, de acuerdo al valor P, este al ser menor que alfa (0.05), arroja el mismo resultado, una hipótesis nula rechazada, por ende, podemos concluir que, en ambos cálculos, tanto para la obtención del chi cuadrado, y para la toma de decisión respecto a la hipótesis, confirman lo mismo.

### **5.3.2. Hipótesis secundaria (a)**

**H<sub>0</sub>** El análisis de clientes no influye en la maximización de utilidades de las sociedades comerciales de responsabilidad limitada en el sector textil del emporio comercial Gamarra, en el distrito de La Victoria.

**H<sub>1</sub>** El análisis de clientes influye en la maximización de utilidades de las sociedades comerciales de responsabilidad limitada en el sector textil del emporio comercial de Gamarra, en el distrito de La Victoria.

**Resumen del procesamiento de los casos**

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
ANALISIS DE CLIENTES * MAXIMIZACION DE UTILIDADES	116	100,0%	0	0,0%	116	100,0%

**Tabla de contingencia ANALISIS DE CLIENTES \* MAXIMIZACION DE UTILIDADES**

Recuento

		MAXIMIZACION DE UTILIDADES				Total
		EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	
	INDECISO	0	2	1	2	5
ANALISIS DE CLIENTES	DE ACUERDO	1	1	18	21	41
	TOTALMENTE DE ACUERDO	0	0	16	54	70
Total		1	3	35	77	116

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	37,846 <sup>a</sup>	6	,000
Razón de verosimilitudes	20,028	6	,003
Asociación lineal por lineal	14,140	1	,000
N de casos válidos	116		

a. 8 casillas (66.7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .04.

### **Conclusión e interpretación**

Se concluye que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir que el análisis de clientes sí influye en la maximización de utilidades de las S.C.R.L. en el sector textil del comercio Gamarra, debido a que el valor de significancia asintótica o  $p$  es menor que el valor de alfa o riesgo  $p < 0.05$ .

### 5.3.3. Hipótesis secundaria (b)

**H<sub>0</sub>:** El análisis de la gestión financiera no influye en la aplicación eficiente de los ratios financieros de las sociedades comerciales de responsabilidad limitada en el sector textil del emporio comercial Gamarra, La victoria en el año 2019.

**H<sub>1</sub>:** El análisis de la gestión financiera influye en la aplicación eficiente de los ratios financieros en las sociedades comerciales de responsabilidad limitada en el sector textil del emporio comercial Gamarra, La Victoria en el año 2019.

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
GESTION FINANCIERA * RATIOS FINANCIEROS	118	100,0%	0	0,0%	118	100,0%

Tabla de contingencia GESTION FINANCIERA \* RATIOS FINANCIEROS

Recuento		RATIOS FINANCIEROS				Total
		EN DESACUER DO	INDECIS O	DE ACUERDO	TOTALMENT E DE ACUERDO	
GESTION FINANCIERA	INDECISO	1	0	2	2	5
	DE ACUERDO	0	3	25	17	45
	TOTALMENTE DE ACUERDO	0	4	15	47	66
Total		1	7	42	66	118

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	36,036 <sup>a</sup>	6	,000
Razón de verosimilitudes	20,519	6	,002
Asociación lineal por lineal	10,233	1	,001
N de casos válidos	116		

a. 8 casillas (68.7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

### Conclusión e interpretación

La conclusión a la que se llegó es que la Hipótesis nula se rechaza y la hipótesis alternativa se acepta. Por lo tanto, la gestión financiera influye en la aplicación eficiente de los ratios financieros en las sociedades comerciales de responsabilidad limitada en el sector textil del emporio comercial de Gamarra, en el distrito de La Victoria en el año 2019 debido a que  $p\ 0.000 < 0.05$ .

#### 5.3.4. Hipótesis secundaria (c)

**H<sub>0</sub>:** La evaluación de procesos internos no contribuye en la reducción de costos en las sociedades comerciales de responsabilidad limitada en el sector textil del emporio comercial Gamarra, en el distrito de La Victoria en el año 2019.

**H<sub>1</sub>:** La evaluación de procesos internos contribuye en la reducción de costos en las sociedades comerciales de responsabilidad limitada en el sector textil del emporio comercial Gamarra, La Victoria en el año 2019.

**Resumen del procesamiento de los casos**

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
EVALUACION DE PROCESOS INTERNOS *	116	100,0%	0	0,0%	116	100,0%
REDUCCION DE COSTOS						

**Tabla de contingencia EVALUACION DE PROCESOS INTERNOS \* REDUCCION DE COSTOS**

Recuento		REDUCCION DE COSTOS					Total
		TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	
EVALUACION DE PROCESOS INTERNOS	EN DESACUERDO	0	0	1	0	1	2
	INDECISO	0	0	1	2	3	6
	DE ACUERDO	0	0	4	17	16	37
	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	1	1	15	53	71
Total		1	1	7	34	73	116

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	22,490 <sup>a</sup>	12	,032
Razón de verosimilitudes	20,208	12	,063
Asociación lineal por lineal	5,956	1	,015
N de casos válidos	116		

a. 16 casillas (80.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .02.

**Conclusión e interpretación**

Se concluyó de acuerdo a los resultados que la hipótesis nula se rechaza y la hipótesis alternativa se aprueba. Por ende, la evaluación de procesos internos contribuye en la reducción de costos en las sociedades comerciales de responsabilidad limitada en el sector textil del emporio comercial Gamarra, en el distrito de La Victoria en el año 2019, debido a que  $p\ 0.032 < 0.05$ .

## CAPÍTULO IV

### DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Discusión

A partir de los hallazgos obtenidos en las encuestas, se acepta la hipótesis alternativa principal, la cual establece que existe incidencia entre las Fintech y la Rentabilidad.

Estos resultados guardan relación con lo que refiere: **Noya (2021)** donde afirma que las Fintech están totalmente enfocadas al cliente/usuario y a sus necesidades. Por lo tanto, la rentabilidad de las sociedades comerciales de responsabilidad limitada (MYPE) se verán favorecidas al poder financiarse con las Fintech. Por consiguiente, los resultados obtenidos en este trabajo de investigación son acorde a lo mencionado por dicho autor.

En cuanto al análisis de clientes y la relación que presenta con la maximización de utilidades, se evidencia mediante los hallazgos de investigación que existe una estrecha relación de dependencia. Afirmando con ello, la hipótesis alternativa donde se confirma la aceptación de la incidencia que presentan.

En relación a la gestión financiera y los ratios financieros, mediante esta investigación se acepta la hipótesis alternativa la cual revela relación de dependencia entre estos indicadores. Tal como indica, **Pérez y Veiga (2015)**, la gestión financiera repercute en la aplicación de ratios financieros en las empresas. Afirmando lo que se obtuvo en los resultados de esta investigación.

En lo que respecta a la relación entre la evaluación de procesos internos y la reducción de costos se afirma la aceptación de la hipótesis alternativa la que indica que existe incidencia entre estos indicadores. Tal como lo detalla **García (1995)**, quién afirma la importancia de realizar la evaluación de procesos internos mejorará la reducción de costos y por consecuencia elevará la rentabilidad de las empresas.

En la actualidad, la mayoría de las empresas MYPES no hacen uso o no tienen conocimiento sobre las Fintech, por lo tanto, ignoran ciertos beneficios y facilidades que estas les pueden brindar, por ello, es importante el realizar la evaluación de procesos internos donde podrán verificar su falta de información y conocimiento sobre esta nueva industria financiera para así poder reducir sus costos y aumentar su rentabilidad.

## **6.2 Conclusiones**

Finalmente se llegó a lo siguiente:

- a) Se ha establecido que el análisis de clientes influye en la maximización de utilidades de las sociedades comerciales de responsabilidad limitada en el emporio comercial Gamarra del sector textil, en el distrito de La Victoria, puesto que, según los resultados obtenidos en base a los encuestados, las Fintech no solo ofrecen el beneficio de la financiación sino también el análisis de clientes potenciales para la empresa afiliada a esta ya que se encuentran a la vanguardia en cuanto a tecnología, por lo tanto, esto trae como consecuencia la maximización de utilidades en las empresas para su continuo crecimiento.

- b) Se ha analizado que la gestión financiera influye en la aplicación de ratios financieros de las sociedades comerciales de responsabilidad limitada en el emporio comercial Gamarra del sector textil, en el distrito de La Victoria, debido a que los resultados obtenidos permitieron confirmarlo. La gestión financiera que viene por parte de las Fintech para las empresas es sumamente importante porque trae consigo nuevos métodos en la medición de la rentabilidad como por ejemplo la aplicación de ratios financieros.
  
- c) Se ha determinado que la evaluación de procesos internos influye en la reducción de costos en las sociedades comerciales de responsabilidad limitada del emporio comercial Gamarra del sector textil, en el distrito de La Victoria, en estas empresas no se realiza una evaluación de procesos, por ejemplo: la no evaluación al personal del área de finanzas quién necesita de constante capacitación para brindar apoyo a la empresa, el cual podría conciliar con una Fintech ya que al momento de negociar una financiación con ésta obtendría una reducción de costos considerable puesto que estas trabajan con una tasa de interés muy por debajo al de la banca tradicional.

Se ha determinado que las Fintech influyen de manera positiva en la Rentabilidad de las sociedades comerciales de responsabilidad limitada en el emporio comercial Gamarra del sector textil, en el distrito de La Victoria, de acuerdo a los resultados obtenidos, ya que los encuestados reconocen el impulso hacia el crecimiento de la rentabilidad, sin embargo, la falta de conocimiento sobre esta nueva industria financiera afecta dicho crecimiento.

### **6.3. Recomendaciones**

Con respecto a las conclusiones obtenidas, se refieren a las siguientes recomendaciones:

- a) Analizar los clientes potenciales haciendo uso de las Fintech ya que esto influye en la maximización de utilidades de las sociedades comerciales de responsabilidad limitada en el Emporio Comercial de Gamarra del sector textil, en el distrito de La Victoria. Puesto que, al utilizar este beneficio estaríamos incrementando la posibilidad de aumentar la rentabilidad en las empresas, por lo tanto, es importante conocer este tipo de instrumentos que trae consigo las Fintech ya que la empresa afiliada se vería potenciada para poder expandirse ya sea a nivel nacional o internacional.
- b) Contar con una gestión financiera proveniente del trabajo en conjunto con las Fintech ya que contribuye a la aplicación de ratios financieros en las sociedades comerciales de responsabilidad limitada en el Emporio Comercial de Gamarra del sector textil, en el distrito de La Victoria. Esto trae consigo el uso de nuevas tecnologías y nuevo conocimiento para estas empresas emergentes que es posible que no hagan uso o no conozcan los ratios financieros, ya que sirven para la medición de su rentabilidad, de esta manera se podría establecer planes de acción frente a cualquier contingencia financiera que pudieran tener dichas empresas.

c) Se recomienda realizar una evaluación de procesos internos ya que esto influye en la reducción de costos en las sociedades comerciales de responsabilidad limitada en el Emporio Comercial de Gamarra del sector textil, en el distrito de La Victoria. De esta manera se puede descubrir nuevas fuentes de financiación como es el caso de las industrias Fintech que a su vez estas ofrecen una tasa mínima muy por debajo al de la banca tradicional, trayendo consigo la reducción de costos y mejorando la rentabilidad. Un ejemplo de esto se da cuando cierta empresa tiene la necesidad de crecer económicamente, pero al no evaluar sus procesos y métodos de adquirir financiamiento no logra dicho objetivo y por lo tanto con el pasar del tiempo esta irá decayendo.

Finalmente, trabajar con las Fintech ya que influyen de manera positiva en el crecimiento de la rentabilidad de las sociedades comerciales de responsabilidad limitada en el Emporio Comercial de Gamarra del sector textil, en el distrito de La Victoria. Puesto que la tecnología hoy en día participa en los sectores económicos, esto trae consigo beneficios importantes como la accesibilidad a la financiación, la inclusión financiera y la posibilidad de crecer económicamente mejorando la rentabilidad, por todo esto, se recomienda trabajar con esta nueva industria ya que brinda un cambio importante de desarrollo para las empresas.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

### Fuentes bibliográficas

- Diaz M. (2017): **Análisis contable con un enfoque empresarial**. España: Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso.
- Lizcano J. (2015) en su libro. **Rentabilidad empresarial, propuesta práctica de análisis y evaluación**. Madrid: Cámaras de comercio.
- Tracy B. (2015). **Estrategias eficaces de ventas**. España: Ediciones Paidós.
- Gorjón, S. (2018). **El crecimiento de la industria Fintech en China: un caso singular. Boletín económico**.
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID); BID Invest; Finnovista. **(2018). Fintech: América Latina 2018: crecimiento y consolidación pág. (112-116)**.
- Ernest, W. Gutiérrez, P. Schneider, C. Finnovista. **(2019) FINTECH en Costa Rica: Hacia una evolución de los servicios financieros. Pág. (52-56)**.
- Pollari, I. (2016). The rise of Fintech opportunities and challenges. JASSA: The Journal of the Securities Institute of Australia, (3), 15–21.
- Cassinello, N. Cervera Conte, I. Ibáñez Jiménez, J. López del Villar, C. **(2017) Icade núm. 101 [Revista cuatrimestral de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales]**.
- Noya, E. (2021). **Fintech: Ahorro e inversión en la era financiera digital**. Editorial: LID
- Pérez, J. y Veiga, C. (2015). **La gestión financiera de la empresa**. Editorial: ESIC
- García, A. (1995). **Productividad y reducción de costos: para la pequeña y mediana industria**. Editorial: Trillas

## Fuentes electrónicas

- Arturo (2017) en su artículo. **La rentabilidad de una empresa.** Obtenido de: <https://www.crecenegocios.com/la-rentabilidad-de-una-empresa/>
- Daza J. (2017) **Artículo. Medidas que mejoran la rentabilidad.** Obtenido de: <https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html>
- Popular Impulsa (2018) en su artículo. **Medidas para aumentar los niveles de ventas.** Obtenido de: <https://www.impulsapopular.com/marketing/medidas-para-aumentar-los-niveles-de-ventas/>
- Vidal E. (2016) en su Libro. **Formas efectivas de reducir costes para empresas.** Obtenido de: <http://www.labconsultores.com/images/documentos/pdf-ebook25.pdf>
- Schwarz, M. (2018). El futuro de las Fintech peruanas. Recuperado de <https://www.americaeconomia.com/analisis-opinion/el-futuro-de-las-fintech-peruanas>
- Leong, C., Tan, B., Xiao, X., Tan, F. T. C., & Sun, Y. (2017). Nurturing a FinTech Ecosystem: The Case of a Youth Microloan Startup in China. *International Journal of Information Management*, 37(2), 92–97. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2016.11.006>
- **Soto Pacheco, G. M. y Botía Martínez, M. T. (2020).** La revolución Fintech en los medios de Pago: Situación actual y perspectivas. *Revista de Estudios Empresariales. Segunda época.* 2, 114-115. Recuperado de: <https://doi.org/10.17561/ree.v2020n2.7>
- **Paula Nicole Roldán, (2019).** Ratios de rentabilidad. Economipedia.com
- **W&K Financial EdTech**

## **ANEXOS**

## ANEXO N°01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** “LAS FINTECH Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS SOCIEDADES COMERCIALES DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DEL EMPORIO COMERCIAL DE GAMARRA DEL SECTOR TEXTIL EN LA VICTORIA AÑO 2019”

**AUTOR:** JEISY JOE RAYMUNDES QUISPE

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>1. Problema Principal</b></p> <p>¿De qué forma las Fintech influyen en la Rentabilidad de las sociedades comerciales de responsabilidad limitada en el sector textil del emporio comercial Gamarra, La Victoria en el año 2019?</p> <p><b>1. Problemas secundarios</b></p> <p>a) ¿De qué forma el análisis de clientes influye en la maximización de utilidades de las sociedades comerciales de responsabilidad limitada en el sector textil del emporio comercial Gamarra, La Victoria en el año 2019?</p> <p>b) ¿De qué modo la gestión financiera influye en la aplicación de ratios financieros en las sociedades comerciales de responsabilidad limitada en el sector textil del emporio comercial Gamarra, La Victoria en el año 2019?</p> <p>c) ¿De qué manera la evaluación de procesos internos contribuye en la reducción de costos de las sociedades comerciales de responsabilidad limitada en el sector textil del emporio comercial Gamarra, La Victoria en el año 2019?</p>	<p><b>1. Objetivo Principal</b></p> <p>Determinar de qué forma las Fintech influyen en la Rentabilidad de las sociedades comerciales de responsabilidad limitada en el sector textil del emporio comercial Gamarra, La Victoria en el año 2019.</p> <p><b>2. Objetivos secundarios.</b></p> <p>a) Establecer de qué forma el análisis de clientes influye en la maximización de utilidades de las sociedades comerciales de responsabilidad limitada en el sector textil del emporio comercial Gamarra, La Victoria en el año 2019.</p> <p>b) Analizar de qué modo la gestión financiera influye en la aplicación de ratios financieros de las sociedades comerciales de responsabilidad limitada en el sector textil del emporio comercial Gamarra, La Victoria en el año 2019.</p> <p>c) Determinar de qué manera la evaluación de procesos internos contribuye en la reducción de costos de las sociedades comerciales de responsabilidad limitada en el sector textil del emporio comercial Gamarra, La Victoria en el año 2019.</p>	<p><b>1. Hipótesis Principal</b></p> <p>Si se utilizan las Fintech entonces influirán en la mejora de la rentabilidad de las sociedades comerciales de responsabilidad limitada en el sector textil del emporio comercial Gamarra, La Victoria en el año 2019.</p> <p><b>1. Hipótesis secundarias</b></p> <p>a) Si se realiza un análisis de clientes entonces influirá en la maximización de utilidades de las sociedades comerciales de responsabilidad limitada en el sector textil del emporio comercial Gamarra, La Victoria en el año 2019.</p> <p>b) Si se analiza correctamente la gestión financiera entonces influirá en la aplicación eficiente de los ratios financieros de las sociedades comerciales de responsabilidad limitada en el sector textil del emporio comercial Gamarra, La Victoria en el año 2019.</p> <p>c) Si se determina los procesos internos de evaluación entonces contribuirá en la reducción de costos de las sociedades comerciales de responsabilidad limitada en el sector textil del emporio comercial Gamarra, La Victoria en el año 2019.</p>	<p><b>1. Variable independiente</b></p> <p>X. Fintech</p> <p><b>Indicadores e índices</b></p> <p><b>X1: Análisis de clientes</b> X1.1: Satisfacción del cliente. X 1.2: Calidad e imagen del servicio. <b>X2: Gestión financiera</b> X 2.1: Ampliaciones de capital. X.2.2: Administración del riesgo. <b>X3: Evaluación de procesos internos</b> X 3.1: Eficiencia y eficacia. X.3.2: Productividad.</p> <p><b>2. Variable dependiente</b></p> <p>Y. Rentabilidad</p> <p><b>Indicadores e índices</b></p> <p><b>Y1: Maximización de utilidades</b> Y 1.1: Inversión. Y 1.2: Desarrollo empresarial. <b>Y2: Ratios financieros</b> Y 2.1: Rendimiento sobre activos totales (ROA). Y 2.2: Rendimiento sobre capital propio (ROE). <b>Y3: Reducción de costos</b> Y 3.1: Optimizar procesos. Y 3.2: Capacitación de personal.</p>	<p><b>1. Diseño Metodológico</b> Investigación no experimental: Transeccional</p> <p><b>2. Tipo de investigación</b> Aplicada</p> <p><b>3. Nivel de investigación</b> Explicativa causal</p> <p><b>4. Población y muestra</b> <b>Población</b> Para el presente trabajo de investigación se considera que el marco poblacional geográfico estará conformado por 218 empresas comerciales de responsabilidad limitada que desarrollan sus actividades en el emporio comercial de Gamarra, departamento de Lima, en el distrito de La victoria; en este marco se define una población de 218 gerentes de finanzas.</p> <p><b>Muestra</b> Para la selección de la muestra se utilizará el muestreo aleatorio simple, con el objetivo de utilizar la técnica científica de encuesta y comprobar se requiere determinar una muestra óptima representativa, mediante la fórmula de muestreo aleatorio, siendo n= 116 gerentes de finanzas</p> <p><b>5. Técnica de recolección de datos e instrumento de investigación</b> La encuesta/ Cuestionario</p> <p><b>6. Técnicas para el procesamiento de datos</b> El presente estudio de investigación utilizará el Software Estadístico SPSS Versión 21.</p>

## ANEXO N°2: ENCUESTA

La presente encuesta, busca recoger información relacionada con el trabajo de investigación titulado “**LAS FINTECH Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS SOCIEDADES COMERCIALES DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DEL EMPORIO COMERCIAL DE GAMARRA DEL SECTOR TEXTIL EN LA VICTORIA AÑO 2019**” sobre este particular; se le solicita que en las preguntas que a continuación se presenta, elija la alternativa que considere correcta, esta técnica es anónima, se le agradece su colaboración.

### PREGUNTAS:

1. ¿Considera usted que las Fintech son una óptima fuente de financiación alternativa al de la banca tradicional?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Indeciso
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

2. ¿Considera usted que la satisfacción del cliente es necesaria para mantener su fidelidad con la banca tradicional?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Indeciso
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

3. ¿Es necesaria la calidad e imagen del servicio para atraer la atención a los usuarios a una nueva industria financiera?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Indeciso
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

4. ¿Está usted de acuerdo que las ampliaciones de capital val de la mano con la accesibilidad a la financiación?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Indeciso
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

5. ¿Considera usted que la administración del riesgo es relevante para una buena gestión financiera en una nueva industria tecnológica?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Indeciso
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

6. ¿Cree usted que es importante la eficiencia y eficacia en una nueva industria financiera?

- a. Muy importante
- b. Importante
- c. Moderadamente importante
- d. De poca importancia
- e. Sin importancia

7. ¿Considera usted que la productividad se da a realizar cuando las empresas tienen un fácil acceso al sistema financiero?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Indeciso
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

8. ¿Cree usted que la rentabilidad es el indicio del crecimiento de una empresa en desarrollo?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Indeciso
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

9. ¿Está usted de acuerdo que la inversión es importante para que pueda existir rentabilidad en las empresas emergentes?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Indeciso
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

10. ¿Considera usted que el desarrollo empresarial va de la mano con el crecimiento económico de las empresas emergentes?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Indeciso
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

11. ¿Está usted de acuerdo que el rendimiento sobre activos totales es un ratio necesario para medir la rentabilidad en una empresa emergente?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Indeciso
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

12. ¿Cree que es importante el uso del rendimiento sobre capital propio como alternativa para la medición de la rentabilidad?

- a. Muy importante
- b. Importante
- c. Moderadamente importante
- d. De poca importancia
- e. Sin importancia

13. ¿Está usted de acuerdo que la optimización de procesos influye en la rentabilidad de las empresas emergentes?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Indeciso
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

14. ¿Considera usted que la capacitación de personal es importante para la reducción de costos y aumento de la rentabilidad de las empresas emergentes?

- a. Muy importante
- b. Importante
- c. Moderadamente importante
- d. De poca importancia
- e. Sin importancia

ANEXO N°3: Cálculo de Alfa de Cronbach- Excel -PILOTO al 10

ID	Hora de inicio	Hora de finalización	Correo electrónico	1. ¿Considera usted que las Fintech son una óptima fuente de financiación alternativa al de la banca tradicional?	2. ¿Considera usted que la satisfacción del cliente es necesaria para mantener su fidelidad con la banca tradicional?	3. ¿Es necesaria la calidad e imagen del servicio para atraer la atención a los usuarios a una nueva industria financiera?	4. ¿Está usted de acuerdo que las ampliaciones de capital van de la mano con la accesibilidad a la financiación?	5. ¿Considera usted que la administración del riesgo es relevante para una buena gestión financiera en una nueva industria tecnológica?	6. ¿Cree usted que es importante la eficiencia y eficacia en una nueva industria financiera?	7. ¿Considera usted que la productividad se da a realizar cuando las empresas tienen un fácil acceso al sistema?	8. ¿Cree usted que la rentabilidad es el indicio del crecimiento de una empresa en desarrollo?	9. ¿Está usted de acuerdo que la inversión es importante para que pueda existir rentabilidad?	10. ¿Considera usted que el desarrollo empresarial va de la mano con el crecimiento económico de las empresas emergentes?	11. ¿Está usted de acuerdo que el rendimiento sobre activo totales es un ratio necesario para medir la rentabilidad en una empresa emergente?	12. ¿Cree que es importante el uso del rendimiento sobre capital propio como alternativa para la medición de la rentabilidad?	13. ¿Está usted de acuerdo que la optimización de procesos influye en la rentabilidad de las empresas emergentes?	14. ¿Considera usted que la capacitación de personal es importante para la reducción de costos y aumento de la rentabilidad de las empresas emergentes?	TOTAL VARIANZA VALORES OBSERVADOS
1	2/15/22 13:36:41	3/10/22 13:37:13	anonymous	1	1	2	4	2	2	2	4	5	1	4	5	4	1	38
2	2/17/22 13:37:17	3/10/22 13:37:43	anonymous	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	63
3	2/17/22 13:37:47	3/10/22 13:38:25	anonymous	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	65
4	2/20/22 15:38:27	3/10/22 13:40:07	anonymous	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	66
5	2/21/22 17:30:11	3/10/22 13:40:40	anonymous	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	64
6	2/23/22 14:40:43	3/10/22 13:41:15	anonymous	3	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	62
7	2/23/22 14:41:43	3/10/22 13:42:45	anonymous	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	57
8	2/24/22 15:50:54	3/10/22 13:43:50	anonymous	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	60
9	2/24/20 17:43:53	3/10/22 13:44:29	anonymous	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	2	5	5	53
10	2/25/22 8:45:02	3/10/22 13:45:30	anonymous	3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3	3	5	4	57
11	2/25/22 16:45:33	3/10/22 13:46:27	anonymous	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	59
12	2/26/22 18:50:25	3/10/22 13:47:05	anonymous	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	62

57.2424

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_T^2} \right]$$

X	XI	X2	X3	Y	Y1	Y2	Y3
1.45454545	1.24242424	0.69696969	0.24242424	0.81818181	0.69444444	0.787879	0.26515152
		<b>Varianza del número de ítems</b>	<b>10.93</b>	<b>Varianza total de los valores observados.</b>	<b>57.24</b>		
							<b>10.937</b>

