



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES



**FINTECH E INCLUSIÓN FINANCIERA DE LAS MYPES DEL
CENTRO COMERCIAL PLAZA DE LA CIUDAD DE PUNO,
PERIODO 2024**

TESIS

PRESENTADA POR:

KARIM MARIANELLA CONDORI ROJAS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2024



KARIM MARIANELLA CONDORI ROJAS

FINTECH E INCLUSIÓN FINANCIERA DE LAS MYPES DEL CENTRO COMERCIAL PLAZA DE LA CIUDAD DE PUNO, PERIO...

- My Files
- My Files
- Universidad Nacional del Altiplano

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::8254:418825471

150 Páginas

Fecha de entrega
26 dic 2024, 7:50 a.m. GMT-5

28,991 Palabras

Fecha de descarga
26 dic 2024, 7:56 a.m. GMT-5

165,804 Caracteres

Nombre de archivo
2.FINTECH E INCLUSIÓN FINANCIERA DE LAS MYPES DEL CENTRO COMERCIAL PLAZA DE LA CIUD...pdf

Tamaño de archivo
4.2 MB

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
Facultad de Ciencias Contables y Administrativas
Barbina Esperanza Cutipa Quilca
S.C. Barbina Esperanza Cutipa Quilca
DOCENTE

[Handwritten Signature]
Dr. Edgar Darío Callohuánca Avalos
Director de la Unidad de Investigación de la FCC





10% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

- 9% Fuentes de Internet
- 3% Publicaciones
- 6% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

- Texto oculto**
1065 caracteres sospechosos en N.º de páginas
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitan distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
Facultad de Ciencias Contables y Administrativas

D. Sc. Baibina Esperanza Cutipa Quilca
DOCENTE

Dr. Edgar Delno Callohuanca Avalos
Director de la Unidad de Investigación de la FCCA





DEDICATORIA

A Dios, por haberme brindado la valentía y la perseverancia alcanzar mis metas. Su bendición ha abierto el camino a la realización de cada uno de ellas.

De todo corazón a mis amados padres, por darme la vida y la maravillosa oportunidad de tenerlos a ellos, mi papito Raúl quien me brindó lo mejor que se puede heredar: una gran familia y educación de calidad, a mi mamita Margarita por su amor, dedicación y apoyo incondicional en cada paso de mi vida. También a mi hermano Ricardo por su respaldo en todo momento.

Asimismo, una mención especial a cada uno de mis familiares, amigos y todos aquellos que siempre me apoyan y motivan a seguir adelante, quizás nombrar a cada uno haría muy extensa esta parte, sin embargo, recuerdo con mucho cariño cada palabra, consejo y aportes invaluable que me permitieron no desistir en este camino.

Karim Marianella Condori Rojas



AGRADECIMIENTOS

Como parte primordial, quiero expresar mi profunda gratitud a Dios, por otorgarme la oportunidad de vivir muchísimos momentos valiosos, brindarme salud y fortaleza para enfrentar todo desafío que se pueda presentar y por permitirme culminar esta maravillosa etapa de mi formación universitaria.

Asimismo, agradezco a la Universidad Nacional del Altiplano, en especial la Escuela Profesional de Ciencias Contables, por abrirme las puertas e impartirme conocimientos valiosos, fundamentales en mi desarrollo académico y personal, por brindarme una formación académica de calidad. A cada uno de los docentes por sus conocimientos, consejos y respaldo durante mi etapa universitaria.

A los distinguidos miembros del jurado, hacerles llegar mi más sincero agradecimiento por sus valiosos aportes que han enriquecido y fortalecido los resultados del presente trabajo de investigación. De igual manera un agradecimiento especial al Centro Comercial Plaza de la ciudad de Puno, por su disposición y tiempo en la ejecución del instrumento aplicado.

Finalmente, un agradecimiento especial a mi Asesora, D. Sc. Balbina Cutipa Quilca por su valioso tiempo y orientación constante dentro del desarrollo de este trabajo de investigación. Gracias por su confianza y por guía constante con sabiduría y paciencia en este proceso.

Karim Marianella Condori Rojas



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	
INDICE DE ANEXOS	
ACRÓNIMOS	
RESUMEN	18
ABSTRACT.....	19
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	22
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	24
1.2.1. Problema general.....	24
1.2.2. Problemas específicos	24
1.3. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	25
1.3.1. Hipótesis general	25
1.3.2. Hipótesis específicas	25
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	25
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
1.5.1. Objetivo general	26
1.5.2. Objetivos específicos	26



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1.	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	28
2.1.1.	Antecedentes internacionales	28
2.1.2.	Antecedentes nacionales	31
2.1.3.	Antecedentes locales	35
2.2.	MARCO TEÓRICO	36
2.2.1.	Fintech.....	36
2.2.1.1.	Historia.....	39
2.2.1.2.	Importancia	40
2.2.1.3.	Propósitos de las fintech	41
2.2.1.4.	Beneficios de las fintech para las Mypes	41
2.2.1.5.	Actividades Fintech o Modelos de negocio	43
2.2.1.6.	Segmentos de la Industria Fintech	44
2.2.1.6.1.	Pagos digitales.....	46
2.2.1.6.2.	Billeteras digitales.....	47
2.2.1.6.3.	Yape	48
2.2.1.7.	Regulación de las actividades Fintech	49
2.2.1.8.	Normas emitidas con implicancias para el sector Fintech	49
2.2.1.9.	Riesgos asociados	51
2.2.2.	Inclusión financiera	52
2.2.2.1.	Sistema financiero	53
2.2.2.2.	Dimensiones de la inclusión financiera.....	56
2.2.2.2.1.	Acceso	56



2.2.2.2.2. Uso	59
2.2.2.2.3. Calidad	60
2.2.2.3. Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF)	60
2.2.2.4. Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF)	62
2.2.2.5. Estrategia de Interoperabilidad de los pagos minoristas Perú....	63
2.2.2.4. Grupo de Acción Financiera Internacional	65
2.2.2.5. Global Findex	66
2.2.2.6. Índice de inclusión financiera (IIF)	67
2.2.3. Fintech e inclusión financiera	71
2.2.3.1. Papel de las fintech.....	71
2.2.3.2. Impacto de las fintech en la inclusión financiera	72
2.2.3.2. Inclusión financiera digital.....	72
2.2.3.3. Potencial relación entre las fintech y la inclusión financiera.....	74
2.3. MARCO CONCEPTUAL	74

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRAFICA DEL ESTUDIO.....	77
3.2. METODOLOGIA	77
3.2.1. Tipo de investigación	77
3.2.2. Diseño de investigación	77
3.2.3. Enfoque de investigación	78
3.2.4. Alcance de la investigación.....	78
3.2.5. Métodos de la investigación.....	78
3.2.5.1. Método descriptivo.....	78
3.2.5.2. Método deductivo.....	79



3.3.	POBLACION Y MUESTRA	79
3.3.1.	Población.....	79
3.3.2.	Muestra.....	79
3.4.	TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	80
3.4.1.	Técnicas.....	80
3.4.2.	Instrumentos	81
3.5.	PROCEDIMIENTO	81
3.5.1.	Validez y confiabilidad del instrumento adaptado.....	82
3.5.2.	Prueba de confiabilidad.....	83
3.5.3.	Prueba de Kolmogórov-Smirnov	84
3.5.4.	Coefficiente de correlación de Rho Spearman	85
3.5.5.	Regla de decisión	85
3.6.	VARIABLES	86
3.7.	ANALISIS DE LOS RESULTADOS	86

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	RESULTADOS	87
4.1.1.	Aspectos generales	87
4.1.2.	Resultados de la variable: Fintech.....	90
4.1.3.	Resultados de la variable: Inclusión financiera.....	93
4.1.4.	Estrategias para el incremento del uso de las fintech en las Mypes del Centro Comercial Plaza.....	96
4.2.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	101
4.2.1.	Contrastación de la hipótesis general.....	101
4.2.2.	Contrastación de la hipótesis especifica 1.....	103



4.2.3. Contrastación de la hipótesis específica 2.....	104
4.2.4. Contrastación de la hipótesis específica 3.....	105
4.3. DISCUSIÓN	107
4.3.1. Objetivo general	107
4.3.2. Objetivo específico 1.....	110
4.3.3. Objetivo específico 2.....	112
4.3.4. Objetivo específico 3.....	113
V. CONCLUSIONES	114
VI. RECOMENDACIONES	116
VII. REFERENCIAS.....	118
ANEXOS.....	127

ÁREA : Finanzas públicas y privadas

TEMA: Fintech e inclusión financiera de las mypes del Centro Comercial Plaza de la ciudad de Puno, periodo 2024.

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 27 de diciembre del 2024



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Hitos relevantes de la evolución de las Fintech	39
Tabla 2 Normas emitidas por la SBS	50
Tabla 3 Normas emitidas por el BCRP.....	50
Tabla 4 Tenencia de cuentas en el Sistema Financiero en Perú 2021.....	56
Tabla 5 Escala de Likert de la investigación.....	82
Tabla 6 Datos de Expertos que validaron el instrumento	82
Tabla 7 Análisis de fiabilidad - Variable Fintech	83
Tabla 8 Análisis de fiabilidad - Variable Inclusión Financiera	84
Tabla 9 Prueba de Kolmogórov-Smirnov	84
Tabla 10 Coeficiente de correlación de Spearman.....	85
Tabla 11 Tipo de personería.....	88
Tabla 12 Régimen tributario	89
Tabla 13 Tenencia de celular y acceso a internet.....	90
Tabla 14 Resultados de la variable Fintech	90
Tabla 15 Resultados de la dimensión utilidad percibida.....	91
Tabla 16 Resultados de la dimensión facilidad de uso	92
Tabla 17 Resultados de la dimensión percepción del riesgo	92
Tabla 18 Resultados de la variable Inclusión Financiera.....	93
Tabla 19 Resultados de la dimensión acceso de los servicios financieros.....	94
Tabla 20 Resultados de la dimensión uso de los servicios financieros.....	95
Tabla 21 Resultados de la dimensión calidad percibida de los servicios financieros.	95
Tabla 22 Cronograma sugerido del plan de acción para incrementar el uso de las Fintech en el Centro Comercial Plaza de la ciudad de Puno	100



Tabla 23	Correlación entre la variable fintech y la inclusión financiera de las Mypes del centro comercial Plaza de la ciudad de Puno	101
Tabla 24	Correlación entre la variable fintech y la dimensión acceso a los servicios financieros	103
Tabla 25	Correlación entre la variable fintech y la dimensión uso de los servicios financieros	104
Tabla 26	Correlación entre la variable fintech y dimensión calidad percibida de la inclusión financiera	106



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Elementos de la innovación disruptiva.....	38
Figura 2 Distribución de giros de negocios de los micronegocios yaperos	40
Figura 3 Número de empresas Fintech en el Perú	42
Figura 4 Modelos de negocio Fintech.....	43
Figura 5 Segmentos de la Industria Fintech.....	45
Figura 6 Participación en el número de pagos minoristas digitales	46
Figura 7 Ecosistema de pagos con códigos QR 2022	47
Figura 8 Principales riesgos y reguladores según el modelo de negocio Fintech.....	52
Figura 9 Población de 18 y más años de edad que tienen cuenta en el Sistema Financiero, según grupo de edad	57
Figura 10 Población de 18 y más años de edad que tienen cuenta en el Sistema Financiero, según área de residencia	57
Figura 11 Entre usuarios de billetera móvil/aplicativo para pagos, usuarios frecuentes (usan varias veces a la semana + diario)	59
Figura 12 Diagnóstico de la inclusión financiera en Perú	60
Figura 13 Líneas de Acción de la ENIF.....	61
Figura 14 Objetivos prioritarios de la PNIF	62
Figura 15 Características del dinero electrónico.....	65
Figura 16 Puntos clave del GAFI en temas de inclusión financiera	66
Figura 17 Evolución de la inclusión financiera en Perú	67
Figura 18 Ranking de países para el IIF de Credicorp.....	68
Figura 19 Índice de Inclusión financiera en Perú - 2023	69
Figura 20 Medios de pago que se utilizan para pagos de productos y servicios (%) .	70



Figura 21	Frecuencia de uso para pagos	70
Figura 22	Porcentaje de personas que evalúan bien la utilidad de los medios de pago digitales (buena + muy buena)	71
Figura 23	Porcentaje del tipo de personería.....	88
Figura 24	Porcentaje de régimen tributario	89
Figura 25	Tenencia de celular y acceso a internet	90
Figura 26	Diagrama resumen de la Estrategia propuesta para incrementar el uso de fintech en el Centro Comercial Plaza de la ciudad de Puno.....	100
Figura 27	Pregunta 1	133
Figura 28	Pregunta 2.....	133
Figura 29	Pregunta 3.....	133
Figura 30	Pregunta 4.....	134
Figura 31	Pregunta 5.....	134
Figura 32	Pregunta 6.....	134
Figura 33	Pregunta 7.....	135
Figura 34	Pregunta 8.....	135
Figura 35	Pregunta 9.....	135
Figura 36	Pregunta 10.....	136
Figura 37	Pregunta 11.....	136
Figura 38	Pregunta 12.....	136
Figura 39	Pregunta 13.....	137
Figura 40	Pregunta 14.....	137
Figura 41	Pregunta 15.....	137
Figura 42	Pregunta 16.....	138
Figura 43	Pregunta 17.....	138



Figura 44	Pregunta 18.....	138
Figura 45	Pregunta 19.....	139
Figura 46	Pregunta 20.....	139
Figura 47	Pregunta 21.....	139
Figura 48	Pregunta 22.....	140
Figura 49	Pregunta 23.....	140
Figura 50	Pregunta 24.....	140



INDICE DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO 1. Matriz de consistencia	127
ANEXO 2. Operacionalización de variables	128
ANEXO 3. Encuesta aplicada	129
ANEXO 4. Resultados del instrumento aplicado	133
ANEXO 5. Ficha de validez de instrumento	141
ANEXO 6. Solicitud de autorización para aplicar encuesta.....	147
ANEXO 7. Carta de autorización de la unidad de análisis.....	148
ANEXO 8. Declaración Jurada de Autenticidad de Tesis.....	149
ANEXO 9. Autorización para el Depósito de tesis en el Repositorio Institucional...	150



ACRÓNIMOS

ASBANC:	Asociación de Bancos del Perú
BCRP:	Banco Central de Reserva del Perú
BM:	Banco Mundial
BCP:	Banco de Crédito del Perú
BVL:	Bolsa de Valores de Lima
CMAC:	Cajas Municipales de Ahorro y Crédito
CRAC:	Caja Rural de Ahorro y Crédito
CAF:	Banco de Desarrollo de América Latina
ENIF:	Estrategia Nacional de Inclusión Financiera
FMI:	Fondo Monetario Internacional
GAFI:	Grupo de Acción Financiera Internacional
MYPE:	Micro y Pequeña Empresa
OCDE:	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
ODS:	Objetivos de Desarrollo Sostenible
PNIF:	Política Nacional de Inclusión Financiera
PBI:	Producto Bruto Interno
POS:	Punto de venta
PRONATEL:	Programa Nacional de Telecomunicaciones
PYME:	Pequeña y Mediana Empresa
SBS:	Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondo de Pensiones
SCRL:	Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada
SMV:	Superintendencia de Mercado de Valores
SUNARP:	Superintendencia Nacional de Registros Públicos
SUNAT:	Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria
TIC:	Tecnologías de la Información
UIF:	Unidad de Inteligencia Financiera - Perú
UIT:	Unidad Impositiva Tributaria



RESUMEN

En los últimos años, la inclusión financiera ha tomado mayor relevancia con la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), sin embargo, el acceso y uso de los servicios financieros aún causa desconfianza. Pese al inminente crecimiento en el uso de billeteras digitales, el efectivo es aún el principal medio de pago en el país. Es así que las brechas de inclusión financiera siguen latentes, pues según el índice de inclusión financiera de Credicorp, Perú está en el sexto lugar del ranking con un puntaje de 43.3 en el año 2023. Frente a esta problemática, el presente trabajo de investigación se desarrolló en el departamento de Puno, una de las regiones con mayor informalidad. Por ello, el objetivo planteado fue determinar la relación entre las fintech (tecnología financiera) y la inclusión financiera del Centro Comercial Plaza, haciendo especial énfasis en Yape. Para el logro del mismo, la investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel correlacional utilizando el método descriptivo y deductivo. Se trabajó con una muestra no probabilística conformada por 53 Mypes pertenecientes al Centro Comercial Plaza. Para la recolección de la información se aplicó el cuestionario con escala Likert, utilizando Microsoft Excel y SPSS v.30 para su procesamiento. El resultado obtenido demuestra la correlación positiva media entre las variables con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.643 y nivel de significancia <0.001 , afirmando la relación entre las fintech y la inclusión financiera de las Mypes del Centro Comercial Plaza de la ciudad de Puno, durante el periodo 2024.

Palabras clave: Billetera digital, Fintech, Inclusión financiera, Mypes, Pagos.



ABSTRACT

In recent years, financial inclusion has taken on greater relevance with the National Strategy for Financial Inclusion (ENIF), however, access to and use of financial services still causes distrust. Despite the imminent growth in the use of digital wallets, cash is still the main means of payment in the country. Thus, financial inclusion gaps remain latent, since according to Credicorp's financial inclusion index, Peru is in sixth place in the ranking with a score of 43.3 in 2023. Faced with this problem, this research work was carried out in the department of Puno, one of the regions with the highest levels of informality. Therefore, the objective was to determine the relationship between fintech (financial technology) and financial inclusion in the Plaza Shopping Center, with special emphasis on Yape. In order to achieve this objective, the research had a quantitative approach, non-experimental design, correlational level using the descriptive and deductive method. We worked with a non-probabilistic sample made up of 53 Mypes belonging to the Plaza Shopping Center. A Likert scale questionnaire was applied to collect the information, using Microsoft Excel and SPSS v.30 for processing. The result obtained shows the medium positive correlation between the variables with a Spearman correlation coefficient of 0.643 and significance level <0.001 , affirming the relationship between fintech and financial inclusion of the Mypes of the Plaza Shopping Center of the city of Puno, during the period 2024.

Keywords: Digital wallet, Fintech, Financial Inclusion, Mypes, Payments.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La evolución de la tecnología crece cada vez más, y con la pandemia por la covid-19, se potenció por mucho su crecimiento, al que el sector financiero no ha sido ajeno, volviéndose una necesidad la adopción de estas herramientas para la mejora de los productos tradicionales, así como la creación de nuevos enfocados en la optimización de tiempos y mayores facilidades para sus usuarios. En este contexto, nace el aplicativo Yape, como una herramienta disruptiva dentro del sector fintech, que combina el sector financiero con la tecnología. Desde su lanzamiento hasta la actualidad ha registrado una acogida considerable dentro de la población peruana.

Sin embargo, como bien es sabido nuestro país registra altos niveles de informalidad, no solo en relación al empleo, sino también al tema financiero, puesto que el nivel de inclusión financiera no alcanza las expectativas propuestas por el gobierno según La Estrategia Nacional de Inclusión Financiera establecida en el 2015. De este modo, según el Grupo Crédito S.A. (2022), “América Latina se encuentra debajo de los países desarrollados en términos de inclusión financiera” (p.1). Dicha clasificación, para nuestro país se debe, principalmente, a la falta de confianza que la población tiene con el sistema financiero y la informalidad económica (Federación Latinoamericana de Bancos, 2019).

“A pesar de los múltiples beneficios que conlleva la inclusión financiera para los individuos, las empresas, el propio sistema financiero y la economía en su conjunto; las cifras ponen en evidencia la existencia de un problema público”. (Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera, 2021, p. 13). Si bien a la fecha se registran avances alentadores, en nuestro país aún existen niveles bajos de acceso y uso de los servicios



financieros, razón por la cual el objetivo principal de la investigación es: determinar la relación entre las fintech y la inclusión financiera del Centro Comercial Plaza de la ciudad de Puno en el periodo 2024, ubicado dentro de una de las regiones con mayor informalidad en el país.

Esta investigación se estructura por capítulos para una mejor comprensión, establecidos de la siguiente manera:

El **Capítulo I**, se integra la descripción de la problemática identificada que dio inicio a la presente investigación. Asimismo, se plantean el problema general y los problemas específicos con sus respectivas hipótesis, seguidamente la justificación de la investigación y los objetivos propuestos.

El **Capítulo II**, referido a la revisión de literatura como base del conocimiento existente en relación a las variables de la investigación. Incluye los antecedentes a nivel internacional, nacional y regional, así como el detalle del marco teórico, dentro del cual se hizo énfasis en la billetera digital Yape. Adicionalmente, el marco conceptual que contiene términos clave utilizados en el desarrollo de la presente investigación.

El **Capítulo III**, incluye los materiales y metodología aplicada a fin del logro de los objetivos planteados, el cual revela el diseño, enfoque, tipo y nivel de la investigación, así como la población y muestra, técnicas e instrumentos. Adicionalmente incluye el procedimiento que se aplicó con los datos recopilados.

En los capítulos sucesivos, se detallan las conclusiones que contienen en síntesis los resultados obtenidos y las recomendaciones producto del desarrollo de la presente investigación. Finalmente se incluyen las referencias bibliográficas y anexos.



1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La crisis producto de la pandemia de covid-19 ha puesto en evidencia las labores pendientes en relación a inclusión financiera y desarrollo de pagos digitales, pues mientras el Estado buscaba entregar subsidios para mitigar las medidas adoptadas por el aislamiento social, la población percibió dificultades para recibirlos debido al bajo nivel de acceso al sistema financiero (Abad y Ríos, 2021). Es así que en el partido de la inclusión financiera, el juego se gana contra el efectivo, pues a pesar del inminente crecimiento de los pagos digitales, las transacciones en efectivo se mantienen como prioridad para los peruanos (Barrantes y Alzamora, 2023). Volviéndose así un reto constante y justamente por este y otros hechos, ha incrementado su relevancia en foros internacionales de discusión, investigación y políticas gubernamentales teniendo como resultado su promoción mediante la adopción de diversas políticas coordinadas, por el Banco Mundial (BM) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), entre otros, a fin de incentivar la inclusión financiera, como principal promotor para el desarrollo económico sostenible e inclusivo (Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera, 2015).

Una de las principales limitantes de inserción al sistema financiero que concierne a las Mypes, son las exigencias respecto a las garantías para acceder a un crédito, razón por la que algunas optan por acceder al financiamiento informal, siendo vulnerables a diversos riesgos (Titelman y Pérez, 2018). Por otro lado, la inclusión financiera no termina en la bancarización, por lo que es importante revelar que esta promueve el uso responsable y confiable de los diferentes productos y servicios financieros que una persona, familia u empresa pueda utilizar (Estela y Rabanal, 2022). Entonces, podría ser considerado como la llave de ingreso al sistema financiero, dando lugar a una mayor



inclusión financiera en nuestro país. Aun así, los niveles de acceso en nuestro país se encuentran en 46.5 en una escala de 100 (Grupo Crédito S.A., 2023).

Lo descrito previamente confirma las brechas aún existentes que imposibilitan el acceso a servicios financieros de calidad, aunque si bien es cierto, la bancarización solo refleja una de las tres dimensiones de la inclusión financiera, brinda una noción aproximada de la situación real de los niveles en que se encuentra. En este entender, tenemos los resultados del Índice de Inclusión Financiera de Credicorp, que ubica a Perú como el sexto lugar respecto al nivel de inclusión financiera, siendo el penúltimo a nivel de Latinoamérica (Grupo Crédito S.A., 2023). Asimismo, según Demirgüç-Kunt et al. (2022), del Banco Mundial, el 57% de la población peruana mayor a 15 años tiene una cuenta en el Sistema Financiero, registrando crecimiento respecto al anterior reporte del 2017 cuyo resultado era de 43%. Dicho indicador muestra mejoras respecto a la tenencia de productos financieros, sin embargo, aún se mantiene bajo respecto al promedio de Latinoamérica cuyo resultado fue de 74%.

En adición a ello, mediante este reporte se identifican las principales barreras para la inclusión financiera. Respecto a la oferta: costos elevados con un 65%, lejanía de las instituciones financieras con un 41% y falta de documentación solicitada con un 33%. En cuanto a la demanda, se muestra que la principal razón es la falta de ingresos con un 49% y la desconfianza en las instituciones financieras con un 38%.

En el marco de las nuevas políticas públicas y hechos determinantes como la pandemia por la covid-19, se favoreció a la adopción de medios digitales para cobros y pagos realizados por personas naturales y personas jurídicas, o en otras palabras por ciudadanos y empresas. Este se convierte en un hito importante ya que según Foro Economico Mundial (2022), “cuando las personas tienen acceso a pagos digitales, estos



actúan como pasarela hacia otros servicios financieros, como el crédito y seguros” (p. 5). En este sentido, puede existir una mayor probabilidad de utilizar dichos servicios para ahorrar, abrir un negocio o ampliarlo, gestionar el riesgo, entre otros tantos beneficios que se detalla en capítulo II.

Del escenario expuesto anteriormente, surgen las dos variables de la investigación, fintech, haciendo especial énfasis en el aplicativo Yape, e inclusión financiera, con sus tres dimensiones: acceso, uso y calidad, a fin de indagar la relación que existe entre ambas en la ciudad de Puno, ubicada dentro de una de las regiones que registran mayores niveles de informalidad.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

- ¿En qué medida se relacionan las fintech y la inclusión financiera de las Mypes del centro comercial Plaza de la ciudad de Puno, periodo 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- Problema específico 1. ¿Cuál es la relación entre las fintech y el acceso a los servicios financieros de las Mypes del centro comercial Plaza de la ciudad de Puno, periodo 2024?
- Problema específico 2. ¿En qué medida se asocian las fintech y el uso de los servicios financieros de las Mypes del centro comercial Plaza de la ciudad de Puno, periodo 2024?
- Problema específico 3. ¿Qué relación existe entre las fintech y la calidad percibida de la inclusión financiera de las Mypes del centro comercial Plaza de la ciudad de Puno, periodo 2024?



1.3. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Hipótesis general

- Las fintech se relacionan de manera positiva media con la inclusión financiera en las Mypes del centro comercial Plaza de la ciudad de Puno, periodo 2024.

1.3.2. Hipótesis específicas

- Hipótesis específica 1. Las fintech presentan una relación positiva media con el acceso a los servicios financieros de las Mypes del centro comercial Plaza de la ciudad de Puno, periodo 2024.
- Hipótesis específica 2. Las fintech se asocian de manera positiva media con el uso de los servicios financieros de las Mypes del centro comercial Plaza de la ciudad de Puno, periodo 2024.
- Hipótesis específica 3. Existe relación positiva baja entre las fintech y la calidad percibida de la inclusión financiera en las Mypes del centro comercial Plaza de la ciudad de Puno, periodo 2024.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La presente investigación contribuye al campo del saber a través del aporte en conocimientos respecto a las variables de la investigación: fintech e inclusión financiera, debido a que existe limitados estudios respecto a las mismas, en el país y sobre todo en la región de Puno. Así, permitirá ampliar las bases teóricas sobre el actual sistema financiero a través de los medios digitales y su contribución al desarrollo económico del país, destacando a las fintech como nuevo protagonista y mejor aliado en la inclusión financiera, expandiendo el entendimiento sobre como la tecnología se encuentra



transformando cada dimensión de la inclusión financiera para las mypes en un entorno comercial específico. De esta manera, destacar la importancia de la relación de las variables para lograr una mayor incursión en los pagos digitales. Por lo que, la presente investigación puede ser utilizada como un antecedente a fin de enfrentar los nuevos retos en los sectores involucrados.

Por otro lado, en el desarrollo de la investigación se aplicó un nuevo instrumento: el cuestionario, el cual fue validado por expertos, volviéndose así en un aporte confiable que puede ser utilizado para futuras investigaciones pues permitirán obtener resultados útiles para aquellos interesados en la promoción de la inclusión financiera y la reducción de brechas que esta aun presenta, la cual fue adaptada de Lescano (2023) y de la encuesta aplicada por Grupo Crédito S.A., (2023) de acuerdo a la realidad local y sus características propias.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo general

- Determinar la relación que existe entre las fintech y la inclusión financiera de las Mypes del centro comercial Plaza de la ciudad de Puno, periodo 2024.

1.5.2. Objetivos específicos

- Objetivo específico 1. Establecer la relación que presentan las fintech y el acceso a los servicios financieros de las Mypes del centro comercial Plaza de la ciudad de Puno, periodo 2024.



- Objetivo específico 2. Demostrar la relación que tiene las fintech y el uso de los servicios financieros de las Mypes del centro comercial Plaza de la ciudad de Puno, periodo 2024.
- Objetivo específico 3. Identificar la relación que existe entre las fintech y la calidad percibida de la inclusión financiera de las Mypes del centro comercial Plaza de la ciudad de Puno, periodo 2024.
- Objetivo propuesta. Proponer estrategias para el incremento del uso de las fintech en las Mypes del Centro Comercial Plaza.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Antecedentes internacionales

En el panorama internacional se encuentra la investigación de Carballo y Dalle-Nogare (2019) denominada “Fintech e inclusión financiera: los casos de México, Chile y Perú” realizada con un enfoque exploratorio-descriptivo a través de la revisión de literatura. Este estudio concluye que los canales que determinan la relación entre las variables son extensos y heterogéneos. Asimismo, indica que no puede estudiarse de manera general, recomendando así, por el contrario, el análisis de las particularidades y aristas de cada mercado a ser estudiado con el fin de ver un mapa más certero sobre las oportunidades y desafíos existentes. Así se toma dicha recomendación dado que la presente investigación se centra particularmente en las mypes del Centro Comercial Plaza en la ciudad de Puno.

Cueva (2021) en su investigación denominada “Las fintech como alternativa de inclusión financiera en Ecuador” sustentada en la Universidad Andina Simón Bolívar, de alcance descriptiva con un enfoque mixto, mediante una entrevista y una encuesta a 245 personas y usuarios de los servicios financieros en el Distrito Metropolitano de Quito. Así concluye que las Fintech si contribuyen a la inclusión financiera en Ecuador, sin embargo, aún existen factores a considerar como la legislación y políticas públicas específicas.

En el vecino país de Colombia, se encontró la investigación realizada por Baron y Forero (2022) titulada “Análisis de las Fintech y su aporte a la inclusión



financiera en Colombia”. El referido artículo tuvo como objetivo determinar si ha sido importante la alianza entre las fintech y las instituciones financieras colombianas en el desarrollo de la inclusión financiera. La metodología aplicada fue descriptiva, basado en la exploración documental de fuentes secundarias incluyendo informes de organismos multilaterales relacionados. Finaliza indicando que las fintech han impulsado nuevos productos y servicios financieros que los consumidores pueden adquirir a bajo costo, menores requisitos y a través de plataformas digitales de fácil manejo, esto permite afirmar a los autores que son una oportunidad para incentivar la economía colombiana enfocado principalmente en el sector primario (producción).

Una investigación similar se realizó en Bogotá - Colombia, elaborada por Chajin (2019) cuyo objetivo fue brindar una aproximación al panorama actual de la industria Fintech, identificar sus principales factores de crecimiento, las principales barreras para su desarrollo y efecto en la inclusión financiera. Dicho propósito se cumplió mediante la recolección de información de fuentes secundarias con la que se hizo el análisis de la información recolectada y sus hallazgos. Es así que concluye que las fintech constituyen uno de los segmentos de mayor importancia de los servicios financieros, no obstante, aún tienen retos por superar como el de vincular el porcentaje de población no bancarizada a la satisfacción de sus necesidades considerando sus condiciones socioeconómicas.

Montaño y Martínez (2021) en su tesis titulada “El papel de las Fintech en la Inclusión Financiera, fuente de financiamiento de pymes colombianas” trabaja con una metodología de enfoque mixto, diseño no experimental transversal, de tipo descriptiva aplicando una encuesta a 7 fintech que ofrecen el servicio de financiamiento y otra a 100 pymes registradas en la Cámara de Comercio de



Bogotá. La investigación concluye que las Fintech encuestadas confirman que las pymes tienen una débil educación financiera, lo que imposibilita la consideración de mecanismos alternativos de financiamiento como estos startups; hecho que se corrobora en la encuesta pyme, donde la mayoría desconoce el término Fintech. No obstante, se destaca que estarían dispuestos a solicitar un crédito empresarial a una Fintech y otros servicios ofrecidos por este sector. En este sentido, la inclusión financiera tiene sentido cuando se facilita el acceso a una oferta de productos y servicios que se ajustan y responden a las necesidades de la población, las Fintech desarrollan mecanismos para facilitar el acceso a sus servicios, permitiendo que las pymes logren un bienestar financiero y sean factor clave para el desarrollo económico del país, reflejado en el producto interno bruto (PIB) y la generación de empleo.

Finalmente, Suárez (2023) en su estudio analizó tres políticas de inclusión financiera en tres regiones: Uganda (África), Bangladesh (Asia) y México (Latinoamérica), a fin de identificar si los supervisores están incorporando a las fintech en sus estrategias y métricas actuales, desde una perspectiva de corto y largo plazo. De esta manera en el primer y segundo caso las métricas no coinciden con los objetivos propuestos, pues no presentan una métrica asignada, centrándose solo en la demanda más no en la oferta, siendo así enfocados al corto plazo. Por otro lado, en el último caso se identificó las métricas utilizadas son coherentes con la PNIF, e inclusive captura necesidades que podrían incluir cambios en la infraestructura financiera. Finalmente concluyen que en los tres países se considera a las fintech como elemento clave de la inclusión financiera, pese a ello se encuentran en una etapa temprana, denotando la necesidad de establecer la tecnología como facilitador de forma sostenible.



2.1.2. Antecedentes nacionales

Acuña (2020) en su trabajo de investigación plantea como objetivo determinar la relación que existe entre las Fintech y la inclusión financiera en las Mypes del Mercado Productores, Santa Anita 2020, empleando una investigación de nivel correlacional, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental realizado a través del uso del cuestionario, el cual fue aplicado a 39 Mypes, con el que se concluye que existe de una correlación positiva entre las variables (Rho Spearman de ,582 y una significancia de ,000) indicando así que mientras más uso de plataformas financieras haya, mayor será la inclusión financiera en la población en mención. El estudio descrito anteriormente es considerado como antecedente de la presente investigación ya que coincide con las variables de estudio y servirán para realizar una comparación con las poblaciones distintas empleadas.

Alarcon y Moscoso (2022) en su investigación sustentada en la Universidad Tecnológica del Perú para obtener el título profesional de Contador Público, plantea como objetivo analizar el impacto de las fintech como medio de inclusión financiera en las Mipymes comerciales, Arequipa 2020-2021. El estudio se realiza mediante un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, a nivel descriptivo, aplicando un cuestionario a 32 Mipymes con lo que concluye que la adopción de medios digitales resulta en un incremento en cierta medida de sus ingresos, mostrados a través de sus ratios financieros, destacando el modelo de pagos y transferencias. Lo que permitió a la investigadora recomendar continuar apostando en los servicios financieros digitales ofrecidos por las fintech como el *crowdfunding* ya que actuaría como solución a problemas de liquidez e innovación de proyectos. La investigación descrita anteriormente muestra coincidencias en la



metodología aplicada, así como la población seleccionada, lo que permitió comparar resultados de ambos estudios.

Berrospi y Rojas (2022) en su investigación presentada en satisfacción de los requerimientos para obtener el título profesional de Contador Público en la Universidad Cesar Vallejo, propone como objetivo determinar la percepción de los empresarios Mypes del Centro Comercial Megacentro Chosica 3000 sobre las Fintech, 2022. Emplearon un enfoque cuantitativo y un diseño cuasiexperimental de corte transversal, con la recolección de datos mediante una encuesta aplicada a 100 Mypes, cuyos resultados iniciales indicaron mínima percepción sobre el tema, sin embargo, luego de la difusión programada, se mostró un escenario alentador que da lugar a la recomendación de la autora: seguir fomentando que tanto el sector público como el sector privado (fintech), el uso de los servicios financieros digitales considerados como un aporte a los negocios para que sean mecanismo de inclusión financiera y motor del desarrollo de la bancarización en nuestro país, reduciendo de esta manera la informalidad. El antecedente descrito anteriormente presenta características similares respecto a la población de la investigación por lo cual ha sido considerada como un precedente relevante.

El propósito planteado por Cisneros y Pinto (2022) en su investigación presentada en la Universidad Nacional de San Agustín es identificar el uso de la banca digital y su impacto en la inclusión financiera de los microempresarios del mercado de productores El Palomar. La cual ha sido realizada con un enfoque cuantitativo, de diseño observacional no experimental y nivel correlacional, desarrollada a través de una encuesta aplicada a 136 microempresarios del mercado de productores el Palomar cuyos resultados revelan que las variables presentan una relación positiva fuerte, ya que el nivel de correlación determinado



por el coeficiente de Spearman es de 0.794 que, en definitiva afirma que al incrementarse el uso de la banca digital, tendrá repercusión positiva en los niveles de inclusión financiera.

De forma similar se encontró la investigación de Cosme y Parra, (2022), tuvo como objetivo determinar la relación entre las fintech y la inclusión financiera de los *Millenials* de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia de la covid-19, 2021. Para tal fin empleó un enfoque cuantitativo de nivel correlacional y diseño no experimental, utilizando como instrumento el cuestionario para 384 *millenials*. En este sentido, sus resultados revelan la existencia de una correlación positiva alta entre las variables, con un puntaje de 0.759 según el coeficiente de correlación de Spearman, denotando la importancia de las fintech en el proceso de inclusión financiera, y en ese entender, resulta de vital importancia su continuo crecimiento pues contribuirá a logro de los objetivos de ENIF. Asimismo, indican que, con la transformación digital, las fintech llegaron para ser el nuevo paradigma del sistema financiero. En la presente investigación se toman dichos resultados como referentes principales por la coincidencia de las variables planteadas.

Estela y Rabanal (2022) en su estudio realizado cuyo objetivo propuesto es determinar la relación entre la inclusión financiera y el crecimiento empresarial en las MYPES del sector lácteo del distrito de Cajamarca, 2020. La metodología aplicada es de diseño no experimental, corte transversal, nivel correlacional y enfoque cuantitativo, en el cual se empleó una encuesta a 14 Mypes lácteas de la ciudad de Cajamarca, cuyos resultados evidencian una correlación positiva media de 0.504 entre las variables de estudio indicando así que la primera es un factor determinante de la segunda ya que gracias a ellas se han logrado expandir sus



mercados. El antecedente descrito previamente comparte una de las variables de la presente investigación (inclusión financiera), asimismo aplica un instrumento validado por expertos que sirvió como referencia para la elaboración del nuevo.

García y Soto (2022) en su trabajo de investigación presentado en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, plantean como objetivo “determinar el impacto del dinero móvil en la inclusión financiera en los residentes de los distritos de Lima Norte en el 2021” empleando una investigación de nivel causal, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental realizado a través del uso del cuestionario, el cual fue aplicado a 385 habitantes de los distritos de Lima Norte, con el que se concluye que el dinero móvil impacta significativamente en todas las dimensiones de la inclusión financiera, siendo la dimensión “uso” la que mayor impacto presentó de acuerdo a los resultados obtenidos.

Gomez (2022) en su trabajo de investigación formula el objetivo de determinar la relación que existe entre la banca digital y la inclusión financiera en la población del distrito de Arequipa 2021, empleando una investigación de nivel descriptivo, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental realizado a través del uso del cuestionario, el cual fue aplicado a 396 personas, con el que se concluye que existe una asociación positiva considerable entre las variables (0.622), afirmando que a mayor desarrollo de productos y servicios financieros con la tecnología, se constituirá una mayor inclusión financiera, reduciendo de la brecha de desconocimiento y temor a los productos digitales de este sector.

Raymundes (2022) en su investigación presentada en satisfacción de los requerimientos para obtener el título profesional de Contador Público en la Universidad San Martín de Porres, propuso como objetivo 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. Se empleó una investigación aplicada, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, de nivel correlacional, mediante una encuesta a 116 Gerentes de Finanzas de la población seleccionada, cuyos resultados demuestran que las fintech influyen de manera positiva en la rentabilidad de dichas empresas, actuando como fuente de financiamiento alternativa, cubriendo así las brechas existentes por la banca tradicional.

Villanueva (2022) en su estudio cuyo objetivo fue establecer los factores que determinan el uso de la Fintech Yape en los emprendedores de la ciudad de Huaraz, 2021. La metodología aplicada es de diseño no experimental, corte transversal, nivel explicativo y enfoque cuantitativo, en el cual se empleó una encuesta a 109 emprendedores de la ciudad de Huaraz. Los resultados concluyen que existe influencia significativa del riesgo percibido en la generación de confianza y esta a su vez influye significativamente en la utilidad y facilidad de uso de los emprendedores respecto al uso de las fintech. En base a ello, la autora recomienda simplificar los procesos y la opción de realizar cambio de bancos de manera rápida y fácil para enviar o recibir un yapeo.

2.1.3. Antecedentes locales

En el estudio realizado por Juli (2024) sustentada en la Universidad Nacional del Altiplano para obtener el título profesional de Contador Público, plantea como determinar la correlación entre la banca móvil y la inclusión financiera de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022. El estudio se realizó mediante un enfoque cuantitativo y un diseño



no experimental, a nivel correlacional, aplicando el cuestionario a 376 estudiantes con el cual concluye que existe una relación positiva entre el uso de la banca móvil y la inclusión financiera el cual se ha demostrado con la prueba estadística de correlación de Spearman (0.453) a un nivel de significancia de 0.05, lo cual indica que a mayor incremento de la banca móvil, también incrementará la inclusión financiera y con ello la bancarización. La investigación presentada previamente es considerada como uno de los pilares base de la presente investigación ya que aplica una metodología similar a la que se usó, además de aproximarse a la población la cual fue objeto del presente estudio, siendo el pionero en temas de inclusión financiera a nivel local.

Salas (2024), en su investigación “Fintech como herramienta de pago y su incidencia en la financiación de las mypes del Centro Comercial Qori Wasi 2022”, aplica un enfoque cuantitativo, de nivel explicativo, así como el uso de la encuesta y revisión documental. De esta manera concluye que el 62.5% apoyan su implementación, aunque existe cierta reserva, asimismo, indica que el 59% considera que ha ayudado a reducir costos operativos y tasas de interés. afirmando que los emprendedores reportan mejoras en la experiencia gracias a las fintech.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Fintech

Término derivado de la mezcla en inglés: *Financial* y *technology*, que en nuestro idioma se entiende como tecnología financiera, se refiere, como indica Feyen et al. (2023), a las tecnologías digitales con potencial de transformar los servicios financieros con la creación o mejora de modelos de negocio, aplicaciones, procesos y productos. Así, “la base tecnológica es sin duda lo que



hace posible el fenómeno Fintech” (Fundación de Estudios Financieros, 2017, p.4). De igual manera, las startups Fintech, según Ernest et al. (2019), se apalancan de la democratización de los servicios de conectividad, clave para su aplicación, incluyendo así las tecnologías móviles, el análisis de datos e incluso la inteligencia artificial, con una propuesta de valor online a sus usuarios.

Desde la posición de Feyen et al. (2023), del Banco Mundial, “la tecnología puede aminorar costos, aumentar velocidad, transparencia y seguridad en los servicios financieros” (p. 17.). Es así que mejora la eficacia de los procesos en favor de entidades financieras con la debida diligencia, por ejemplo, autenticación de transacciones y automatización de procesos en general, gestión de riesgos y otros.

Empleando las palabras del Banco Interamericano de Desarrollo (2022), las plataformas fintech surgen como una solución potencial a las brechas de inclusión financiera, pues usan la tecnología para proveer servicios financieros enfocados a segmentos específicos, generando así oportunidades de negocio mediante la inversión (Fundación de Estudios Financieros, 2017). Por otro lado, podemos entender que las Fintech son empresas que ofertan productos y servicios financieros innovadores, a través de la utilización de las TIC (Fernández, 2018).

La principal diferencia entre las finanzas convencionales y las fintech consiste en el nivel de flexibilidad y celeridad (Fintech Weekly, 2024). Esto por la facilidad para realizar un pago mediante las billeteras digitales, que ahora se encuentran en su auge, mientras que antes era necesario el uso del efectivo y el traslado del mismo, ocasionando gastos de transporte, envío, entre otros, así como el tiempo que demandaba acudir a una oficina y las interminables colas existentes.

Por último, se destaca el concepto de innovación disruptiva entendida como el proceso a través del cual la tecnología permite el ingreso de nuevos proveedores más accesibles y con alto potencial de desplazar total o parcialmente a sus competidores (Fundación de Estudios Financieros, 2017).

Figura 1

Elementos de la innovación disruptiva



Fuente: Elaboración propia a partir de Fundación de Estudios Financieros (2017)

Tras la evolución y crecimiento de los startups o fintech, a consecuencia del desarrollo de la tecnología, según Marc Prensky citado por Chishti & Barberis (2016), surgen dos conceptos importantes: los inmigrantes digitales y los nativos digitales, a fin de describir las diferencias generales del uso digital. Entendiéndose a los primeros como aquellos que han vivido las etapas predigital y digital, mientras que los segundos solo la era digital. Dicha distinción repercute en la forma de percibir la aplicación de estos avances tecnológicos enfocado en los servicios financieros, los cuales ahora ya no solo podrían ser considerados como complementarios sino como los principales canales de acceso a este tipo de servicios. Actualmente, las fintech buscan crear plataformas de pago que sean tan dinámicas como los negocios globales (Chishti & Barberis, 2016).

Cabe resaltar que el 2017, se constituye la Asociación Fintech Perú, enfocada a fomentar el acceso a servicios financieros de forma más eficiente en

base a la tecnología. Asimismo, busca contribuir a la promoción y desarrollo de la industria Fintech en Perú, para potenciar la innovación financiera en el Perú, y a su vez, promover la inclusión financiera.

2.2.1.1. Historia

La evolución de las empresas Fintech abarcan hitos importantes:

Tabla 1

Hitos relevantes de la evolución de las Fintech

Año	Suceso
1865	Giovani Caselli inventa el pantelégrafo
1918	Se instituye el servicio de transferencia de fondos que conecta a 12 bancos de reserva.
1950	Aparición de la primera tarjeta de crédito: Diners Club
1960	Primer sistema electrónico del mercado de acciones
1967	Se instala el primer ATM
1970	Se establece el sistema de cámara de compensación interbancario para transmitir órdenes de pago en dólares.
1971	Creación del NASAQ como bolsa de valores electrónica en EE.UU.
1973	Creación de la Sociedad Interbancaria Global de telecomunicaciones financieras para mejorar pagos transfronterizos
1982	Fundación de la primera correduría online.
1983	Aparición de la banca online en Gran Bretaña.
1984	Primera compra online por Tesco.
1987	El <i>Black Monday</i> impacta los mercados del mundo
1995	Wells Fargo utiliza el internet para ofrecer servicios bancarios.
1998	Fundación de la empresa <i>Confinity</i> que ahora es Paypal.
1999	Fundación de Alibaba <i>Group Holding</i> .
2004	Lanzamiento de la plataforma de pagos Alibaba.
2005	Surge el primer banco sin sucursales físicas en Inglaterra. En EE.UU. surge la plataforma de <i>crowdfunding</i> denominada Kiva,
2009	Surge la moneda virtual Bitcoin.
2011	Creación del servicio de transferencia de dinero <i>Transferwise</i>
2014	Constitución de <i>Ant Financial Service Group</i> a partir de Alipay.
2015	Por primera vez, mayor población usa la banca móvil frente a años precedentes.
2017	Incremento de alianzas entre startups fintech y las instituciones financieras convencionales
2018	La inversión global de las fintech supera \$58,000 millones en el mundo.

Nota: Fundación de Estudios Financieros (2017)

2.2.1.2. Importancia

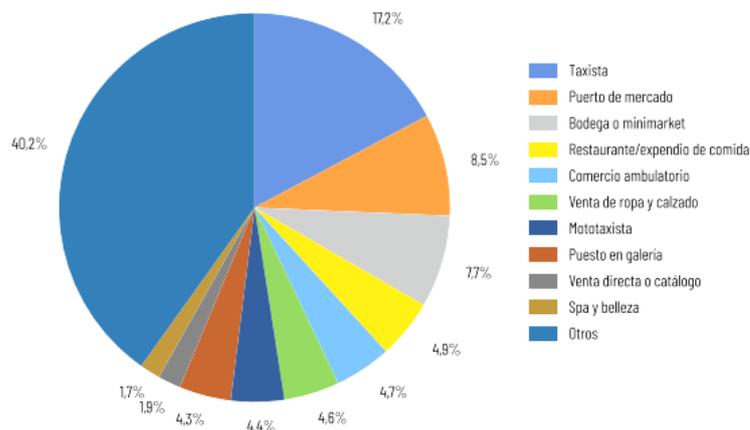
Como indica la Representante Especial de Financiamiento Inclusivo para el Desarrollo, citado por González et al. (2018), cuando los servicios son asequibles, efectivos y seguros pueden desempeñar un papel transformador al fomentar el crecimiento equitativo, así como el logro de objetivos vitales: la reducción de la pobreza, la creación del empleo, la igualdad de género y la seguridad alimentaria” (p. 39).

Como expresa BID y Finnovista (2017), la industria de servicios financieros afronta la era de la transformación digital desafiando el volumen y margen de utilidades, e inclusive a la banca tradicional.

Por otro lado, los pagos digitales brindan diversidad de beneficios como la disponibilidad de comprar/vender las 24 horas del día y a través de diversas modalidades, dando lugar así al comercio electrónico que amplía la cobertura de sus ventas y por ende se puede traducir en mejores índices de rentabilidad que su negocio físico por sí solo no podría alcanzar.

Figura 2

Distribución de giros de negocios de los micronegocios yaperos



Fuente: Barrantes y Alzamora (2023, p.28)



La revolución fintech, según Ernest et al., (2019), representa la oportunidad de tener una oferta de productos y servicios financieros más rápidos, eficientes y accesibles a fin de promover la inclusión financiera, que aún se presenta como principal desafío en el mundo. En este sentido, este desafío es considerado crítico para el desarrollo de las naciones, siendo así que 5 de los 17 ODS lo mencionan en específico la necesidad del acceso a los servicios financieros.

2.2.1.3. Propósitos de las fintech

Según el artículo publicado por Fintech Weekly (2024), tiene dos propósitos clave: mejorar la industria financiera convencional y encontrar nuevas soluciones a los desafíos de la economía moderna.

BID y Finnovista (2017) resaltan que el servicio de las fintech a las pymes puede incrementar el acceso al crédito ya que el registro automático y digital de cada una de sus transacciones y otras huellas digitales permite usar nuevas metodologías para evaluar el riesgo, atenuando en forma parcial las asimetrías de información, factor clave para la evaluación del riesgo crediticio.

“La industria fintech está destinada, en definitiva, a revolucionar el área de la inversión digital a medida que avanza” (Chishti & Barberis, 2016, p.148).

2.2.1.4. Beneficios de las fintech para las Mypes

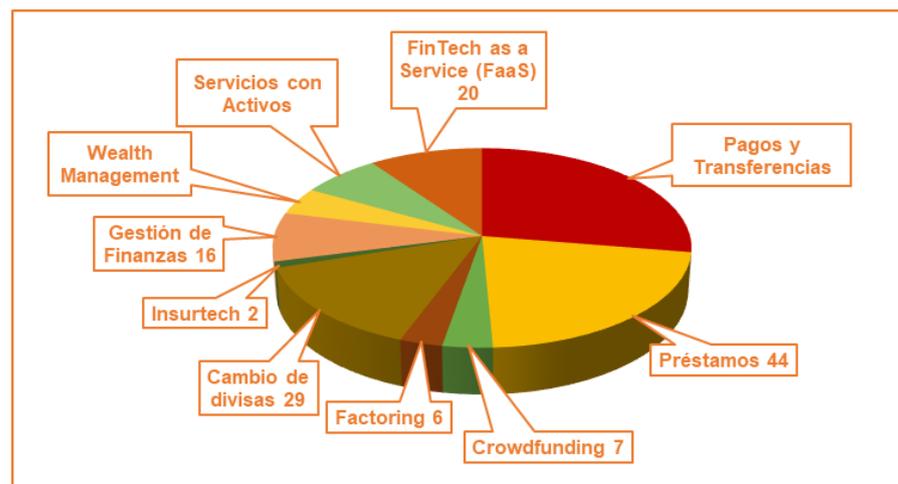
Existen diversos beneficios que las fintech pueden ofrecer a las micro y pequeñas empresas (Chaparro, 2020) como:

- Facilidad de financiamiento, con mayor flexibilidad y mejores tasas de interés.
- Potenciación del crecimiento bancario con comercio electrónico, aumentando productividad y crecimiento de estas empresas.
- Acceso a datos de los clientes a fin de personalizar productos y servicios financieros
- Consideración del riesgo crediticio de forma vanguardista pues gracias a la tecnología se pueden otorgar créditos con poco o nulo historial crediticio.

De acuerdo a los datos de Ernst & Young (2023), las empresas de este mercado han crecido en 24% respecto al año anterior, destacado: pagos y prestamos, préstamos y casas de cambio, como los tres primeros respectivamente, cuyo total asciende a 203 fintech.

Figura 3

Número de empresas Fintech en el Perú



Nota. Ernst & Young (2023) Elaboración propia.

Todos estos modelos de negocio tienen como principal y gran aliado al uso y aprovechamiento de la tecnología. Sin embargo, así como

ofrecen grandes ventajas, se tienen que considerar los riesgos a los que están expuestos como el operacional, resiliencia operativa y cibernética, protección de datos; de fraude y cibernéticos en general. (Superintendencia de Banca Seguros y AFP, 2018)

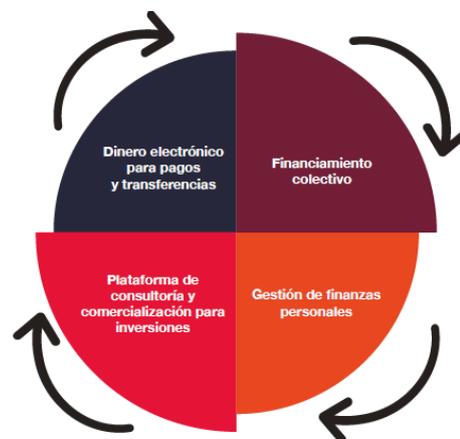
De acuerdo a Grupo de Acción Financiera Internacional (2010) en su publicación “*Report of New Payment Methods*” describe los nuevos métodos de pagos digitales, que surgen como una necesidad por la demanda por mejores y seguras formas de pago para compras en línea. Asimismo, su desarrollo fue fomentado por el deseo de brindar mayor inclusión financiera a aquellos excluidos de los servicios financieros tradicionales.

2.2.1.5. Actividades Fintech o Modelos de negocio

Los modelos de negocio, poco a poco han evolucionado en el tiempo gracias a sucesos notables en el contexto financiero y tecnológico.

Figura 4

Modelos de negocio Fintech



Nota. Fundación de Estudios Financieros (2017)



Según el modelo de negocio, las empresas fintech se pueden dividir en seis segmentos (Superintendencia de Banca Seguros y AFP, 2018):

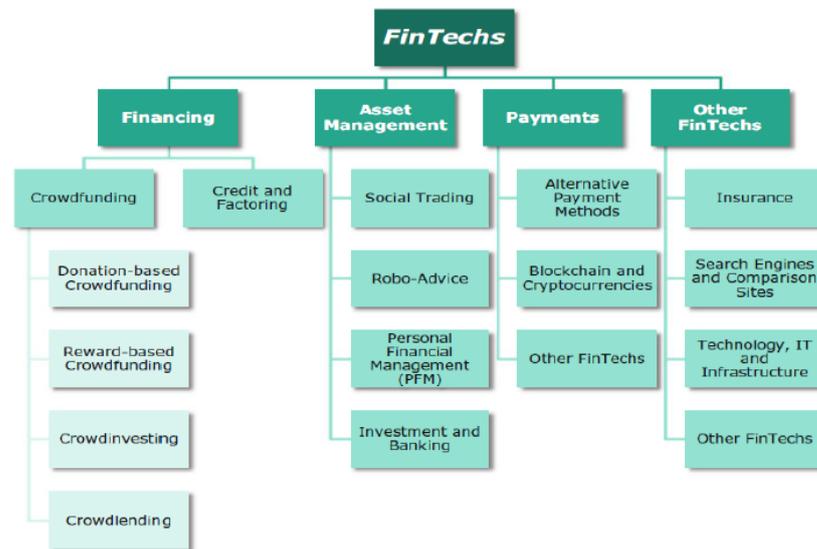
- De depósitos y créditos: Ofrecen servicios por canales electrónicos (banca digital), así como el *crowdfunding* y créditos.
- *Equity crowdfunding*, el cual consiste en favorecer el vínculo entre los prestamistas y las empresas.
- Asesoría financiera, ofrece consultoría, venta y manejo de activos
- Pagos, compensación y liquidaciones, hacen posible la emisión de dinero electrónico y brindan servicios de pagos digitales.
- InsurTech: relacionado a los seguros y su respectiva suscripción a través de herramientas tecnológicas.
- Criptoactivos: dedicado al proceso de creación, rotación y almacenamiento de activos digitales.

2.2.1.6. Segmentos de la Industria Fintech

La constante evolución del concepto y propio entendimiento de la industria Fintech, varios autores proponen distintos segmentos, sin embargo en la presente investigación se toma en cuenta el que se considera más relevante, realizado por Dorfleitner et al. (2017) citado por Al-Ajlouni & Al-Hakim (2019), debido a poseer mayor complejidad y ayudar a alcanzar los objetivos del presente estudio.

Figura 5

Segmentos de la Industria Fintech



Nota. Al-Ajlouni & Al-Hakim (2019)

De todos estos segmentos, destacan en nuestro país debido a su notorio crecimiento las relacionadas a los pagos digitales, en específico, las billeteras digitales como método disruptivo para agilizar y renovar la forma de realizar los cobros, generalmente B2C.

En este entender, el presente estudio se enfoca en Yape, como principal método de pago digital entre los consumidores peruanos en diversos establecimientos, tanto en grandes y medianas empresas, como en pequeños emprendimientos que se vieron forzados a adaptarse a este cambio significativo en su diario proceder en cuanto a sus ventas.

Este segmento tiene una importancia clave, dado que según el reporte Global Findex 2021, el 40 % de los adultos efectuaron pagos digitales a comercios minoristas, incluido el 14 % que lo realizaron por primera vez durante la pandemia. De igual manera, la Covid-19 impulsó

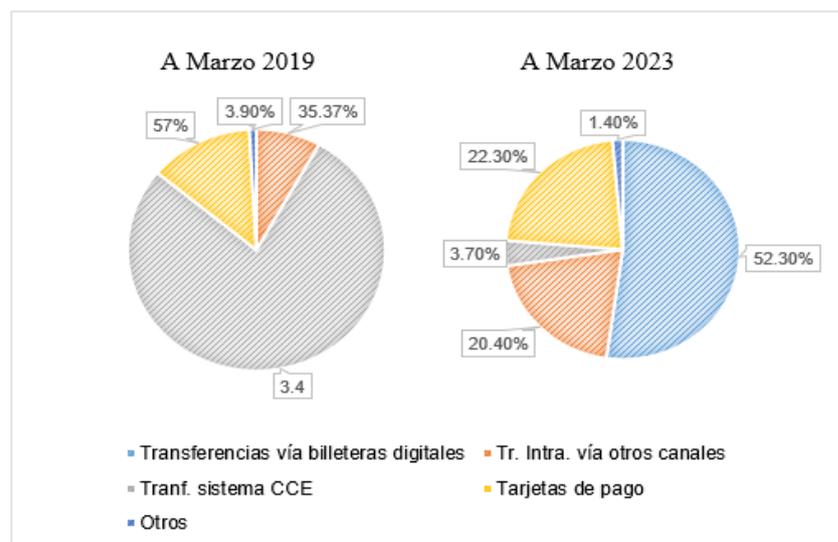
la adopción digital para el 15 % de los adultos que realizaron su primer pago de servicios públicos directamente desde su cuenta (Demirgüç-Kunt et al., 2022).

2.2.1.6.1. Pagos digitales

Los pagos digitales siguen mostrando un crecimiento favorable respecto a su uso. Según Banco Central de Reserva del Perú (2024), el promedio, de 152 se incrementó a 266 por adulto entre el 2022 y 2023. Esto es resultado de la interoperabilidad y acceso de nuevos agentes en el mercado, así como la mayor demanda por parte de la población, quienes cada vez respaldan más este tipo de pagos. Por consiguiente, se puede afirmar que las billeteras digitales se han convertido en el principal medio de pago minorista en el país, representando el 52.3% a marzo del 2023.

Figura 6

Participación en el número de pagos minoristas digitales



Nota. Banco Central de Reserva del Perú (2023)

Es relevante denotar que el ecosistema de pagos con código QR ha tenido un crecimiento importante, y más aun con la interoperabilidad, permitiendo pagos con distintos medios digitales. Esto se puede apreciar en la siguiente figura.

Figura 7

Ecosistema de pagos con códigos QR 2022



Fuente: M. García et al. (2024)

2.2.1.6.2. Billeteras digitales

De acuerdo a la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (2022) es un aplicativo móvil cuya función se relaciona a la realización de operaciones financieras, sin el uso de efectivo, por lo que optimiza el tiempo. Esta cuenta con el respaldo de una entidad emisora de dinero electrónico.

En nuestro país destacan: Yape, Plin, Tunki, Agora pay y Bim. Sin embargo, para efectos de la presente investigación, el enfoque principal radica en Yape, billetera digital líder por el usuario peruano.



2.2.1.6.3. Yape

Aplicación móvil creada en el Centro de InnovaCXión (CX por customer experience) del Banco de Crédito del Perú (BCP) en el año 2016 (Barrantes & Alzamora, 2023), la cual permite acceder a los servicios ofrecidos por esta entidad bancaria, desde dos modalidades: clientes BCP, siendo aquellos que cuentan con una tarjeta de débito BCP, y clientes YAPE con DNI, aquellos registrados únicamente con su número de documento de identidad, a través de una cuenta de ahorros Yape desde el aplicativo. (Yape, 2023). Gracias a su crecimiento, no solo pueden acceder clientes BCP, sino también clientes de otras entidades financieras que permiten el registro en la aplicación.

Tal surgimiento fue producto de una oportunidad y desafío percibidos por BCP, que se basan en datos estadísticos brindados por la Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en Perú, solo el 40% contaba con una cuenta de ahorros, siendo una de las cifras más bajas de la región. (Superintendencia de Banca Seguros y AFP, 2016). Frente a esto se conocía que el porcentaje de tenencia de un celular ascendía al 80% de los peruanos, uno de los más altos de la región.

Empleando las palabras de Asociación de Bancos del Perú (2016), Yape promovió iniciativas de inclusión financiera mediante el uso y desarrollo de su plataforma. Por otro lado, es importante destacar que en el contexto de la pandemia por el Covid-19 posibilitó la entrega de más de 300,000 bonos alimentarios emitidos por el Estado Peruano. (p.68).



Está disponible para transacciones de pago en comercio, transporte, entre otros. Adicional a ello, según su página oficial (Yape, 2023), ofrece servicios complementarios, entre ellos:

- Pago de servicios
- Créditos Yape
- Promociones Yape
- Código de aprobación de compras

Asimismo, se incluyen transferencias de fondos interoperables en Yape como los segmentos de tipo de cambio, Yape tienda y remesas.

2.2.1.7. Regulación de las actividades Fintech

Actualmente, se están sumando esfuerzos para lograr una adecuada normativa en este sector, más aún existen brechas que podrían dejar vacíos legales en cuanto a la regulación de las actividades desarrolladas por empresas fintech. El desarrollo regulatorio es heterogéneo, según los modelos mencionados anteriormente, no solo por reguladores financieros, sino también por otras autoridades. Es así que se encuentran involucradas aquellas con relación a la protección del consumidor, de la competencia y prevención de LA/FT.

2.2.1.8. Normas emitidas con implicancias para el sector Fintech

Aunque aún la regulación es uno de los principales retos de los países de Latinoamérica, a la fecha se registran avances importantes que dan lugar a un mejor desenvolvimiento de la industria Fintech.

Tabla 2*Normas emitidas por la SBS*

N°	Norma	Descripción
1	Reglamento para la Realización Temporal de Actividades en Modelos Novedosos (Res. SBS No. 2429-2021)	Permite que las FinTech ofrezcan sus productos y servicios en un entorno controlado, sin necesidad de una licencia de funcionamiento y/o en alianza con una entidad financiera.
2	Reglamento de Empresas Emisoras de Dinero Electrónico (Res SBS No. 6284-2013)	Establece las disposiciones aplicables a las empresas que se dedican a emitir y brindar servicios con dinero electrónico, requieren una licencia de funcionamiento y cumplir con las normas del sector.
3	Reglamento de Factoring, Descuento y Empresas de Factoring (Res SBS No.4358-2015)	Establece las disposiciones aplicables a este tipo de empresas las cuales requieren estar inscritas en el registro de la SBS y cumplir con obligaciones de reportería.

Fuente: Elaboración propia a partir de Mendiola, (n.d.)

Adicionalmente, con la publicación del Decreto legislativo N° 1531 (2018) se amplian las formas de operación de las entidades financieras, posibilitando la creación de bancos 100 % digitales.

Tabla 3*Normas emitidas por el BCRP*

N°	Norma	Descripción
1	Reglamento de Servicios de Pago con Códigos de Respuesta Rápida (QR) (Circular No. 00032020-BCRP)	Establece disposiciones aplicables para proveedores de billeteras digitales y proveedores de servicios con código QR, los que deben estar inscritos en el registro del BCRP, así como también establece el estándar de Códigos QR utilizados para pagos.
2	Reglamento de Interoperabilidad de los Servicios de Pago provistos por Proveedores, Acuerdos y Sistemas de Pago	Establece las condiciones y oportunidades para la interoperabilidad de los servicios de pago provistos por las Entidades Reguladas, integradas por los Proveedores de Servicios de Pagos, Acuerdos de Pagos y los Sistemas de Pagos (conforme estos términos Son definidos en el reglamento).

Nota. Elaboración propia a partir de Mendiola, (n.d.)



- Desafíos para las fintech

Como expresa Finnovista (2023), uno de los principales retos de las Fintech en nuestro país es la cobertura a la población que aún no ha accedido a los servicios financieros, es así que dentro de su informe Finnovista Fintech Radar Perú 2023, indica que el 25% de los productos fintech se enfocan en el sector no bancarizado, como principal público destinatario, destacando el potencial de la adopción de nuevas tecnologías para reducir tal brecha. Por otro lado, como menciona K. Salas (2024), a pesar de mejorar la percepción de facilidad de pago, persisten algunas reservas que podrían estar relacionadas con la calidad y seguridad ofrecidas.

Si bien la digitalización de servicios se amplió en pandemia del covid-19, encontramos que la oferta y calidad de conexión a internet no crecieron al mismo ritmo, causando una desigualdad que puede repercutir en los pagos digitales, la bancarización y el uso de los servicios financieros de grupos con mayor vulnerabilidad. (Banco Mundial, 2022).

2.2.1.9. Riesgos asociados

Pueden variar de acuerdo a los distintos grados de materialidad a los que se encuentran expuestos, dependiendo del modelo de negocio.

- Banca digital: Comparten los mismos riesgos con la banca tradicional, como el riesgo de crédito, liquidez, operacional, etc.

- Plataformas de financiamiento participativo financiero: Podría incluir el riesgo de sobreendeudamiento por información incompleta y limitada.
- Pagos, compensaciones y liquidaciones: Riesgo operacional y de liquidez, así como protección de datos y fondos almacenados.
- InsurTech: Riesgo inherente al tratamiento de datos personales, considerada sensible y confidencial.
- Criptoactivos: predomina el riesgo de mercado, liquidez y operacional, que puede incluir riesgos de fraude y cibernéticos.

Figura 8

Principales riesgos y reguladores según el modelo de negocio Fintech

Modelo de negocio	Riesgos							Reguladores involucrados según experiencia internacional ^{1/}							
	Crédito	Mercado	Liquidez	Operacional	Ciberseguridad	LA/FT	Seguros	Consumidor	S. Financiero	Seguros	Valores	Sist. de pagos	Inteligencia Financiera	Protección al consumidor	Competencia de mercado
Banca digital															
Préstamos de financiación colectiva															
Plataformas de crédito															
Financiación colectiva en valores															
Robo advise															
Dinero electrónico ^{2/}															
Pagos digitales															
InsurTech															

^{1/} Leyenda: Presencia del riesgo; regulador está involucrado; hay consenso sobre intervención regulatoria
^{2/} Basado en Finnovista (2021) y Ehrentraud (2020a, 2020b).
^{3/} La regulación puede estar a cargo del regulador del SF o del regulador del sistema de pagos.

Nota. Superintendencia de Banca Seguros y AFP (2018)

2.2.2. Inclusión financiera

En el panorama internacional, el Banco Mundial (2022) lo considera como el acceso de personas y empresas a una variedad de productos y servicios financieros útiles y asequibles que satisfacen sus necesidades (como pagos y transferencias, ahorro, seguros y crédito) y son prestados de una manera responsable y sostenible.



En el contexto nacional, encontramos la definición de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2022), siendo el “acceso y uso de los servicios financieros de calidad por parte de todos los segmentos de la población”.

Bajo la perspectiva de Titelman & Pérez (2018), la inclusión financiera representa para los hogares un mayor uso de los instrumentos financieros contribuyendo a mejorar la resistencia de choques económicos y para las empresas, mayores oportunidades de financiamiento para gastos de capital e inversión a menor costo. De esta manera fomenta el crecimiento económico, reducción de la informalidad y reducción de la pobreza. Pues, se ha evidenciado por distintas fuentes la vinculación de la inclusión financiera con la disminución de indicadores de pobreza, reducción de niveles de desigualdad, calidad de empleos, etc. (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2022, p.9). Asimismo, como afirma el Grupo Crédito S.A. (2022), la democratización del sistema financiero puede ser la vía para alcanzar mejores oportunidades y potenciar el crecimiento de aquellos excluidos de este.

Cabe destacar que la inclusión financiera es un concepto distinto al de ‘bancarización’, ya que según el Grupo Crédito S.A. (2023), este último hace referencia solo al acceso a los servicios financieros, sin embargo, el primero va más allá y abarca otros puntos clave para lograr la inclusión social, los cuales son clave para generar mayor confianza y cercanía al sistema financiero.

2.2.2.1. Sistema financiero

Su concepto se ha formado a través de los años y a consecuencia de grandes sucesos económicos-financieros a fin de mejorar el proceso de intermediación financiera para la movilización de recursos considerando



el riesgo que ello implica. Se entiende como “el conjunto de instituciones, instrumentos y mercados mediante los cuales se canaliza el ahorro hacia la inversión” (Sebastián y López, 2008, p.2). Asimismo, de acuerdo a la Ley General del Sistema Financiero y Sistema de Seguros, Ley N° 26702 (1996), es “el conjunto de empresas, debidamente autorizadas que operan en la intermediación financiera”. En este sentido, los intermediarios financieros cumplen un rol esencial como agentes económicos del país como responsables del flujo de los recursos financieros de empresas y personas. Así, puede aportar significativamente en los niveles de inclusión financiera de nuestro país, ya que esta busca el acceso y uso de servicios financieros de calidad por parte de todos los segmentos de la población [peruana] (Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera, 2015).

De la misma manera, Schinasi (2006) resalta que un sistema financiero sano impulsa la acumulación de riqueza de las personas, empresas y gobiernos, requisito básico el crecimiento de una sociedad, y por consiguiente afronte posibles desafíos en temas económicos y financieros.

Un indicador del alcance del Sistema Financiero son los puntos de atención por parte de la banca comercial, las empresas financieras y cajas municipales, los cuales incluyen sucursales, cajeros automáticos y agentes corresponsales (Titelman & Pérez, 2018, p.199).

Por otro lado, la inclusión financiera contribuye al desarrollo del país en conjunto pues brinda diversos beneficios aportando desde el núcleo



de la sociedad que son las familias, hasta las empresas, y mediante ellos al sistema financiero y a la economía.

Por otro lado, es importante destacar que el fortalecimiento del sistema financiero cataliza la inclusión financiera que a su vez se alinea con los objetivos de desarrollo sostenible de la Organización de Naciones Unidas (ONU), destacando los siguientes:

- ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico

Con base en el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2024) apunta a la estimulación del crecimiento económico sostenible, siendo uno de sus metas el fortalecimiento de la capacidad de las instituciones financieras a fin de fomentar y ampliar el acceso a los servicios financieros para todos. A nivel mundial, la población que hizo o percibió dinero mediante pagos digitales representa el 64% de la población (Demirgüç-Kunt et al., 2022) mientras que en nuestra región, Latinoamérica, esta cifra se reduce a 42% (Banco Mundial, 2022).

- ODS 9: Industria, innovación e infraestructura

Naciones Unidas (n.d.) señalan como una de sus metas el aumento del acceso de las pequeñas industrias y otras empresas, especialmente en los países en desarrollo, a los servicios financieros, incluidos créditos asequibles, y su integración en las cadenas de valor y los mercados.

En este entender, el uso de las billeteras digitales y sus servicios complementarios ayudan al logro de los objetivos, teniendo mayor énfasis en las pequeñas empresas. Por tanto, unir iniciativas para crear

infraestructura y promover el desarrollo sostenible también influye en la creación de empleo y el crecimiento económico, como es el caso de las plataformas financieras digitales (Asociación de Bancos del Perú, 2016).

2.2.2.2. Dimensiones de la inclusión financiera

2.2.2.2.1. Acceso

Teniendo en cuenta a Titelman y Pérez (n.d.), el acceso significa la posibilidad de usar los servicios financieros y los productos de las instituciones del sistema financiero formal o la facilidad para acceder a ellos (p. 39). En este sentido, el acceso asegura puntos de atención y oferta de los servicios financieros que sean de libre disposición a la población, es decir, sin brechas que dificulten su encuentro. También incluye “el tiempo efectuado y medio de transporte utilizado para acceder a los canales del sistema financiero” (Vargas, 2021, p.23).

Tabla 4

Tenencia de cuentas en el Sistema Financiero en Perú 2021

Población	Porcentaje de tenencia de cuenta
Adultos con una cuenta en el SF	57%
Mujeres con una cuenta en el SF	53%
Adultos pobres con una cuenta en el SF	46%

Nota. Elaboración propia a partir de Demirgüç-Kunt et al. (2022)

Los datos revelados muestran que al año 2021, solo el 57% de los adultos contaban con una cuenta en el sistema financiero, aproximándose a los resultados que el INEI (2023) registró, un 57.9% en el tercer trimestre de este periodo. Si bien es cierto se muestra un crecimiento en cuanto a los resultados de años anteriores, el porcentaje muestra que aproximadamente

1 de cada 2 peruanos no posee una cuenta en el sistema financiero formal. Esto indica que las brechas de inclusión financiera, en específico al acceso de los servicios financieros aún están presentes y requieren medidas que se enfoquen en la promoción de sus beneficios a través de la educación financiera y mejor acceso de estos servicios.

Figura 9

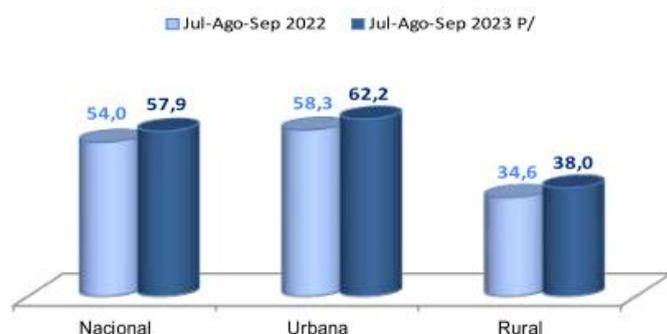
Población de 18 y más años de edad que tienen cuenta en el Sistema Financiero, según grupo de edad



Fuente: Incluye la población con cualquiera de las cuentas disponibles en el SF.
Encuesta Nacional de Hogares - INEI (2023)

Figura 10

Población de 18 y más años de edad que tienen cuenta en el Sistema Financiero, según área de residencia



Nota. Incluye la población con cualquiera de las cuentas disponibles en el SF.
Encuesta Nacional de Hogares - INEI (2023)



Finalmente, de acuerdo al Ministerio de Economía y Finanzas (2024), se implementó la modernización del pago en el año 2023 mediante de la entrega de tarjeta de débito Multired a todos los usuarios del Programa Pensión 65, lo que permite el uso de canales alternos de cobro.

Asimismo, el MIDIS también viene trabajando en la promoción de la inclusión financiera, pues el Informe de Evaluación de la PNIF correspondiente al año 2023, afirma que el programa Juntos tiene al 93.23% de los titulares de hogares afiliados que cuentan con una tarjeta de débito. Aunado a esto, el 96.27% de hogares abonados cuentan con al menos un punto de pago en su distrito de residencia [aportando a los indicadores de la dimensión acceso de los servicios financieros]. Por otro lado, el Programa Pensión 65 ha alcanzado un total de 50,133 adultos mayores cuenten con una tarjeta de débito para recibir la subvención económica, que representa el 241% de la meta planteada para ese periodo.

Acciones como estas y cifras presentadas previamente evidencian el importante avance conseguido a la fecha respecto al acceso de los servicios financieros, sin embargo, existen aún brechas por superar de acuerdo a los objetivos establecidos por el Estado.

- Análisis del acceso financiero para las Mypes en Puno

Según los resultados del Índice de Inclusión Financiera 2023, Puno obtuvo 29.2 de un total de 100 puntos, estando por debajo del promedio nacional, ubicándose así en el décimo lugar a nivel de nuestro país (Grupo Crédito S.A., 2023). Esta situación refleja la brecha aun existente en

nuestra región de los servicios de inclusión financiera, tanto de los ciudadanos, empresas consideradas como mypes y grandes empresas.

Uno de los hallazgos a destacar, es la tenencia de billeteras móviles, pues de acuerdo al Grupo Crédito S.A. (2023), mostró crecimiento de manera sostenible en nuestro país, siendo Puno una de las tres regiones mayor crecimiento, reflejando un mayor acceso a los servicios financieros.

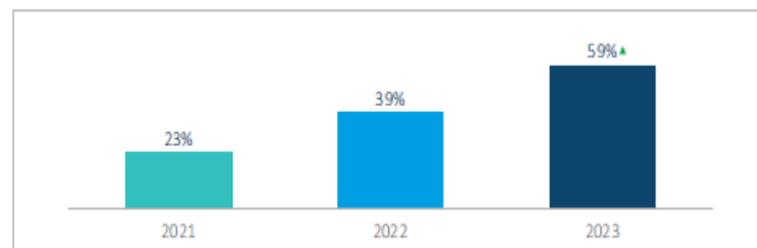
2.2.2.2.2. Uso

Frecuencia e intensidad con la que la población emplea productos y servicios financieros (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP., 2022). Es así que se refiere a la utilización efectiva de los mismos, en cuando a regularidad y frecuencia, así como también al objetivo con el que se usa el sistema financiero (Titelman y Pérez, n.d., p.39).

De acuerdo al Índice de Inclusión Financiera 2023, los países que registran uso con mayor frecuencia de las billeteras móviles son Argentina, Panamá y Perú. (Grupo Crédito S.A., 2023). Asimismo, a nivel de Latinoamérica, se evidencia un notorio crecimiento en este uso.

Figura 11

Entre usuarios de billetera móvil/aplicativo para pagos, usuarios frecuentes (usan varias veces a la semana + diario)



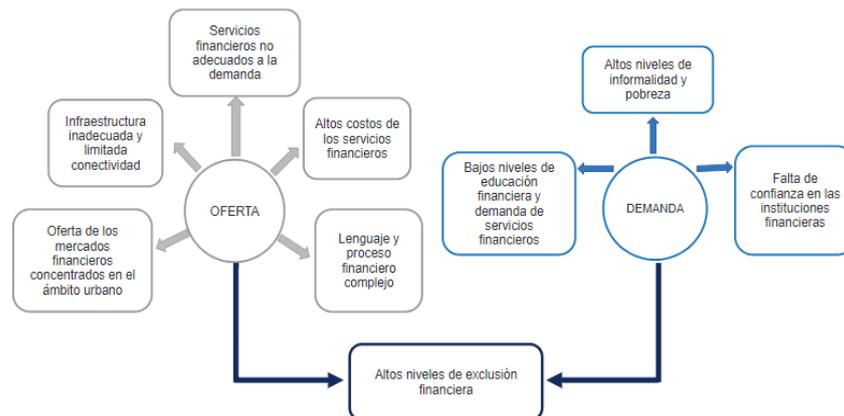
Nota: Ipsos (2023) citado por Grupo Crédito S.A. (2023)

2.2.2.2.3. Calidad

Según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2022), está referido a la existencia de productos y servicios financieros que se ajustan a las necesidades de la población. Esto puede incluir varios temas como la adaptabilidad del producto a las necesidades del cliente, la variedad de los servicios financieros, la regulación y supervisión de los productos, la regulación y protección del consumidor, entre otros. (Titelman y Pérez, n.d., p.39).

Figura 12

Diagnóstico de la inclusión financiera en Perú



Nota. Banco de la Nación citado por Salas et al., (2022)

2.2.2.3. Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF)

Es un instrumento de política de Estado que abarca iniciativas a fin de aumentar la inclusión financiera en el Perú. Siendo aprobada en el año 2015 (Titelman & Pérez, 2018). Su objetivo principal es “promover el acceso y uso responsable de servicios financieros integrales, que sean confiables, eficientes, innovadores y adecuados a las necesidades de los

diversos segmentos de la población” (Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera, 2015, p.4).

Figura 13

Líneas de Acción de la ENIF



Nota: Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (2015)

A partir de la definición establecida, se formuló la visión de esta Estrategia: “Mejorar el bienestar de los peruanos mediante la inclusión financiera” (Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera, 2015 p.14).

Dicho instrumento se encuentra alineado con el Plan del Bicentenario: Perú hacia el 2021, que estipula en el Eje estratégico: Economía, competitividad y empleo, la búsqueda de mercados financieros transparentes, con instituciones sólidas que faciliten el financiamiento e inversión (Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera, 2015).

El diseño de una ENIF surge, como parte de sus motivos, para destacar la relevancia de potenciar los avances sobre los sistemas de pagos, promoviendo el mayor uso de los pagos electrónicos (Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera, 2015).

2.2.2.4. Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF)

Fue aprobada por el Decreto Supremo N° 225-2019-EF. Reconoce la existencia de una población con bajo nivel de inclusión financiera buscando mejorar su bienestar económico con el acceso y uso de servicios financieros permitiendo la creación y crecimiento de oportunidades de ahorro, consumo e inversión (Ministerio de Economía y Finanzas, 2024).

Aborda las principales brechas de la inclusión financiera como la limitada demanda a los servicios financieros, su limitada e inadecuada oferta, fricciones de funcionamiento del mercado, insuficiente infraestructura y otros (Ministerio de Economía y Finanzas, 2024).

Según la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (2021), en la PNIF, un mayor acceso, así como uso de los servicios financieros formales ayuda no solo a la economía nacional, sino también al desarrollo económico de la población.

Figura 14

Objetivos prioritarios de la PNIF



Nota: Elaboración propia a partir de la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (2019).



2.2.2.5. Estrategia de Interoperabilidad de los pagos minoristas Perú

Producto del análisis de los desafíos del ecosistema de pagos digitales de nuestro país, diversas instituciones percibieron la oportunidad de incluir mejorar dentro de este proceso, no siendo ajeno el Banco Central de Reserva del Perú. Esta institución, de acuerdo a García et al. (2024), decidió tomar liderazgo a fin de masificar este tipo de pagos, de forma progresiva y por fases. Estando la primera enfocada en las billeteras digitales, cuyo principal objetivo fue implementar la interoperabilidad entre las dos principales billeteras digitales en el Perú: Yape y Plin.

En este escenario encontramos a un término muy importante: interoperabilidad, entendida como la compatibilidad técnica, semántica y empresarial, haciendo posible usar un sistema en conjunto con otro. (Boar et al., 2021). De esta manera se volvió un desafío muy complejo por todas las dimensiones que involucra, sin embargo, se convirtió a su vez en una oportunidad para establecer acuerdos con entidades públicas y empresas privadas involucradas. Acorde M. García et al. (2024), “la interoperabilidad permite al usuario realizar transferencias o pago digital a cualquier persona o comercio” (p. 15).

Asimismo, el BCRP viene regulando a los participantes en el ecosistema de pagos minoristas, para promover eficiencia y libre competencia en el mercado. Como indica M. García et al. (2024), se considera lo siguiente:

- Acuerdos de pago con tarjetas (APT)
- Acuerdos de pago con Yape



- Acuerdo de pago con Plin
- Sistemas de compensación y liquidación de cheques y otros elementos compensables.

Respecto a acuerdos de Pago de Dinero Electrónico contempla a las empresas emisoras de dinero electrónico, fintech de pagos y finalmente al Banco de la Nación por sus estrategias implementadas.

Actualmente la primera fase de este proceso ha culminado logrando resultados satisfactorios, según M. García et al. (2024), “las transacciones interoperables presentaron un rápido crecimiento, alcanzando 2.8 millones de transacciones diarias en marzo del 2024” (p.19).

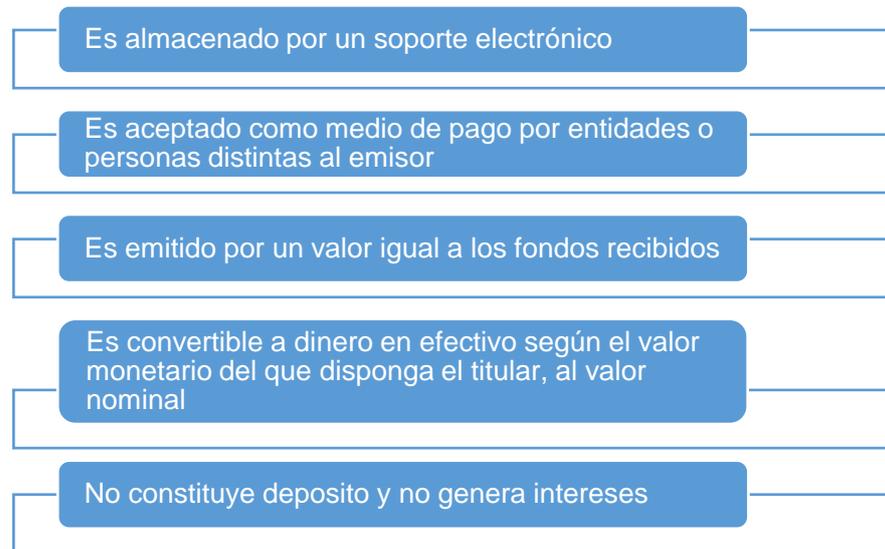
Es evidente la mejora que se ha conseguido en esta primera fase, sin embargo, todavía se encuentra en monitoreo por parte del BCRP a fin de mantener el dinamismo y asegurar la calidad de dichas transacciones.

- Dinero electrónico

De acuerdo a la Ley que regula las características básicas del dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera, cuyo objeto es regular la emisión del dinero electrónico, así como establecer las empresas autorizadas a dicha actividad estableciendo de esta manera un marco regulatorio y de supervisión a estas empresas. Entonces, es entendido como un valor monetario que representa un crédito exigible a su emisor. (Ley N° 29985, 2013, Art. 2°).

Figura 15

Características del dinero electrónico



Nota. Elaboración propia con datos de la Ley N° 29985 (2013, art. 2)

Cabe resaltar que con la emisión de esta normativa se daba mayor importancia a las operaciones electrónicas, así como a las oportunidades de interoperabilidad.

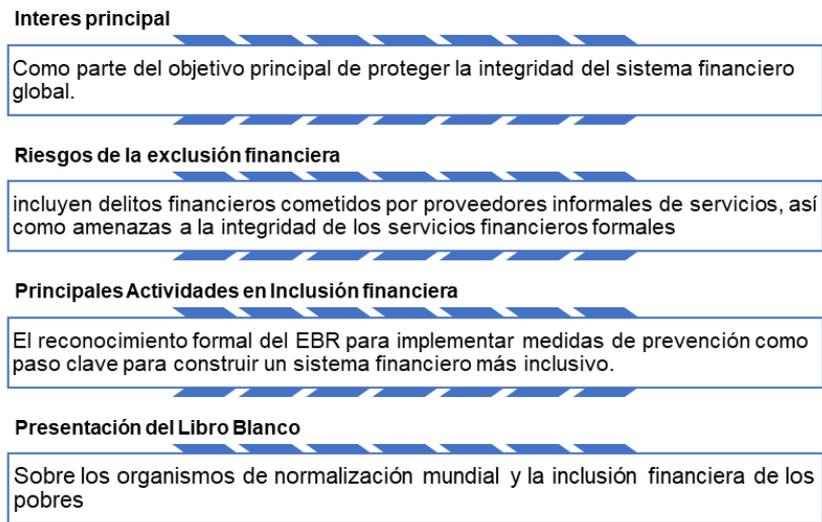
El TUO de la Ley de Telecomunicaciones y su respectivo reglamento, establecen que los servicios de telecomunicaciones destinadas al uso para la prestación de servicios financieros, serán brindados en igualdad de condiciones a todas las empresas de este tipo (Ley N° 29985, 2013).

2.2.2.4. Grupo de Acción Financiera Internacional

En la Conferencia de la Alianza Mundial para la inclusión financiera sobre organismos de normalización e inclusión financiera, uno de los temas más relevantes fue la “Promoción para la inclusión financiera mediante normas y orientaciones proporcionadas”, que destaca la relación de la inclusión financiera con las actividades del GAFI.

Figura 16

Puntos clave del GAFI en temas de inclusión financiera



Nota: Elaboración propia a partir de Grupo de Acción Financiera Internacional (2012)

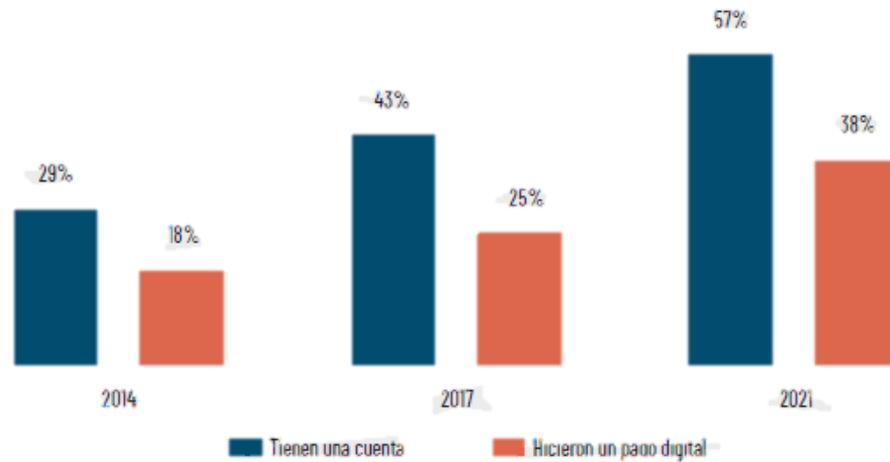
2.2.2.5. Global Findex

Dada la creciente importancia que ha tomado la inclusión financiera para diversos organismos mundiales, como el BM, FMI y OCDE, dentro del marco de la Agenda 2030 de la ONU y diversas políticas públicas, se han generado diversas herramientas que ayudan a su comprensión, siendo *Global Findex Database* (Encuesta mundial de inclusión financiera) la principal a nivel mundial.

Elaborado por el Banco Mundial desde el 2011 a fin de brindar estadísticas sobre el acceso y uso de servicios financieros a nivel mundial. De esta manera permite hacer el seguimiento de la evolución de la inclusión financiera (García y Andía, 2022). A la fecha ha presentado cuatro ediciones, con una frecuencia de 3 años, desde el 2011, 2014, 2017 y 2021. Para esta última edición, el Banco Mundial aplicó encuestas a más de 125,000 adultos en 123 economías.

Figura 17

Evolución de la inclusión financiera en Perú



Nota. Garcia & Andia (2022) en base a Global Findex 2021

Así se puede apreciar que la tenencia de una cuenta en el sistema financiera en Perú alcanzó un 57% al año 2021 mientras que llegó al 38% respecto a los pagos digitales realizados en el periodo indicado. Por otro lado, también se evidenciaron los motivos por los que no se tiene una cuenta, estando altos costos como primer motivo, seguido de distancia y desconfianza.

2.2.2.6. Índice de inclusión financiera (IIF)

Es un reporte generado por el Grupo Credicorp con una periodicidad anual desde el año 2021, en el cual se evalúan diversos indicadores en países de América Latina a fin de obtener cifras reales y confiables respecto el nivel de inclusión financiera.

En su última edición publicada a la fecha, correspondiente al año 2023, puntúa con 45.5 sobre 100 el nivel de inclusión financiera en Latinoamérica, lo que representa un nivel medio bajo. Asimismo, según el

Grupo Crédito S.A. (2023), a pesar de mostrar un crecimiento considerable al acceso de productos financieros luego de la pandemia, los niveles son similares a los resultados de la edición anterior, a excepción del uso de billeteras móviles y/o aplicativo de pagos. De igual manera, se percibe un mayor - aunque ligero - uso de canales presenciales de los servicios financieros, no obstante, un tercio de la población afirma que existen barreras de acceso a los mismos.

Figura 18

Ranking de países para el IIF de Credicorp



Fuente: IIF - Grupo Crédito S.A. (2023)

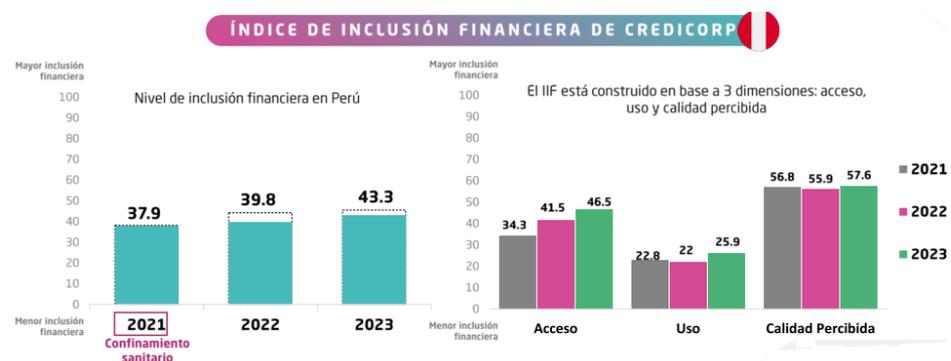
Estas barreras giran en torno a la lejanía de los canales presenciales, cajeros y agentes, así como seguridad o falta de sucursal en su zona. Por lo que aún existe trabajo por realizar en función a las políticas públicas

establecidas para una mayor inclusión financiera en nuestro país, así como el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible a través de esta.

Dicha situación representa un desafío importante para el sector, el cual se centra principalmente en la generación de confianza en la población peruana, en vista que de acuerdo a Grupo Crédito S.A. (2023), solo 1 de cada 3 personas confía en las instituciones financieras de su país.

Figura 19

Índice de Inclusión financiera en Perú - 2023

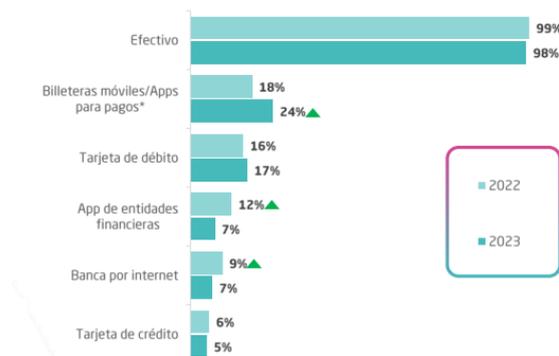


Nota. Grupo Crédito S.A. (2023)

Otro desafío pendiente es sobre a la forma de pago por la cual opta el consumidor, pues en nuestro país el efectivo sigue siendo el principal medio de pago. Tras él, se encuentran las billeteras digitales que son utilizadas por 1 de cada 4 peruanos (Grupo Crédito S.A., 2023).

Figura 20

Medios de pago que se utilizan para pagos de productos y servicios (%)

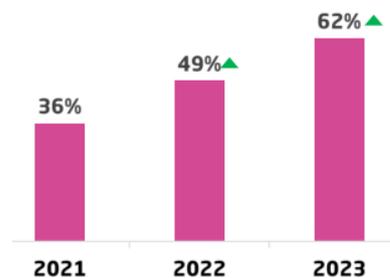


Nota: Grupo Crédito S.A. (2023)

Por otro lado, las cifras no son tan alentadoras en nuestra región puesto que el 98% de la población usa el efectivo como principal medio de pago, coincidiendo con el promedio nacional de uso de efectivo.

Figura 21

Frecuencia de uso para pagos



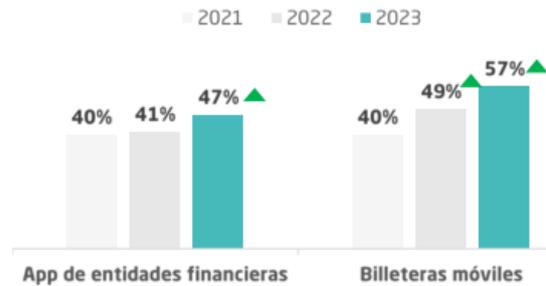
Nota: Usando billeteras digitales o apps para pagos digitales. Grupo Crédito S.A. (2023)

Otro hallazgo a destacar es en relación a la calidad percibida por la población peruana respecto a las entidades financieras, pues solo 1 de cada 3 peruanos confía en ella. Incluso los resultados muestran a Puno como una de las principales regiones que tienen la peor imagen de casi todas las

entidades financieras. Esta situación podría ser la razón por la que optan por medios informales en sus actividades diarias.

Figura 22

Porcentaje de personas que evalúan bien la utilidad de los medios de pago digitales (buena + muy buena)



Fuente: Grupo Crédito S.A. (2023)

2.2.3. Fintech e inclusión financiera

2.2.3.1. Papel de las fintech

En el contexto actual, donde existe población subatendida o excluida por el sistema financiero, BID y Finnovista (2017) expresó que la orientación tecnológica y sobre todo estratégica, así como todos sus modelos de negocios, pueden hacer frente a dos principales obstáculos que hasta hace poco han impedido un mayor progreso en la inclusión financiera:

- Limitaciones a causa de la demanda, producto de la inadecuación de productos a las necesidades actuales.
- Elevados costos operacionales frente a bajos márgenes de utilidad en el sector financiero tradicional.



2.2.3.2. Impacto de las fintech en la inclusión financiera

El sector fintech denota un enorme potencial para mejorar los niveles de inclusión financiera, ya que actualmente sus modelos estimulan el desarrollo de los sistemas financieros (Chaparro, 2020)

Como lo hace notar Finnovista (2023), el análisis de los mercados destinatarios de las Fintech peruanas, demuestran un enfoque relevante a la inclusión financiera, especialmente en el sector no bancarizado (p. 2).

La evidencia demuestra, según Moore et al., (2019), que los hogares y negocios con acceso a servicios financieros se encuentran mejor preparados para afrontar situaciones de crisis financieras que aquellos que no cuentan con referido acceso

Los pagos pueden facilitar el camino de una mayor adopción de los servicios financieros, pues resulta más fácil dejar el dinero transferido en una cuenta y, cuando es necesario, realizar un pago de forma directa. De igual modo, al recibir el dinero en una cuenta, es relativamente más sencillo mantenerlo allí para ahorrar. (Demirgüç-Kunt et al., 2022)

De la misma manera, Barrantes y Alzamora, (2023) indican que se evidencia el crecimiento que ha adquirido el uso del sistema financiero con la llegada de la billetera digital Yape, pues actúan como una herramienta eficaz de cobro y el cual es usado de forma orgánica.

2.2.3.2. Inclusión financiera digital

La existencia aún de población y segmentos desatendidos y subatendidos en combinación con el contexto tecnológico dio cabida al



nacimiento de un nuevo enfoque de la inclusión financiera: la inclusión financiera digital. Esta puede definirse como el acceso digital a servicios formales adaptados a las necesidades de sus usuarios de forma responsable y ofreciendo un costo con equilibrio entre la asequibilidad para el cliente y sostenibilidad para el prestador (CGAP, 2015, p.1).

Así como brinda cuantiosos beneficios como la realización de transacciones en localidades y por montos pequeños, brindando fácil y rápida adopción por parte del usuario y por otro lado, ayuda a gestionar mejor los fondos a los microempresarios fomentando su crecimiento mediante mejores fuentes de financiamiento, ahorro, entre otros; también el enfoque y percepción de los riesgos existentes va evolucionando que pueden afectar tanto a usuarios, microempresarios y prestadores si no se gestiona de una manera adecuada. Por tal motivo, CGAP (2015) destaca tres componentes clave de este nuevo enfoque:

- Plataforma digital para transacciones: Para efectuar o recibir pagos conectada a un canal de comunicación ya sea bancaria o no bancaria autorizada a almacenar dichos valores.
- Agentes minoristas: Permiten la transformación del efectivo en valores almacenados electrónicamente y viceversa, claves para la introducción del típico efectivo usado a canales digitales.
- Dispositivo: Principalmente un celular inteligente o smartphone como medio de transmisión de datos, o un instrumento como una tarjeta conectado a un dispositivo digital



2.2.3.3. Potencial relación entre las fintech y la inclusión financiera

La Asociación Fintech de Iberoamérica fundada en mayo del 2017 se propuso impulsar el emprendimiento, así como la inclusión financiera mediante la difusión de prácticas exitosas en el sector, haciendo énfasis en la parte normativa de otros países, habiendo constituido el denominado Comité de Regulación Internacional Fintech (Vodanovic Legal, 2019, p.10). Es así que la adopción de fintech ayuda a lograr mayores índices de inclusión financiera pues contribuye a este sector por todos los beneficios que brinda.

Según Silva y Ramos (2017), "la tecnología es esencial para la inclusión financiera, ya que tiene un gran potencial para realizar operaciones en menos tiempo y disminuir el costo de las transacciones financieras; y éstas a su vez se desarrollarían bajo condiciones de mayor seguridad y calidad, incentivando en paralelo una mayor competencia en beneficio de los usuarios finales" (p.39).

En adición a la información previa es importante destacar que según los datos de la Memoria anual del BCP, muestra que más de 2.6 millones de peruanos fueron incluidos financieramente a través de Yape (Banco de Crédito del Perú, 2022).

2.3. MARCO CONCEPTUAL

- Ahorro: Conjunto de imposiciones de dinero, que bajo cualquier modalidad, se realiza en las empresas del sistema financiero.(Ley N° 26702, 1996).



- Ahorro con fin previsional: Aportes realizados por una persona natural al Sistema de Pensiones de su elección -público o privado- a fin de acceder a una pensión en su jubilación. (Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera, 2015)
- Banca digital: Es el resultado de la banca tradicional y el internet mediante un sitio web. (Cisneros y Pinto, 2022)
- Banca móvil: Servicio ofrecido por entidades financieras para realizar transacciones de forma virtual (The Forrester Banking Wave, 2019) citado por Gomez, 2022).
- Bancarización: Acceso a los servicios financieros (Grupo Crédito S.A., 2023).
- Bancos: Instituciones financieras comerciales autorizadas para captar fondos y otorgar préstamos (Asociación de Bancos del Perú, 2024).
- Billetera digital: Software que sirve para guardar, almacenar y transferir bitcoins (Lamas, 2024).
- Brecha: Barreras que se configuran como elementos de vulnerabilidad social. (Vargas, 2021).
- Créditos: Financiamientos en cualquier modalidad que produce una obligación para el usuario hacia la entidad financiera (Asociación de Bancos del Perú, 2024).
- Educación financiera: formación en conocimientos económicos-financieros que se observa en las personas (Sala Educativa de Economía - Banco Central de Reserva del Perú, n.d.).
- Historial crediticio: información crediticia que sirve para la evaluación en el sector bancario (Altuna & Chancafe, 2019).
- Intermediación financiera: Actividad realizada por empresas del sistema financiero para la captación de fondos en cualquier modalidad, y a su colocación



en cualquiera de las operaciones amparadas por la ley (Decreto legislativo N°1531, 2018).

- Institución financiera: Aquella entidad que tiene como actividad la prestación de servicios financieros a las personas (Sala Educativa de Economía - Banco Central de Reserva del Perú, n.d.).
- Inversión: Actividad para destinar recursos a fin de obtener un beneficio (Sala Educativa de Economía - Banco Central de Reserva del Perú, n.d.).
- Interoperabilidad: Conexión de forma abierta para poder trabajar en conjunto con diversas instituciones (Barrantes & Alzamora, 2023).
- Oficina: Agencias bancarias que pueden ser sucursales, agencias u oficina principal. (Asociación de Bancos del Perú, 2024).
- Pagos electrónicos: Pagos mediante tarjetas de débito, códigos QR, aplicaciones móviles y otros métodos de pago electrónicos.
- Prestamos: Modalidad en la que los créditos son concedidos a través de la suscripción de un contrato (Asociación de Bancos del Perú, 2024).
- Servicio financiero: Servicio de naturaleza financiera que comprenden los servicios bancarios, servicios de seguros y demás servicios financieros así como aquellos servicios accesorios o auxiliares a uno de estos (Decreto legislativo N°1531, 2018).
- Transacción: operaciones en el sistema financiero (Grupo Crédito S.A., 2022).



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRAFICA DEL ESTUDIO

La investigación se realizó en el Departamento de Puno ubicado en la zona sur-oriental del Perú. Limita por el norte con Madre de Dios, por el este con Bolivia, por el sur con Tacna y por el oeste con los departamentos de Moquegua, Arequipa y Cusco. Se encuentra ubicado 3812 m.s.n.m., a orillas del Lago Titicaca. Tiene una superficie que representa el 6.0% del territorio nacional, siendo el quinto departamento más grande del ámbito nacional. La región está subdividida en 13 provincias y 110 distritos. En específico, la investigación se realizó en la provincia de Puno, distrito de Puno, en el centro comercial Plaza de la ciudad de Puno ubicado en Jr. Tacna número 121, en el cercado de Puno.

3.2. METODOLOGIA

3.2.1. Tipo de investigación

La presente investigación estuvo orientada a determinar la relación que existe entre las fintech y la inclusión financiera en las Mypes del centro comercial Plaza de la ciudad de Puno. En este sentido, es de tipo básica, cuyo propósito principal es generar conocimiento y teorías (Hernandez et al., 2014).

3.2.2. Diseño de investigación

La investigación es no experimental ya que se desarrolló sin manipular deliberadamente las variables. En este tipo se observa los fenómenos tal y como



se dan en el contexto natural, para analizarlos. (The SAGE Glossary of the Social and Behavioral Sciences, 2009) (Citado por Hernandez et al., 2014).

Para obtener información se utilizó el diseño transversal, que copia información en un momento único (Hernández et al., 2014). De manera específica, es un diseño transeccional correlacional en la cual “se establecen relaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad o pretender analizar relaciones causales”. (Hernandez et al., 2014, p. 157).

3.2.3. Enfoque de investigación

La presente investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo, el cual es entendido, según Hernandez et al. (2014), como aquel que representa un conjunto de procesos, por tanto es secuencial y probatorio. Asimismo, este método tiende a generalizar y normalizar los resultados (Bernal, 2010).

3.2.4. Alcance de la investigación

De acuerdo con la investigación, se considera el alcance correlacional. Según Hernandez et al. (2014), los estudios de este tipo buscan conocer la relación o grado de asociación entre dos o más variables. Además, tiene en alguna medida un valor explicativo, aunque parcial. Por tal razón podría servir para futuras investigaciones de este tipo.

3.2.5. Métodos de la investigación

3.2.5.1. Método descriptivo

“Busca detallar propiedades y características de determinado fenómeno, describiendo tendencias de un grupo o población”. (Hernández



et al., 2014). De esta manera se aplicó en la muestra seleccionada con los resultados del cuestionario elaborado.

3.2.5.2. Método deductivo

Método que consiste en tomar conclusiones generales a fin de obtener explicaciones particulares, el cual inicia con el análisis de información generalizada para ser aplicada a soluciones o hechos particulares (Bernal, 2010).

3.3. POBLACION Y MUESTRA

3.3.1. Población

De acuerdo con Fracica (1988) citado por Bernal (2010), la población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo (p. 160).

La población es conformada por los Mypes de la ciudad de Puno pertenecientes al Centro Comercial Plaza de la ciudad de Puno, haciendo un total de 60 stands entre negocios dedicados a la comercialización de productos y prestación de servicios.

3.3.2. Muestra

La muestra es en esencia un subgrupo de la población” (Hernandez et al., 2014 p. 175). En tal sentido, es el subgrupo del universo o población del cual se recolectan datos y que debe ser representativo de esta (Hernández et al., 2014). Esta tiene que definirse y limitarse de antemano con precisión. Con este grupo, se

pretende generalizar a la población por lo que el interés recae en que la muestra sea estadísticamente representativa.

Se aplicó el muestreo no probabilístico por conveniencia conocida también como muestreo intencional, cuya selección está orientada por las características y contexto del grupo poblacional elegido (Hernández et al., 2014). Por ello, para la presente investigación, se tomó en cuenta a 53 mypes dedicadas a la actividad comercial exclusivamente, pertenecientes al Centro Comercial Plaza de la Ciudad de Puno.

- Criterios de inclusión
 - Mypes cuyo objeto social sea la comercialización de productos
 - Mypes que utilicen las fintech
 - Mypes que se encuentren operativas en el periodo 2024
- Criterios de exclusión
 - Mypes con objeto social diferente a la comercialización de productos.
 - Mypes que no pertenezcan al Centro Comercial Plaza de la ciudad de Puno.
 - Mypes que no hayan iniciado la adopción de billeteras digitales.

3.4. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

3.4.1. Técnicas

Las técnicas para recabar los datos en la presente investigación fue la encuesta, siendo una de las técnicas de recolección más utilizadas que se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el



propósito de obtener información de las personas. (Bernal, 2010). Se aplicó esta técnica a través de medios digitales para la correcta recolección de datos de la investigación, mediante la plataforma *Forms Office*.

3.4.2. Instrumentos

El cuestionario es el conjunto de preguntas respecto a una o más variables que se van a medir. Los cuestionarios se utilizan en encuestas de todo tipo, en las cuales se pueden elaborar dos tipos de preguntas: abiertas y cerradas. (Hernández et al., 2014). La presente investigación aplicó un cuestionario constituido por 24 preguntas con una escala de tipo Likert, entendido como una de las escalas de medición más comunes a fin de medir intensidad o grado respecto a un rasgo o variable (Bernal, 2010).

3.5. PROCEDIMIENTO

Para el desarrollo de la presente investigación, se pusieron en práctica diversos métodos, procedimientos y pautas, de forma sistemática y organizada, acorde a la planificación previa a fin de alcanzar los objetivos planteados.

En primer lugar, se revisó la literatura y antecedentes respecto a la problemática planteada, así como el análisis de instrumentos de medición aplicados, optando por la aplicación del cuestionario, y producto de dicho análisis se eligieron dos cuestionarios validados a fin de adaptarlos, correspondientes a Lescano (2023), instrumento validado según el Alpha de Cronbach cuyo resultado es de 0.919 con 34 preguntas, mientras que el segundo al ser un instrumento aplicado a nivel regional (Latinoamérica) fue construido por Ipsos y Credicorp (Grupo Crédito S.A.) cuyas variables y dimensiones fueron establecidas a partir del enfoque de la demanda, teniendo ya tres ediciones, se tomó la última por ser la más actualizada, obteniendo así el cuestionario de la presente

investigación con 24 preguntas, teniendo la primera variable 1 dimensión con 3 indicadores para lo cual se tiene 12 ítems y la segunda variable, 3 dimensiones con 8 indicadores teniendo 12 preguntas, todas en base a la escala de Likert.

Tabla 5

Escala de Likert de la investigación

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

Nota. Elaboración propia

3.5.1. Validez y confiabilidad del instrumento adaptado

Como refiere (Bernal, 2010), un instrumento es válido cuando mide aquello para lo cual está destinado. En ese sentido, la validación se realizó a través del procedimiento conocido como juicio de expertos, siendo 3 profesionales especializados en el área de investigación, quienes dieron su aprobación, denotando relación entre las variables y dimensiones planteadas. Las fichas de validación se adjuntan en el Anexo 5.

Tabla 6

Datos de Expertos que validaron el instrumento

Experto (docente)	Especialidad	Opinión
Heber David Poma Cornejo	Finanzas públicas y privadas	Aplicable
Lucas Ponce Quispe		Aplicable
Américo Rojas Apaza		Aplicable

Nota. Elaboración propia

Acto seguido, se aplicó el cuestionario mediante un formulario a través de la plataforma *Forms Office*, compartiendo el código QR correspondiente con cada uno de las Mypes partes de la muestra de la presente investigación. Cabe destacar que la recolección de datos fue realizada con fines exclusivamente académicos,



por lo que se mantuvo sumo cuidado con la identidad de los participantes. De forma adicional se solicitaron los permisos correspondientes al Administrador del Centro Comercial Plaza, a fin de tener el documento de respaldo para aplicar el cuestionario, el cual esta adjunto al final como el Anexo 7. Posteriormente, con los resultados se inició con la clasificación y tabulación de los datos recopilados en Microsoft Excel, para luego ser procesados en el programa SPSS versión 30, con los cálculos estadísticos necesarios para determinar la relación entre las variables y las dimensiones.

Por último, se trabajó con los resultados obtenidos a fin de la realización del análisis e interpretación de los mismos para la contratación de las Hipótesis propuestas en la presente investigación mediante la observación de las correlaciones obtenidas, cuyos resultados se establecen de acuerdo a la tabla 10, y el valor p, teniendo en cuenta que este último al ser menor o igual a 0.05 representa una correlacional significativa, mientras que al ser mayor a dicho parámetro indica la no existencia de una correlación significativa. Dicho análisis permitió la obtención de los resultados a fin de alcanzar los objetivos planteados.

3.5.2. Prueba de confiabilidad

Se realizó la prueba para determinar la confiabilidad del instrumento, mediante el coeficiente del alfa de Cronbach en el programa SPSS (v.30).

Tabla 7

Análisis de fiabilidad - Variable Fintech

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.843	12

Fuente: SPSS Statistics v. 30

El resultado muestra 0.843, lo que indica una confiabilidad buena en relación a la escala de medición del Alfa de Cronbach, respecto a la primera variable: Fintech, dando lugar a la viabilidad de su aplicación.

Tabla 8

Análisis de fiabilidad - Variable Inclusión Financiera

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.810	12

Fuente: SPSS Statistics v. 30

Asimismo, en la investigación resultó 0.810 indicando fiabilidad buena en la segunda variable: inclusión financiera, dando lugar a la viabilidad de su aplicación.

3.5.3. Prueba de Kolmogórov-Smirnov

Se optó por esta prueba de Kolmogórov-Smirnov debido a la cantidad de datos de la muestra, aplicándose para cada una de las variables, considerando que la muestra es mayor a 50, dando los siguientes resultados:

Tabla 9

Prueba de Kolmogórov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable: Fintech	.111	53	.151	.948	53	.023
Variable: Inclusión Financiera	.178	53	<.001	.929	53	.004

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS Statistics v. 30

De esta manera nos muestra un resultado mayor a 0.05, para la primera variable: fintech y, <0.001 para la segunda variable: inclusión financiera, al ser

este último menor a 0.05, señala la correspondencia de datos no paramétricos, por lo que se empleó la prueba no paramétrica estadística, denominada Rho Spearman.

3.5.4. Coeficiente de correlación de Rho Spearman

Tabla 10

Coeficiente de correlación de Spearman

Rango	Magnitud
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación entre las variables
0.10	Correlación positiva muy débil
0.25	Correlación positiva débil
0.50	Correlación positiva media
0.75	Correlación positiva considerable
0.90	Correlación positiva muy fuerte
1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández et al. (2014)

De acuerdo a los valores establecidos para el coeficiente de relación de Spearman, entre la variable fintech y la variable inclusión financiera da un resultado de 0.643 lo que indica una correlación positiva media.

3.5.5. Regla de decisión

Respecto a la decisión estadística del nivel de significancia de los resultados de las correlaciones obtenidas, se realizó mediante la siguiente regla:



Si p es menor o igual a 0.05 se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a)

Si, por el contrario, p es mayor a 0.05 se rechaza la hipótesis alterna (H_a) y se acepta la hipótesis nula (H_0)

3.6. VARIABLES

La presente investigación considera dos variables: fintech e inclusión financiera. La variable fintech en relación a su dimensión de transferencias y pagos, haciendo especial énfasis en la billetera digital Yape, y la variable inclusión financiera a través de sus tres dimensiones: acceso, uso y calidad en relación a los servicios financiera. Dichas dimensiones se midieron a través del cuestionario anexo en la presente investigación (Anexo 3). Asimismo, se elaboró la matriz de operacionalización de variables (Anexo 2). De la misma manera las variables se encuentran plasmadas en la Matriz de Consistencia, pieza clave y fundamental que marcó el inicio de esta investigación.

3.7. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Se realizó el análisis de resultados a través de un diseño estadístico comúnmente aplicado a investigaciones correlaciones, de acuerdo a la base de datos elaborada producto de los resultados del cuestionario. Dicho análisis se efectuó con ayuda de Microsoft Excel y el programa SPSS Statistics, mediante tablas, figuras e interpretaciones para mayor entendimiento de los mismos, estructurados en dos grupos: en primer lugar, se analizaron los datos agrupados según la escala de baremación aplicada para cada una de las variables y dimensiones establecidas, para determinar las medidas estadísticas de la muestra y, en segundo lugar, se llevó a cabo la contrastación de la hipótesis a fin de validar o anular las hipótesis planteadas inicialmente en función a los resultados de la correlación de Rho Spearman, permitiendo llegar a las conclusiones que se presentan posteriormente.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el presente capítulo se muestran los resultados, análisis e interpretación de los hallazgos obtenidos en referencia a los objetivos de la investigación.

De acuerdo con el instrumento de investigación aplicado, se procesaron los resultados obteniendo las tablas y figuras que a continuación se exponen, mostrados en función a cada uno de los objetivos planteados, con sus respectivas interpretaciones. Inicialmente se presentan los datos generales, seguido de los resultados descriptivos desarrollados en el programa estadístico SPSS versión 30 y finalmente la contrastación de las hipótesis establecidas.

4.1. RESULTADOS

A fin de estructurar los datos obtenidos producto de la encuesta aplicada en función a las dimensiones de la presente investigación, se realizó la tabulación de datos, sumatoria de respuestas según los ítems por cada variable y dimensión, y posterior baremación para establecer los niveles por cada una de ellas, agrupándose en tres categorías, que varían de acuerdo su contenido, dichos resultados se presentan a continuación.

4.1.1. Aspectos generales

En el cuestionario aplicado, se consideró como parte de la identificación tres preguntas en relación a su forma de constitución (tipo de personería), su régimen tributario y la tenencia de un celular inteligente y accesibilidad a una conexión de internet.

Tabla 11

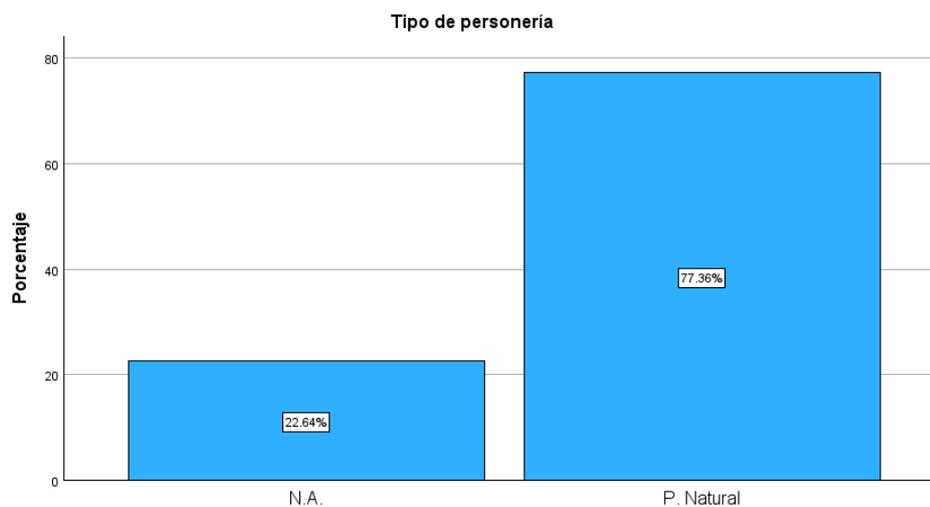
Tipo de personería

Personería	Frecuencia	Porcentaje
N.A.	12	22.6%
P. Natural	41	77.4%
P. Jurídica	0	0.0%
Total	53	100.0%

Nota: SPSS Statistics v. 30

Figura 23

Porcentaje del tipo de personería



Nota: SPSS Statistics v. 30

De acuerdo a los resultados de la tabla 11 y figura 23, del 100% de los encuestados, el 77.4% corresponde a personas naturales, quienes actúan a título personal, mientras que el 22.4% corresponde a la alternativa N.A. teniendo tres posibles motivos, la falta de formalización de su negocio, debido a costos y otros que impiden la constitución y/o registro formal; encontrarse en pleno procedimiento de formalización, o en muchos casos en la encuesta se pudo observar que los vendedores realizan coordinaciones con los dueños de manera general, por lo que algunos desconocían dicha información y optaron por esta opción. Con ello, se refleja mayor participación de personas naturales.

Tabla 12

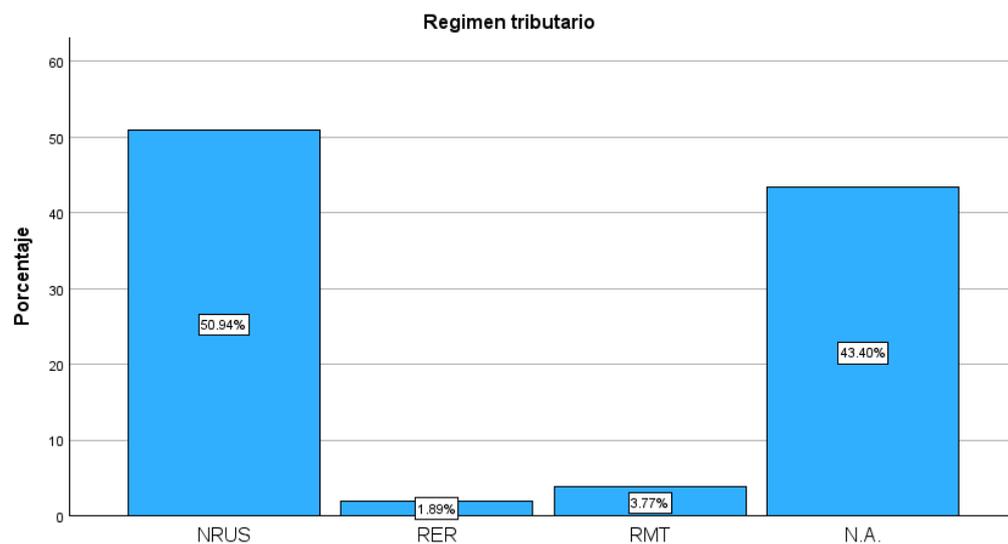
Régimen tributario

Régimen tributario	Frecuencia	Porcentaje
NRUS	27	50.9%
N.A.	1	1.9%
RER	2	3.8%
RMT	1	43.4%
Total	53	100.0%

Nota: SPSS Statistics v. 30

Figura 24

Porcentaje de régimen tributario



Nota: SPSS Statistics v. 30

En la tabla 12 y la figura 24 se observa que del 100% de los encuestados, el 50.94% pertenecen al Nuevo Régimen Único Simplificado (NRUS), el 1.89% al Régimen Especial de la Renta y el 3.77% al Régimen Mype Tributario. Por otro lado, el 16% marcó la alternativa ninguna de las anteriores, evidenciando la no formalidad por parte de su negocio.

Tabla 13

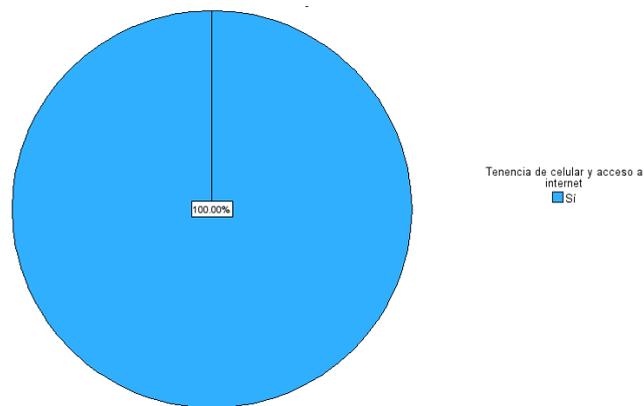
Tenencia de celular y acceso a internet

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	53	100.0%
No	0	0.0%
Total	53	100.0%

Fuente: SPSS Statistics v. 30

Figura 25

Tenencia de celular y acceso a internet



Fuente: SPSS Statistics v. 30

En la parte final, encontramos que el 100% de los encuestados tiene un teléfono inteligente y acceso a una conexión de internet. Dichos resultados nos refieren a la totalidad cuentan con acceso a internet y smartphone, recursos indispensables para el uso del aplicativo Yape.

4.1.2. Resultados de la variable: Fintech

Tabla 14

Resultados de la variable Fintech

	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0-28	0	0.0%
Medio	29-44	6	11.3%
Alto	45-60	47	88.7%
Total		53	100%

Fuente: SPSS Statistics v. 30

En la tabla 14 se ha identificado el nivel de adopción que las fintech presentan en las mypes del Centro Comercial Plaza de la ciudad de Puno. Así, el 88.7% que representan 47 mypes, se encuentran en nivel alto, es decir vienen adoptando ya buen tiempo los pagos digitales, pues han sabido aprovechar los beneficios que estas ofrecen a favor de sus negocios, además de ser bien acogido por sus clientes. Asimismo, del 100%, 11.3% representado por 6 mypes se encuentran en nivel medio, es decir en proceso de adopción de las fintech pues han descubierto que podría ser una herramienta potencial dentro de su negocio. Finalmente, tenemos un 0% en nivel bajo pues con el contexto post pandemia se ha logrado superar los miedos en relación a los pagos digitales, por lo que prácticamente todos los negocios se vieron obligados a implementarlo en su negocio.

La variable Fintech, presenta tres dimensiones las cuales son: utilidad percibida, facilidad de uso y percepción del riesgo.

Tabla 15

Resultados de la dimensión utilidad percibida

	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4-9	1	1.9%
Medio	10-15	10	18.9%
Alto	16-20	42	79.2%
Total		53	100.0%

Fuente: SPSS Statistics v. 30

En la tabla 15, se muestra que del 100% de encuestados, el 79.2% ha conseguido un uso alto de los pagos digitales, en especial con Yape. Asimismo, el 18.9% representado por 10 mypes indican hacer un uso medio dentro de las actividades en su negocio. Analizando estos resultados, el ítem más resaltante de esta variable indica que el 60% de los encuestados ha notado ahorro de tiempo y

recursos en su empresa, confirmando así la utilidad percibida por las mypes así como sus clientes. De igual manera, el 72% de mypes afirman poder realizar sus operaciones sin la necesidad de conocimientos técnicos avanzados, eliminando así complicaciones que en casos del sistema financiero tradicional si percibían.

Tabla 16

Resultados de la dimensión facilidad de uso

	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4-9	0	0%
Medio	10-15	10	18.9%
Alto	16-20	43	81.1%
Total		53	100.0%

Fuente: SPSS Statistics v. 30

En la tabla 16, se puede observar que, del total, el 81.1% afirma tener una alta facilidad de uso con las fintech, haciendo especial énfasis en Yape. Asimismo, el 18.9% representado por 10 mypes consideran dicha facilidad en término medio. De este modo se consolida la idea del proceso sencillo para el uso de Yape en las mypes del Centro Comercial Plaza, por su interfaz intuitiva, facilidad de acceso a un dispositivo y mayor flexibilidad en cuanto a horarios de atención. Este último se refleja en los resultados de la encuesta, ya que el 49% de mypes indican tener capacidad de atender a sus clientes más allá del horario habitual de su negocio, factor que incrementa sus ventas y por ende su rentabilidad.

Tabla 17

Resultados de la dimensión percepción del riesgo

	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Alto	4-9	5	9.4%	9.4%
Medio	10-15	31	58.5%	67.9%
Bajo	16-20	17	32.1%	100.0%
Total		53	100.0%	

Fuente: SPSS Statistics v. 30

En la tabla 17, se puede observar que del 100% de encuestados, el 32.1% indica poseer una percepción baja del riesgo que las fintech le podrían tener, mientras que el 58.5% representado por 31 mypes indica que dicho riesgo se encuentra en un término intermedio, es decir moderado. Asimismo, el 9.4% de los encuestados se percibe un riesgo alto al realizar y/o recibir pagos digitales. En adición a ello, el 67.9% se encuentran entre los niveles alto y medio, mostrando así que más de la mitad de la muestra aún no confía plenamente en los pagos digitales. En esta dimensión resalta que el 51% siente mayor seguridad de usar yape por el respaldo de BCP. De igual manera, el último ítem de la encuesta pues indica que el 25% de las mypes creen que Yape ha disminuido los peligros vinculados con la gestión del dinero en efectivo, aportando de esta manera mayor estabilidad financiera en sus negocios.

4.1.3. Resultados de la variable: Inclusión financiera

Tabla 18

Resultados de la variable Inclusión Financiera

	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0-28	0	0.0%
Medio	29-44	12	22.6%
Alto	45-60	41	77.4%
Total		53	100.0%

Fuente: SPSS Statistics v. 30

En la tabla 18 se ha identificado el nivel de inclusión financiera de las mypes del Centro Comercial Plaza de la ciudad de Puno. Así, el 77.4% representado por 41 mypes, se encuentran en un nivel alto, es decir con mejores conocimientos del sistema financiero formal, así como mayor uso del mismo a través de las billeteras digitales, especialmente con Yape. Asimismo, se puede observar que el 22.6% representado por 12 mypes ha logrado un nivel medio.

Finalmente, tenemos un 0% con bajo nivel de inclusión financiera, siendo un hecho importante pues se está superando las brechas de la tradicional, ya que se las fintech como Yape mejoran aspectos relacionados con el nivel de inclusión financiera, destacando el mayor uso de medios formales para la realización de medios formales, con un porcentaje del 55%, respaldando de esta manera los objetivos planteados en la presente investigación.

La variable inclusión financiera, presenta tres dimensiones: acceso a los servicios financieros, uso de los servicios financieros y calidad percibida.

Tabla 19

Resultados de la dimensión acceso de los servicios financieros

	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bajo	4-9	3	5.7%	5.7%
Medio	10-15	34	64.2%	69.9%
Alto	16-20	16	30.2%	100.0%
Total		53	100.0%	

Fuente: SPSS Statistics v. 30

En la tabla 19, se observan los niveles de acceso a los servicios financieros por parte de las mypes de la muestra, teniendo así que el 30.2% de los encuestados representado por 16 mypes se encuentran en un nivel alto de acceso a estos servicios, resaltando el primer ítem del instrumento aplicado, el cual hace referencia a la accesibilidad a puntos de atención financiera, tanto físicos como digitales. Por otro lado, el 64.2% representado por 34 mypes logran el nivel medio de acceso a servicios financieros. Dicho porcentaje revela avances significativos en relación al acceso, pues a mayor demanda del uso del aplicativo Yape, se percibe un incremento de puntos de atención respaldado por BCP, agentes alternos y medios digitales disponibles para sus usuarios. Sin embargo, el 69.9% muestra

un nivel bajo y medio evidenciando la existencia de brechas de disponibilidad de los servicios financieros. Así también, solo el 25% indica no percibir obstáculos importantes para usar los servicios financieros, es decir, el 75% si las percibe siendo un reto en proceso de superarse.

Tabla 20

Resultados de la dimensión uso de los servicios financieros

	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Medio	10-15	20	37.7%
Alto	16-20	33	62.3%
Total		53	100.0%

Fuente: SPSS Statistics v. 30

En la tabla 20, se muestra que del 100% de encuestados, el 62.3% presenta un nivel alto de los servicios financieros, especialmente a través del aplicativo Yape. En contraste, se tiene que el 37.7% de la muestra se encuentra en un nivel medio, pues si bien tienen productos en el sistema financiero, todavía consideran el efectivo como medio de transacciones clave dentro de su negocio. Adicionalmente el 55% del total indica percibir sus ingresos mediante Yape u otros medios formales del sistema financiero, sin embargo, esta no es la principal fuente de sus ingresos, pues prevalece el efectivo reafirmando la posición mostrada previamente en cuanto al efectivo.

Tabla 21

Resultados de la dimensión calidad percibida de los servicios financieros

	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bajo	4-9	6	11.3%	11.3%
Medio	10-15	25	47.2%	58.5%
Alto	16-20	22	41.5%	100.0%
Total		53	100.0%	

Fuente: SPSS Statistics v. 30



En la tabla 21, se observan los niveles de calidad percibida de los servicios financieros por parte de las mypes de la muestra, teniendo así que el 41.5% de los encuestados representado por 42 mypes se encuentran en un nivel alto, mostrando confianza y seguridad percibida con los servicios financieros y especialmente con las billeteras digitales. Por otro lado, el 11.3% de las mypes presentan un nivel bajo, revelando la percepción de menor confianza en el sistema financiero e inseguridad en la realización de transacciones, pues al estar en el sector empresarial se encuentran expuestos a mayores riesgos como fraudes y/o estafas. Otro punto importante a destacar es en relación al nivel medio que alcanzó el 47.2% dentro de los resultados, evidenciando que es la dimensión que presenta mayores desafíos para las mypes y población en general, pues dicha percepción aun no logra ganar la confianza por completo con los servicios financieros ofrecidos, siendo un resultado estimulante para enfocarse en esta dimensión y aplicar nuevas y mejores estrategias en cuanto a ello.

4.1.4. Estrategias para el incremento del uso de las fintech en las Mypes del Centro Comercial Plaza

El uso de las fintech ha motivado a las Mypes a la adopción de pagos digitales por su agilidad y facilidad. Sin embargo, aún no es el principal medio en sus adquisiciones y/o ventas, situación que da cabida al cuarto objetivo a fin de proponer estrategias para consolidar su adopción y por ende lograr un mayor uso de Yape y otras billeteras móviles.

Para la elaboración de la propuesta se trabajó en base al análisis de los resultados e información disponible revisada en el marco teórico para extraer casos exitosos para incrementar el uso de las fintech y plasmarlo en las mypes del



Centro Comercial Plaza de la Ciudad de Puno. Brindando así, a estas empresas la oportunidad de aprovechar al máximo las innovadoras soluciones de pago.

- Diagnóstico de situación actual e identificación de desafíos

El diagnóstico inicial proviene de la presente investigación, pues con los resultados tenemos una idea general del uso de pagos digitales en el Centro Comercial, así como los beneficios y dificultades que se perciben respecto a ellos. Según estos resultados descritos anteriormente, en la tabla 13, el 18% del total, representado por 9 mypes, se encuentran en el nivel de adopción regular o mejor denominada en progreso pues han descubierto el potencial que tienen respecto a los pagos digitales, pero a pesar de ello, aún perciben ciertas limitaciones que no permiten consolidar dicha adopción. Asimismo, se tiene que el 0% se encuentra en un nivel de adopción inicial, indicando que la totalidad de los encuestados hace uso de los pagos digitales, especialmente las billeteras digitales como Yape y Plin. Sin embargo, al ser la muestra por conveniencia evaluando los negocios relacionados al sector comercio, podría haber otros negocios con diferentes giros de negocio que aún no hayan optado por este tipo de pagos que no estén considerados dentro de la muestra.

Al tener este escenario, resulta indispensable destacar las desventajas que las fintech de pagos y transferencias podrían tener para no lograr aún este proceso de adopción por completo. Esto podría abarcar temas como seguridad de sus datos financieros, insuficientes recursos tecnológicos e incluso resistencia a la adopción de tecnologías. Respecto al primer punto, es necesario destacar que, en estudios previos, la seguridad y confianza son regularmente los indicadores con más bajos resultados pues la población pierde la confianza en el sistema financiero por



impacto regional o nacional en cuanto a noticias negativas, que no necesariamente son ciertas a menos que se tenga un comunicado oficial por parte de la SBS. Asimismo, otro indicador que vulnera su seguridad son las situaciones en las que se vieron expuestas a estafas y/o fraudes, perdiendo un supuesto ingreso que ya creían seguro. Esto se evidencia en el instrumento aplicado pues solo el 42% representado por 24 mypes tienen la seguridad de haber recibido dichos ingresos sin la necesidad de verificar en su aplicativo Yape.

De esta forma se reconocen como fortalezas la adopción regular de pagos digitales a través de las fintech en la muestra seleccionada, y la familiaridad de los clientes con estas herramientas. Por otro lado, se tiene como debilidades la baja percepción de confianza y seguridad al utilizarlos, así como la preferencia del efectivo como principal medio de pago.

- Capacitación para emprendedores/vendedores

Es importante darle mayor énfasis a la capacitación de aquellos que operan diariamente las Mypes del Centro Comercial Plaza. Para ello existen diversas opciones tanto presenciales como virtuales. A fin del logro de cuarto objetivo específico, en esta oportunidad la propuesta gira en torno a la plataforma “ABC del BCP”, siendo un conjunto de cursos en relación a educación financiera, manejo de finanzas, productos financieros, entre otros. Dicho recurso es totalmente gratuito y brinda información amigable para los emprendedores. Adicionalmente otorga certificados por los cursos culminando dando así un valor agregado a este espacio educativo. Asimismo, cursos de educación financiera para reconocer las ventajas de los pagos digitales y con ello ser parte del sistema



financiero, como la trazabilidad, reducción de robos del efectivo, mejora en el control de finanzas, etc).

- Estrategia de marketing con pagos digitales

Como parte de la mejora continua de las mypes del Centro Comercial Plaza, se pueden incluir descuentos y/o promociones para aquellos clientes que usen los pagos digitales así como crecimiento en la parte publicitaria a través de medios digitales, como las redes sociales, esto a fin de fomentar el comercio electrónico, pues el 49% de los encuestados afirmaron tener mayores posibilidades de ventas incluso más allá del horario habitual de atención del negocio, convirtiéndose en una gran oportunidad para su crecimiento empresarial.

- Mejora de infraestructura y experiencia del usuario.

Con el instrumento aplicado se pudo notar que los stands ubicados en el primer y segundo piso del Centro Comercial Plaza no reciben buena cobertura de internet, dificultando el uso de pagos digitales instantáneos por parte de sus clientes, por lo que resulta conveniente la mejora de infraestructura respecto a la cobertura de internet a fin de reducir las brechas que imposibiliten el incremento de uso de los pagos digitales.

- Seguimiento continuo

Las estrategias planteadas requieren de un seguimiento continuo a fin de lograr el objetivo de incrementar el uso de los pagos digitales puesto que es necesario ir midiendo los avances respecto a cada uno de los componentes de la presente estrategia y su correspondiente evaluación periódica para identificar

áreas de mejora y ajustes que resulten necesarios en función a la respuesta tanto de las mypes como de sus clientes.

Tabla 22

Cronograma sugerido del plan de acción para incrementar el uso de las Fintech en el Centro Comercial Plaza de la ciudad de Puno

Fase	Actividad	Duración	Responsable
Diagnóstico inicial	Investigación en relación al uso de pagos digitales	1 mes	Administrador
Capacitación para emprendedores/vendedores	Capacitación en temas financieros mediante el ABC del BCP	2 semanas	Administrador
Estrategia de marketing con pagos digitales	Promociones y/o descuentos para la fidelización digital	1 mes	Dueños de stands
Mejora de infraestructura y experiencia del usuario.	Coordinaciones con proveedores de servicios de internet	1 mes	Administrador
Seguimiento continuo	Evaluación continua para detectar oportunidades de mejora o reforzar puntos a favor	1 mes	Administrador

Nota. Elaboración propia.

Figura 26

Diagrama resumen de la Estrategia propuesta para incrementar el uso de fintech en el Centro Comercial Plaza de la ciudad de Puno



Nota. Elaboración propia a partir de los resultados.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.2.1. Contrastación de la hipótesis general

Ho: Las fintech no se relacionan de manera positiva media con la inclusión financiera en las Mypes del centro comercial Plaza de la ciudad de Puno, periodo 2024.

Ha: Las fintech se relacionan de manera positiva media con la inclusión financiera en las Mypes del centro comercial Plaza de la ciudad de Puno, periodo 2024.

Tabla 23

Correlación entre la variable fintech y la inclusión financiera de las Mypes del centro comercial Plaza de la ciudad de Puno

			Variable: Fintech	Variable: Inclusión Financiera
Rho de Spearman	Variable: Fintech	Coefficiente de correlación	1.000	.643**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	53	53
	Variable: Inclusión Financiera	Coefficiente de correlación	.643**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	53	53

Nota: SPSS Statistics v. 30

En la tabla 23 se pueden observar los resultados de la correlación entre la primera variable: fintech y la segunda variable: inclusión financiera, mediante el coeficiente de correlación Rho Spearman, obteniendo un valor de 0.643** lo que indica una correlación positiva media con un valor de significancia de <0.001, denotando de esta forma, significancia estadística entre las variables, por lo que se acepta la hipótesis alterna (Ha) y se rechaza la hipótesis nula (Ho). De esta



manera la variable fintech se relaciona de manera positiva media con la inclusión financiera de las mypes del Centro Comercial Plaza, entendiéndose así que a mayor adaptación de las fintech en las mypes, mayor será el nivel de inclusión financiera de las mismas pues se encuentran estrechamente relacionadas, asegurando de esta manera un mayor acceso, uso y calidad de los servicios financieros ofrecidos actualmente por todos los integrantes del sistema financiero peruano. De igual forma, el resultado nos indica que Yape ha superado diversas barreras que se percibían en los diversos indicadores estudiados en la presente investigación, entre los cuales resaltan la infraestructura financiera: pues a mayor acogida por parte de las empresas y clientes del aplicativo Yape, la demanda de puntos de atención tanto físicos como digitales también ha crecido, ampliando sus agentes, cajeros y canales digitales para realizar las transacciones del día a día y/o realizar cambios y/o tramites dentro de sus cuentas vinculadas a su aplicativo, que antes necesitaba muchos recursos en tiempo, dinero y se notaba excesiva burocracia para procesos tan sencillos como cambiar la clave de una cuenta bancaria, cancelar una tarjeta por robo, o simplemente crear una cuenta. Agregando a lo anterior, es importante remarcar la repercusión que ha tenido la Estrategia de Interoperabilidad de los pagos minoristas en el Perú, pues con ella se han superado las limitaciones respecto la adopción y uso de pagos digitales, ya que antes no era posible enviar dinero de un usuario de Yape a Plin, por ejemplo, obligando al usuario a elegir una de las dos opciones impidiendo realizar sus pagos como tenía programado, mientras que ahora si es posible y, además brinda mayor flexibilidad a sus usuarios, yendo por el camino de aceptación total que ahora tiene el efectivo.

4.2.2. Contrastación de la hipótesis específica 1

Ho: Las fintech no presentan una relación positiva media con el acceso a los servicios financieros de las Mypes del centro comercial Plaza de la ciudad de Puno, periodo 2024

Ha: Las fintech presentan una relación positiva media con el acceso a los servicios financieros de las Mypes del centro comercial Plaza de la ciudad de Puno, periodo 2024

Tabla 24

Correlación entre la variable fintech y la dimensión acceso a los servicios financieros

			Variable: Fintech	Dimensión Acceso
Rho de Spearman	Variable: Fintech	Coefficiente de correlación	1.000	.611**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	53	53
	Dimensión Acceso	Coefficiente de correlación	.611**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	53	53

Nota: SPSS Statistics v. 30

En la tabla 24, se aprecian los resultados de la correlación entre la primera variable fintech y la primera dimensión de la segunda variable: acceso a los servicios financieros, mediante el coeficiente de correlación de Spearman, obteniendo un valor de 0.611** lo que indica una correlación positiva media con un valor de significancia de 0.001, teniendo de esta forma, significancia estadística entre las variables, denotando la existencia de significancia estadística entre las variables, por lo que se acepta la hipótesis alterna (Ha) y se rechaza la hipótesis nula (Ho). De esta manera la variable fintech se relaciona de forma positiva con

el acceso a los servicios financieros, entendiéndose así que a mayor adaptación de las fintech en las mypes del Centro Comercial Plaza de la ciudad de Puno, mayor será el acceso a los servicios financieros disponibles en el mercado. Esto también gracias a la interoperabilidad que se ha logrado en el último año, pues ahora no solo es posible enviar dinero a otros usuarios con yape, sino también a usuarios de otras billeteras digitales, ampliando de esta manera la infraestructura financiera en nuestro país, así como en nuestra ciudad.

4.2.3. Contrastación de la hipótesis específica 2

H₀: Las fintech no se asocian de manera positiva media con el uso de los servicios financieros de las Mypes del centro comercial Plaza de la ciudad de Puno, periodo 2024.

H_a: Las fintech se asocian de manera positiva media con el uso de los servicios financieros de las Mypes del centro comercial Plaza de la ciudad de Puno, periodo 2024.

Tabla 25

Correlación entre la variable fintech y la dimensión uso de los servicios financieros

		Variable: Fintech	Dimensión Uso
Rho de Spearman	Variable: Fintech	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.640**
		N	.
			<.001
	Dimensión Uso	Coefficiente de correlación	.640**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	<.001
			.53

Nota: SPSS Statistics v. 30



En la tabla 25, se aprecian los resultados de la correlación entre la primera variable fintech y la segunda dimensión de la segunda variable: uso de los servicios financieros, mediante el coeficiente de correlación de Spearman, obteniendo un resultado de 0.640** lo que indica una correlación positiva media con un valor de significancia de 0.001, teniendo de esta forma, significancia estadística entre las variables, por lo que se acepta la hipótesis alterna (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0). Así, la variable fintech se asocia de forma positiva media con el uso de los servicios financieros, entendiendo así que a mayor adaptación de las fintech en las mypes del Centro Comercial Plaza de la ciudad de Puno, mayor será el uso de los servicios financieros disponibles en el mercado.

4.2.4. Contrastación de la hipótesis específica 3

H_a : Existe relación positiva baja entre las fintech y la calidad percibida de la inclusión financiera en las Mypes del centro comercial Plaza de la ciudad de Puno, periodo 2024

H_0 : No existe relación positiva baja entre las fintech y la calidad percibida de la inclusión financiera en las Mypes del centro comercial Plaza de la ciudad de Puno, periodo 2024.

Tabla 26

Correlación entre la variable fintech y dimensión calidad percibida de la inclusión financiera

			Variable: Fintech	Dimensión Calidad
	Variable: Fintech	Coefficiente de correlación	1.000	.485**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
Rho de Spearman		N	53	53
	Dimensión Calidad	Coefficiente de correlación	.452**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	53	53

Nota: SPSS Statistics v. 30

En la tabla 26, se aprecian los resultados de la correlación entre la primera variable fintech y la tercera dimensión de la segunda variable: calidad percibida de los servicios financieros, mediante el coeficiente de correlación Rho Spearman, obteniendo un valor de 0.485** lo que indica una correlación positiva débil con un valor de significancia de 0.001, teniendo de esta forma, significancia estadística entre las variables, por lo que se acepta la hipótesis alterna (Ha) y se rechaza la hipótesis nula (Ho). De esta manera la variable fintech se relaciona de manera positiva con la calidad percibida de los servicios financieros, entendiendo así que a mayor adaptación de las fintech en las mypes del Centro Comercial Plaza de la ciudad de Puno, mayor será el nivel de confianza que generan los servicios financieros. Asimismo, es importante destacar que un 66% de las mypes indican haber superado el miedo de realizar transacciones por medios digitales gracias a las billeteras digitales, haciendo especial énfasis en Yape. De esta manera se evidencia que se están superando una de las principales barreras de confianza y seguridad que antes eran muy notables respecto a los servicios financieros tradicionales. Esto sugiere que, si se consolida el uso de las plataformas de



transferencias y pagos ofrecidas por las fintech, especialmente con Yape, mayor será el nivel de calidad percibida de los servicios financieros por parte de las Mypes del Centro Comercial Plaza de la ciudad de Puno, relacionado directamente con sus indicadores de confianza y seguridad respecto al actual sistema financiero.

4.3. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos, expuestos en el apartado anterior, es preciso realizar un análisis comparativo con otros estudios de similares características hechas por otros autores a fin de identificar similitudes o discrepancias entre estos, por lo que se abordarán cada uno de los objetivos.

4.3.1. Objetivo general

Ante el logro de los objetivos específicos planteados inicialmente, es posible afirmar los resultados a nivel de las variables, motivo principal de la presente investigación, que además de estar sustentada con los resultados previos, tienen respaldo de investigaciones aplicadas en distintas ciudades de nuestro país.

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre las fintech y la inclusión financiera de las mypes del Centro Comercial Plaza de la ciudad de Puno. Para tal efecto pudimos observar en la tabla 24 el coeficiente de correlación de Spearman con un resultado de 0.643** y nivel de significancia 0.001, sugiriendo una correlación positiva media entre ambas variables. En esta línea, a mayor nivel de uso y/o adopción de las fintech, especialmente las billeteras digitales como principal canal para los pagos y transferencias, mayor será el nivel de inclusión financiera que muestren las mypes referidas.



De la misma manera, Acuña (2020) en su investigación aplicada en las Mypes del Mercado de Productores, Santa Anita de Lima, logró demostrar relación entre las variables: fintech e inclusión financiera a través del coeficiente de Correlación de Spearman cuyo resultado indica 0.582 con significancia de 0,000 llegando a la conclusión que existe relación moderada entre las variables. De forma similar, Lescano (2023) obtuvo 0.483 en el coeficiente de correlación de Spearman, con un nivel de significancia de 0.000, resultados que sugieren la existencia de una correlación positiva media entre la variables uso del servicio de las fintech e inclusión financiera del Mercado Modelo de Chiclayo.

En la misma línea encontramos los resultados de Cosme y Parra (2022), quienes obtuvieron un coeficiente de correlación de Spearman de 0.759, demostrando la relación positiva alta entre las fintech y la inclusión financiera de los Millenials de la Provincia de Huancayo, afirmando que las Fintech han ayudado a acercar los servicios financieros a aquella población que se encontraba excluida por el canal tradicional. Por otro lado también encontramos a Alarcon y Moscoso (2022) cuyo resultado de 0.528 mediante la correlación de Pearson evidencia la relación entre las fintech e inclusión financiera de las Mypimes comerciales en Arequipa. Asimismo, afirman que los pagos y transferencias han permitido reducir costos en la adquisición de productos digitales, así como tener un impacto en cuanto a liquidez y rentabilidad de las Mipymes comerciales de Arequipa. Adicionalmente, destacan la oportunidad de acceder y usar el sistema financiero peruano con productos como cuentas corrientes, de ahorro y crédito, así como la posibilidad de obtener financiamiento e incrementar sus indicadores financieros mejor conocidos como ratios.



Lo descrito anteriormente se alinea con Cisneros y Pinto (2022) el 44.9% de su población presenta un nivel bajo de inclusión financiera mientras que el 44.1% alcanza el nivel medio, dando a entender que las políticas públicas no tienen el alcance que deberían en centros de abasto y mercados de productores. Esto se asemeja con los resultados del Índice de Inclusión Financiera de Credicorp que obtuvo un puntaje de 43.3 de un máximo de 100, respecto al nivel de inclusión financiera en nuestro país (Grupo Crédito S.A., 2023), revelando de esta manera la aun existencia de brechas por superar para alcanzar los niveles de inclusión financiera propuestos en la ENIF.

Dichos resultados obtenidos en el contexto nacional, concuerdan con la teoría revisada previamente, ya que Demirgüç-Kunt et al, (2022) menciona que los pagos facilitan la adopción de los servicios financieros, dando pie a un mayor número de transacciones, e inclusive la posibilidad de mantener el dinero en la cuenta favoreciendo el ahorro. De igual manera, como mencionó Suárez (2023), la tecnología financiera se ha convertido en una herramienta potencial de la inclusión financiera.

Los pagos pueden facilitar el camino de una mayor adopción de los servicios financieros, pues resulta más fácil dejar el dinero transferido en una cuenta y, cuando es necesario, realizar un pago de forma directa. De igual modo, al recibir el dinero en una cuenta, es relativamente más sencillo mantenerlo allí para ahorrar. (Demirgüç-Kunt et al., 2022). Asimismo, la revolución fintech representa la oportunidad [perfecta] para ofrecer productos y servicios financieros más ágiles, eficientes y por ende accesibles, contribuyendo con la promoción de la inclusión financiera (Ernest et al., 2019). En adición a ello, como indica el



Banco Interamericano de Desarrollo (2022), las plataformas fintech surgen como una solución potencial a las brechas de inclusión financiera

Finalmente, a diferencia de los autores precedentes se encontró a Salas et al. (2022) quien afirma que la adaptación de las fintech al ser un proceso destacado dentro de la inclusión financiera, aún presenta desafíos como el de adecuar las políticas públicas que permitan una apropiada articulación entre el sector público y privado. De igual manera, notó la convivencia y adaptación de la banca tradicional con la tecnología, que necesita mayor énfasis a fin de ofrecer mayor competitividad y eficiencia respecto a la gama de productos y servicios financieros, para finalmente dinamizar el sistema financiero para que sea muy atractivo buscar alternativas para sus usuarios y así consolidar el alcance de la inclusión financiera. Por otro lado, BID y Finnovista (2017) resalta que el servicio de las fintech a las pymes puede incrementar el acceso al crédito pues con el registro automático y digital de sus transacciones y otras huellas digitales, posibilitan el uso de nuevas metodologías para evaluar el riesgo, atenuando en forma parcial las asimetrías de información, factor clave para la evaluación del riesgo crediticio. De esta manera es un aliado importante en beneficio de las mypes de nuestra región.

4.3.2. Objetivo específico 1

En relación al objetivo planteado para determinar la relación en las fintech y la dimensión acceso a los servicios financieros de las mypes del Centro Comercial Plaza, se ha corroborado, según la tabla 24 una relación positiva media entre ambas. Esto se alinea con el Banco Central de Reserva del Perú (2024), pues afirma que las billeteras digitales se han convertido en el principal medio de pago



minorista en el país, gracias una mayor cobertura a nivel nacional. De esta manera, la mayor oferta de pagos móviles a través de las fintech y la interoperabilidad entre ellas, ha logrado incrementar el acceso de los servicios financieros en micro y pequeñas empresas. Adicionalmente encontramos a Villanueva (2022) quien sugiere que las fintech están en evolución pues buscan adaptarse y ofrecer servicios que sean accesibles para todos.

Asimismo, Acuña (2020) obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.412 y significancia de 0.09, concluyendo que a mayor uso de pagos y remesas por plataformas virtuales, mayor es su nivel de inclusión financiera. Coincidiendo con E. García y Soto (2022), quienes demostraron relación directa entre los pagos móviles y la dimensión acceso de la inclusión financiera, ya que si la puntuación obtenida en la primera variable aumenta en 1 punto, el acceso subirá en 0.199 puntos, según el T de *student*. Con dichos resultados concluyen que el 75% de sus encuestados percibe mayor cobertura de los servicios financieros por la presencia de pagos móviles.

Adicionalmente, Montaña & Martínez (2021), en su estudio concluyen que la inclusión financiera tiene sentido cuando se facilita el acceso a una oferta de productos y servicios que responden a las necesidades de la población, destacando a las Fintech pues mediante sus esquemas innovadores desarrollan mecanismos para tener un fácil acceso a sus servicios, permitiendo así, que las pymes alcancen el bienestar financiero y sean un factor clave para el desarrollo económico del país. Siguiendo esta línea, la dimensión acceso a los servicios financieros resulta un componente sustancial de la inclusión financiera, pues a través de ella se encamina el logro de las otras dos dimensiones que las complementan.



4.3.3. Objetivo específico 2

En relación al segundo objetivo específico, de acuerdo a la tabla 25, se ha evidenciado la correlación positiva media entre las fintech y la dimensión uso de servicios financieros. Dado que los resultados indican que el 58% de mypes muestran un nivel alto en uso de las fintech, especialmente de Yape, en sus negocios. Tal como menciona la Asociación de Bancos del Perú (2016), Yape promueve estrategias para mejorar la inclusión financiera a través del uso y constantes actualizaciones de su plataforma, así como la posibilidad de cobro de subsidios por parte del estado, ayudando no solo al nivel de bancarización, con mayor número de cuentas aperturadas, que asegura la primera dimensión: acceso; sino también su uso regular para hacer pagos y/o transferencias dentro del sistema financiero. Igualmente, el Grupo de Acción Financiera Internacional (2010) indica que los métodos de pagos digitales fueron fomentados a fin de aumentar la inclusión financiera para los sectores desatendidos.

Gomez (2022) en su investigación concluye que existe una relación media ($r = 0.465^{**}$) entre las apps de transferencias de dinero con el numero celular y la inclusión financiera del distrito de Arequipa. Así afirma que los nuevos aplicativos tecnológicos y sus respectivas medidas de seguridad han permitido tener mayor confianza en el uso y acceso a los productos digitales.

Sin embargo Berrospi y Rojas (2022) difiere pues según sus hallazgos, el 34% de sus encuestados optan por cobrar en efectivo a sus clientes dada la falta de confianza en los productos digitales. Asimismo, la mayoría de empresas Mypes no hacen uso o no conocen sobre las Fintech (Raymundes, 2022). Finalmente,



Salas (2024) resalta que a pesar que las Fintech mejoran la percepción de facilidad de pago, persiste cierta reserva, especialmente por microempresarios.

4.3.4. Objetivo específico 3

De acuerdo al tercer objetivo específico planteado, la correlación entre las fintech y la calidad de los servicios financieros denotan un resultado de correlación positiva débil, según la tabla 26. Asimismo, el 16% se encuentra en un nivel de confianza bajo pues noticias, e inclusive malas experiencias propias impiden incrementar y/o recuperar la confianza en los servicios financieros. Esto concuerda con Grupo Crédito S.A. (2023), que afirma que solo 1 de cada 3 personas confía en las instituciones financieras, representando un importante desafío para el sector financiero.

Según los resultados de Cisneros y Pinto (2022) el 60.3% de los microempresarios se sienten seguros al realizar sus operaciones bancarias mediante una billetera móvil. Asimismo, Alarcon y Moscoso (2022) en su investigación indican que respecto a la eficiencia en operaciones, solo el 12.5% de las mipymes comerciales de la ciudad de Arequipa han facilitado dicha eficiencia mediante la calidad del servicio ofrecido.

Por otro lado se tiene a Gomez (2022), quien indica que en su investigación se percató de poca participación de la población adulta en el manejo de las nuevas tecnologías y una considerable desconfianza al realizar transacciones por medios digitales, pues muchos de ellos prefieren los medios tradicionales por miedo a lo desconocido y a veces falta de conocimiento.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se determinó una correlación positiva media entre las fintech y la inclusión financiera de las mypes del centro comercial Plaza de la ciudad de Puno en el periodo 2024 en vista que, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.643. Esto denota que, a mayor adopción de las billeteras móviles, se aumentan también los niveles de la inclusión financiera, pues ayuda al logro de diversos indicadores que lo componen, motivando de igual manera un mayor acceso, uso, así como la diversificación de productos y/o servicios financieros. De igual forma, incrementa los niveles de calidad mediante la confianza y seguridad que fortalecen un mejor vínculo con el sistema financiero.

SEGUNDA: Se estableció una correlación positiva media entre las fintech y el acceso a los servicios financieros de las mypes del centro comercial Plaza de la ciudad de Puno en el periodo 2024 dado que el coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de 0.611 Este resultado indica que, a medida que aumenta la adopción de las billeteras móviles, también se incrementan los niveles de acceso a los servicios financieros puesto que estas herramientas amplían la cobertura de dichos servicios tanto en medios físicos como digitales.

TERCERA: Se demostró una correlación positiva media entre las fintech y el uso de los servicios financieros de las mypes del centro comercial Plaza de la ciudad de Puno en el periodo 2024 puesto que, según el coeficiente de correlación de Spearman, se obtuvo un resultado de 0.640. Esto denota que, a mayor adopción de las billeteras móviles, se intensifican los niveles



de uso de los servicios financieros, ya que brinda mayores y mejores formas de realizar transacciones, ahorrando tiempo y recursos para los empresarios y clientes. Asimismo, ayudan a optar por otros productos financieros ofrecidos en el mercado, ampliando su educación financiera y mejores posibilidades de ingresos y ahorros, y por ende una mejor calidad de vida. Sin embargo, a la paralela del uso de billeteras digitales, todavía prevalece el efectivo como principal medio de pago, siendo aun un reto para el sector fintech.

CUARTA: Existe una correlación positiva baja entre las fintech y la calidad percibida de los servicios financieros de las mypes del centro comercial Plaza de la ciudad de Puno en el periodo 2024 dado que el coeficiente de correlación de Spearman muestra un resultado de 0.485, evidenciando que, a mayor adopción de las billeteras móviles, mayor serán los resultados de la dimensión calidad de inclusión financiera, pues han mejorado los niveles de confianza en los productos y servicios del sistema financiero, sin embargo, así como este indicador puede subir repentinamente, también podría caer dependiendo de la estabilidad y seguridad que brinden estos servicios.



VI. RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Se recomienda al Administrador del Centro Comercial Plaza de la ciudad de Puno la coordinación para ejecutar el plan de propuesta producto de la presente investigación a fin de incrementar el uso de las fintech, haciendo especial énfasis en el aplicativo Yape y demás que son parte de la estrategia de interoperabilidad, ya teniendo la primera parte realizada a través de la misma.
- SEGUNDA:** Se recomienda a las mypes del Centro Comercial Plaza continuar con el uso de las fintech de pagos y transferencias para tener y proporcionar mayor acceso a los servicios financieros. Asimismo, se recomienda diversificar entre la gama de productos ofrecidos por el sector fintech a fin de aprovechar sus ventajas a favor de este tipo de empresas.
- TERCERA:** Se recomienda a los responsables de las mypes del Centro Comercial Plaza de la ciudad de Puno enfatizar y consolidar la adopción de las billeteras digitales, pues si bien existe un avance en las mypes, su uso no es tan frecuente como se desea por la Estrategia Nacional de Inclusión financiera, prevaleciendo de esta manera aun el efectivo como principal medio de pago. Por tal motivo sería conveniente evaluar y mitigar los riesgos del dinero en efectivo y contrastarlo con los medios digitales a fin de preponderar el primero como mejor herramienta para las mypes del Centro Comercial Plaza de la ciudad de Puno, para la inserción dentro del sistema financiero formal permitiendo que las entidades financieras conozcan al cliente y abran posibilidades de créditos y otros productos financieros.



CUARTA: Se recomienda al Administrador del Centro Comercial Plaza la coordinación de capacitaciones y aplicación de mejores medidas de seguridad para evitar posibles estafas en la recepción de pagos mediante códigos QR, pues si bien es cierto la tecnología avanza, pero la delincuencia no se queda atrás, por lo que es necesario estar al pendiente de las medidas de seguras tanto internas, dentro del negocio, como externas, brindadas por los proveedores de estos servicios, BCP en el caso de Yape, estando al tanto de mejores políticas de ciberseguridad y otros procedimientos que no vulneren la reserva adecuada de los datos y con ello los recursos financieros.



VII. REFERENCIAS

- Abad, L., & Ríos, P. (2021). Avances en inclusión financiera. *Moneda*.
- Acuña, D. (2020). *Las fintech e inclusión financiera de las Mypes del Mercado Productores, Santa Anita 2022* (Vol. 1) [Tesis de pre grado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://bit.ly/3BXwq5b>
- Al-Ajlouni, A., & Al-Hakim, D. M. S. (2019). Financial Technology in Banking Industry: Challenges and Opportunities. *SSRN Electronic Journal, April 2018*, 1–18. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3340363>
- Alarcon, E., & Moscoso, D. (2022). *Impacto de las fintech como medio de inclusión financiera en las Mipymes comerciales - Arequipa, 2020-2021* (Issue 8.5.2017) [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/6731/E.Alarcon_D.Moscoc_Tesis_Titulo_Profesional_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Altuna, L., & Chancafe, J. (2019). El papel de la Fintech en la inclusión financiera de millennials mediante créditos personales en el Perú, 2018 [Tesis Pre Grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. In *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)*. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/653451>
- Asociación de Bancos del Perú. (2016). *Memoria Anual Asbanc 2022 La Banca y los ODS*. https://asbanc.com.pe/media/our_associations/our_memory/file/Memoria_Anual_2022_Asbanc.pdf
- Asociación de Bancos del Perú. (2024). *Glosario*. <https://www.asbanc.com.pe/glosario>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2023). *Reporte de Estabilidad Financiera 2023*.
- Banco Central de Reserva del Perú. (2024). *Reporte de Estabilidad Financiera Mayo 2024*. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2024/mayo/ref-mayo-2024.pdf>
- Banco de Crédito del Perú. (2022). *Memoria integrada 2022* (Issue 8.5.2017). <https://www.codelco.com/memoria-integrada-2022-capitulo-sustentabilidad>



- Banco Interamericano de Desarrollo. (2022). *Fintech en América Latina y El Caribe* (Vol. 11, Issue 1). http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbe.co.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Banco Mundial. (2022a). *Del dinero en efectivo al pago digital en pandemia*. <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2022/02/04/dinero-en-efectivo-pago-digital-pandemia-america-latina>
- Banco Mundial. (2022b). *Inclusión financiera*. [https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview#:~:text=La inclusión financiera se refiere,de manera responsable y sostenible.](https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview#:~:text=La%20inclusi3n%20financiera%20se%20refiere,de%20manera%20responsable%20y%20sostenible.)
- Baron, J., & Forero, L. (2022). Análisis de las Fintech y su aporte a la inclusión financiera en Colombia. *Revista Estrategia Organizacional*, 11(2), 127–143. <https://doi.org/10.22490/25392786.6118>
- Barrantes, L., & Alzamora, M. (2023). La clave está en la Inclusión Financiera. *Moneda*, 194, 25–31. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-194/moneda-194-04.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (O. Fernandez (ed.); Tercera ed). Pearson Educación.
- Berrospi, A., & Rojas, N. (2022). *Percepción de los empresarios MYPES del Centro Comercial Megacentro Chosica 3000 sobre las fintech, Lurigancho 2022* (Vol. 1) [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93394/Berrospi_SA-Rojas_INYY-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- BID y Finnovista. (2017). *Innovaciones que no sabías que eran de América Latina y el Caribe*. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18235/0000703>
- Boar, C., Claessens, S., Kosse, A., Leckow, R., & Rice, T. (2021). *Interoperability between payment systems across borders* (Issue 49). www.bis.org



- Carballo, I. E., & Dalle-Nogare, F. (2019). Fintech e inclusión financiera: los casos de México, Chile y Perú. *Revista CEA*, 5(10), 11–34. <https://doi.org/10.22430/24223182.1441>
- CGAP. (2015). *Inclusión financiera digital: Implicancias para clientes, reguladores, supervisores y organismos normativos*. 1–4. <https://www.cgap.org/sites/default/files/Brief-Digital-Financial-Inclusion-Feb-2015-Spanish.pdf>
- Chajin, R. (2019). *Fintech en Colombia: Perspectivas de crecimiento y principales efectos en la economía* [Pontificia Universidad Javeriana]. <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/44267/Tesis - Ricardo Chajin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chaparro, A. (2020). *Fintech, una apuesta de la tecnología para la inclusión financiera en el Mundo* (WP3-2020-004).
- Chishti, S., & Barberis, J. (2016). The Fintech Book. In *Sustainability (Switzerland)* (Issue 1). http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbe.co.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SYSTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Cisneros, P., & Pinto, D. (2022). *El uso de la Banca Digital y su impacto en la inclusión financiera de los microempresarios del mercado de productores, El Palomar, Arequipa 2021* (Issue 8.5.2017) [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín]. <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/73872413-5b55-4df5-9428-4e9fec5805e5/content>
- Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera. (2015). *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera Perú*.
- Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera. (2019). Política Nacional de Inclusión Financiera. *Diario El Peruano, Normas Leg.* www.gob.pe/midis
- Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera. (2021). *Política Nacional de Inclusión Financiera* (p. 71). Superintendencia de Banca, Seguro y AFP; Ministerio de



Economía y Finanzas.

- Cosme, J., & Parra, D. (2022). *Las fintech y la inclusión financiera de los millennials de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia de COVID-19, 2021* [Tesis de Pregrado, Universidad Continental]. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12384/2/IV_FCE_316_TE_Cosme_Leiva_2022.pdf
- Cueva, M. (2021). *Las Fintech como alternativa de inclusión financiera en Ecuador* [Tesis Pos Grado]. Universidad Andina Simón Bolívar.
- Decreto legislativo N°1531. (2018). Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Órgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros. *Diario El Peruano*, 1–3. <https://www.iberley.es/temas/decretos-legislativos-61645>
- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., & Ansar, S. (2022). The Global Findex Database 2021. In *The Global Findex Database 2021*. Banco Mundial. <https://doi.org/10.1596/978-1-4648-1897-4>
- Ernest, W., Gutiérrez Juárez, P., & Schneider, C. (2019). FINTECH en Costa Rica: Hacia una evolución de los servicios financieros. *FINTECH En Costa Rica: Hacia Una Evolución de Los Servicios Financieros*. <https://doi.org/10.18235/0001754>
- Ernst & Young. (2023). Guía de Negocios FinTech. In *Ernst & Young Law S. Civil de R.L.* <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/89087/El-desarrollo-de-los-Servicios-Fintech-como-oportunidad-para-empresa-andaluza.pdf>
- Estela, W., & Rabanal, L. (2022). *Relación Entre La Inclusión Financiera Y El Crecimiento Empresarial En Las Mypes Del Sector Lacteo Del Distrito De Cajamarca, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. [https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31027/Estela Infante Wilson - Rabanal Cachay Lisbet.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31027/Estela%20Infante%20Wilson%20-%20Rabanal%20Cachay%20Lisbet.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Federación Latinoamericana de Bancos. (2019). *V Informe de Inclusión Financiera*. <https://felaban.s3-us-west-2.amazonaws.com/publicaciones/archivo20191120203800PM.pdf>



- Fernández, H. (2018). *Tecnología financiera: ¿Qué es Fintech y cómo está revolucionando el sistema financiero?* Economía TIC. <https://economytic.com/fintech/>
- Feyen, E., Natarajan, H., & Saal, M. (2023). Fintech and the Future of Finance: Market and Policy Implications. In *Fintech and the Future of Finance: Market and Policy Implications*. Banco Mundial. <https://doi.org/10.1596/978-1-4648-1914-8>
- Finnovista. (2023, December 7). *Informe Finnovista Fintech Radar Perú 2023*. <https://www.finnovista.com/ecosistema-fintech-peru-crece/>
- Fintech Weekly. (2024). *Fintech Definition*. <https://www.fintechweekly.com/fintech-definition>
- Foro Economico Mundial. (2022). Acelerando los pagos digitales en América Latina y el Caribe. *World Economic Forum*, 1–30. <https://bit.ly/3YOZMOo>
- Fundación de Estudios Financieros. (2017). La Evolución Del Sector Fintech, Modelos De Negocio, Regulación Y Retos. In *Fundef* (No. 2017–02; Vol. 5, Issue 4). https://www.fundef.mx/wp-content/uploads/2020/01/documento_fintech.pdf
- García, E., & Soto, L. (2022). *Dinero móvil y su impacto en la inclusión financiera en los residentes de los distritos de Lima Norte en el 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/667550/García_BE.pdf?sequence=13&isAllowed=y
- García, M., Fernandez, M., Ancalle, C., Santos, F., Saldaña, F., Castillo, P., & Vásquez, J. (2024). *Implementación e impacto de la Estrategia de Interoperabilidad de los Pagos Minoristas en el Perú*. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Sistema-Pagos/articulos/estrategia-de-interoperabilidad-2024.pdf>
- García, M. G., & Andia, A. (2022). ¿Qué nos dice el Global Findex 2021 sobre la inclusión financiera en el Perú? *BCRP Moneda*, 18–23. <https://www.bcrp.gob.pe/publicaciones/revista-moneda/revista-moneda-191.html>
- Gomez, A. (2022). *Relación entre la Banca Digital y la Inclusión Financiera en la*



- Población del Distrito de Arequipa 2021* (Issue 8.5.2017) [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú].
https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/6474/A.Gomez_J.Ylla_Tesis_Titulo_Profesional_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- González, F., Sojo, A., Carrizo, C., Morales, M., Espíndola, N., Madrazo, P., Banús, M., & Fontao, A. (2018). Fintech En El Mundo: La revolución digital ha llegado a México. *Bancomext*, 94. <https://www.bancomext.com/wp-content/uploads/2018/11/Libro-Fintech.pdf>
- Grupo Crédito S.A. (2022). Índice de Inclusión Financiera de Credicorp 2022. In *Credicorp*.
- Grupo Crédito S.A. (2023a). *Inclusión financiera en las macroregiones del Perú*.
- Grupo Crédito S.A. (2023b). *Índice de inclusión financiera de Credicorp 2023*. [h?ps://grupocredicorp.com/indice-inclusion-financiera](https://grupocredicorp.com/indice-inclusion-financiera)
- Grupo de Acción Financiera Internacional. (2010). *Money Laundering Using New Payment Methods* (Issue October). [https://www.fatf-gafi.org/content/dam/fatf-gafi/reports/ML using New Payment Methods.pdf](https://www.fatf-gafi.org/content/dam/fatf-gafi/reports/ML%20using%20New%20Payment%20Methods.pdf)
- Grupo de Acción Financiera Internacional. (2012). *El GAFI pone el foco en la inclusión financiera: proteger la integridad del sistema financiero global*. <https://www.fatf-gafi.org/en/publications/Fatfgeneral/Fatfsfocusonfinancialinclusionprotectingtheintegrityoftheglobalfinancialsystem.html>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (I. Editores (ed.); Sexta). McGRAW-HILL.
- INEI. (2023). *Condiciones de Vida en el Perú*. Instituto Nacional de Estadística e Informática. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5584189/4961154-condiciones-de-vida-en-el-peru-julio-agosto-setiembre-2023.pdf?v=1703176999>
- Juli, E. (2024). La banca móvil y su relación con la inclusión financiera de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. In *Tesis*. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza_Mama



ni_Joel_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Lamas, G. (2024). *Lavado de Activos y Criptoactivos* (Primera). Instituto Pacífico S.A.C.
- Lescano, K. (2023). *Uso del servicio de las fintech y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Modelo de Chiclayo , 2023 Autor*. Universidad Nacional de Trujillo.
- Ley N° 26702. (1996). *Ley general del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros*. Diario El Peruano. <https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/26702.pdf>
- Ley N° 29985. (2013). *Ley que regula las características básicas del dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera* (pp. 1–23). Diario El Peruano.
- Mendiola, L. (n.d.). *Modelos financieros de Fintech* (Issue c) [Webinar].
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2024). *Informe de Evaluación de la Política Nacional de Inclusión Financiera*.
- Montaño, L., & Martínez, D. (2021). *El papel de las Fintech en la Inclusión Financiera, fuente de financiamiento de pymes colombianas*. [Universidad de La Salle]. https://ciencia.lasalle.edu.co/negocios_relaciones/263%0AThis
- Moore, D., Rouse, R., Niazi, Z., & Kramer, B. (2019). *Construyendo resiliencia mediante la inclusión financiera Un repaso de la evidencia existente y de las brechas de conocimiento*.
- Naciones Unidas. (n.d.). *Objetivo 9: Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/infrastructure/>
- Plataforma Digital Única del Estado Peruano. (2022). *Conocer más sobre las billeteras digitales disponibles en el Perú*. Gob.Pe. <https://www.gob.pe/14930-conocer-mas-sobre-las-billeteras-digitales-disponibles-en-el-peru>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2022). *Informe de resultados Alianza del sector privado para promover la inclusión financiera en México*.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2024). *Objetivo 8 Trabajo Decente*



- y *Crecimiento Económico*. <https://www.undp.org/es/sustainable-development-goals/trabajo-decente-crecimiento-economico>
- Raymundes, J. (2022). *Las fintech y su influencia en la rentabilidad de las Sociedades Comerciales de Responsabilidad Limitada en el comercio Comercial de Gamarra del sector textil en la Victoria, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad San Martín de Porres]. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10869/raymundes_qjj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sala Educativa de Economía - Banco Central de Reserva del Perú. (n.d.). *Glosario de Términos económicos del sistema financiero*. <https://www.bcrp.gob.pe/se-de-economia/see-sector-financiero/glosario-sector-financiero.html>
- Salas, A., Mirandaz, J., Saldaña, R., & Díaz, R. (2022). Las fintech y el proceso de inclusión financiera en Perú. *Quipukamayoc*, 30(63), 69–79. <https://doi.org/10.15381/quipu.v30i63.24043>
- Salas, K. (2024). Las Fintech como herramienta de pago y su incidencia en la financiación de las Mypes del Centro Comercial Qori Wasi 2022 [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. In *Tesis*. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza_Mamani_Joel_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Schinasi, G. J. (2006). Preservación de la estabilidad financiera. In *Temas de Economía* (. Temas de, Vol. 36). FMI. <http://elibrary.imf.org/view/IMF051/05387-9781589064980/05387-9781589064980/05387-9781589064980.xml>
- Sebastián, A., & López, J. (2008). *Gestión Bancaria* (3ra Edición). McGRAW-HILL.
- Silva, A., & Ramos, M. (2017). *La evolución del Sector Fintech, modelos de negocio, regulación y retos. Documento de coyuntura 2017-02. January*. <https://www.fundef.mx/>
- Suárez, L. (2023). Fintech and financial inclusion: analysis from a financial dignity approach. *Estudios Socio-Jurídicos*, 25(2). <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/sociojuridicos/a.12356>



- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2022). *¿Qué es la inclusión financiera?*
<https://www.sbs.gob.pe/inclusion>
- Superintendencia de Banca Seguros y AFP. (2016). *Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú 2016*. 20.
<https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/ESTUDIOS-SOBRE-INCLUSIÓN-FINANCIERA/Informe-de-Resultados.pdf>
- Superintendencia de Banca Seguros y AFP. (2018). *Ecosistema Fintech: promoviendo la innovación para contar con sistemas supervisados sostenibles e inclusivos*. 21.
<https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/Archivos/2022/Ecosistema Fintech-2022.06.02.pdf>
- Titelman, D., & Pérez, E. (2018). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo* (CEPAL (ed.)). Naciones Unidas.
- Vargas, J. (2021). Brechas de la inclusión financiera digital en Perú, en un contexto de crisis económica y sanitaria por el COVID-19, usando el análisis de componentes Principales. *Instituto Nacional de Estadística e Informática*, 107.
<https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/investigaciones/brecha.pdf>
- Villanueva, S. (2022). *Determinantes del uso de la fintech Yape en los emprendedores de la ciudad de Huaraz, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Santiago Antúñez Mayolo].
https://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/5181/T033_76132242_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vodanovic Legal. (2019). *El panorama de la industria fintech en Perú: Hacia un nuevo ecosistema colaborativo*.
<https://www.siicex.gob.pe/siicex/documentosportal/alertas/documento/doc/79431536radE2E60.pdf>
- Yape. (2023). *Términos de Uso y Condiciones de la Aplicación YAPE*.
<https://www.yape.com.pe/terminos-y-condiciones/yape-persona>

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de consistencia

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS	METODOLOGIA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	V1: Fintech	Transferencias y pagos Yape	Utilidad percibida		1. Enfoque: Cuantitativo
¿En qué medida se relacionan las fintech y la inclusión financiera de las MYPES del centro comercial Plaza de la ciudad de Puno, periodo 2024?	Determinar la relación que existe entre las fintech y la inclusión financiera de las MYPES del centro comercial Plaza de la ciudad de Puno, periodo 2024	Las fintech se relacionan de manera positiva media con la inclusión financiera en las MYPES del centro comercial Plaza de la ciudad de Puno, periodo 2024					
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	V2: Inclusión financiera	Acceso a los servicios financieros	Facilidad de uso percibida	Técnica: Encuesta	2. Diseño: No experimental
¿Cuál es la relación entre las fintech y el acceso a los servicios financieros de las MYPES del centro comercial Plaza de la ciudad de Puno, periodo 2024?	Establecer la relación que presentan las fintech y el acceso a los servicios financieros de las MYPES del centro comercial Plaza de la ciudad de Puno, periodo 2024.	Las fintech presentan una relación positiva media con el acceso a los servicios financieros de las MYPES del centro comercial Plaza de la ciudad de Puno, periodo 2024					
¿En qué medida se asocian las fintech y el uso de los servicios financieros de las MYPES del centro comercial Plaza de la ciudad de Puno, periodo 2024?	Demostrar la relación que tienen las fintech y el uso de los servicios financieros de las MYPES del centro comercial Plaza de la ciudad de Puno, periodo 2024	Las fintech se asocian de manera positiva media con el uso de los servicios financieros de las MYPES del centro comercial Plaza de la ciudad de Puno, periodo 2024.		Uso de los servicios financieros	Percepción del riesgo	Instrumento: Cuestionario	3. Población: MYPES del Centro Comercial Plaza de la ciudad de Puno
¿Qué relación existe entre las fintech y la calidad percibida de la inclusión financiera de las MYPES del centro comercial Plaza de la ciudad de Puno, periodo 2024?	Identificar la relación que existe entre las fintech y la calidad percibida de la inclusión financiera de las MYPES del centro comercial Plaza de la ciudad de Puno, periodo 2024	Existe relación positiva baja entre las fintech y la calidad percibida de la inclusión financiera en las MYPES del centro comercial Plaza de la ciudad de Puno, periodo 2024					
	Proponer estrategias para el incremento del uso de las fintech en las MYPES del Centro Comercial Plaza de la ciudad de Puno.			Calidad percibida	Infraestructura financiera		4. Muestra: 53 MYPES comerciales de la población indicada.
					Conocimientos de productos		5. Procesamiento de información: Microsoft Excel IBM SPSS v.30
					Tenencia de productos		
					Transacciones básicas		
					Ingresos		
					Ahorros		
					Confianza		
					Seguridad		

ANEXO 2. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nivel	Ítem
Variable 1: Fintech	Hace referencia a las tecnologías digitales con potencial de transformar los servicios financieros a través de la creación o mejora de modelos de negocio, aplicaciones, procesos y productos. (Feyen et al., 2023)	La medición de las dimensiones se realizará por intermedio de indicadores que se encuentran en las bases de datos la SBS y el BCRP en relación a las Mypes del Centro Comercial Plaza de la ciudad de Puno	Transferencias y pagos (YAPE)	Utilidad percibida	Likert (Ordinal)	1-4
				Facilidad de uso percibida	Likert (Ordinal)	5-8
				Percepción del riesgo	Likert (Ordinal)	9-12
Variable 2: Inclusión financiera	“El acceso y uso de servicios financieros de calidad por parte de todos los segmentos de la población” (Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera, 2015).	La medición de las dimensiones se realizará por intermedio de indicadores que se encuentran en el Índice de Inclusión Financiera de Credicorp en relación a las Mypes del Centro Comercial Plaza de la ciudad de Puno	Acceso	Infraestructura financiera	Likert (Ordinal)	13-14
				Conocimientos de productos		15
				Tenencia de productos		16
			Uso	Transacciones básicas	Likert (Ordinal)	17-18
				Ingresos		19
				Ahorros		20
			Calidad	Confianza	Likert (Ordinal)	21-22
				Seguridad		23-24



ANEXO 3. Encuesta aplicada

Fintech e inclusión financiera periodo 2024

Estimado participante, espero que este teniendo un buen día, en esta oportunidad le invitamos a participar del presente cuestionario que será de utilidad para la investigación denominada: “Fintech e inclusión financiera de las Mypes del Centro Comercial Plaza de la ciudad de Puno, periodo 2024”

Instrucciones: Marque con una (X) la respuesta que mejor crea conveniente (No existen respuestas correctas ni incorrectas).

Nota. La encuesta es **anónima y totalmente confidencial** siendo las respuestas para fines netamente académicos.

Se agradece su tiempo y participación, esperando contribuir al campo del saber en el tema financiero.

Datos generales

1. ¿De qué manera fue constituida su empresa/negocio?

Persona Natural ()

Persona Jurídica ()

N.A. ()

2. Régimen Tributario al que pertenece

Nuevo Régimen Único Simplificado (NRUS) ()

Régimen Especial ()

Régimen Mype Tributario ()

Régimen General ()

N.A. ()

3. ¿Cuenta usted con acceso a un teléfono inteligente (smartphone) y conexión a internet?

Sí ()

No ()

Variable 1: Fintech (Yape)

4. En relación a la utilidad percibida de las fintech (Yape), marque la respuesta que más refleje su posición respecto a las siguientes afirmaciones.

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En acuerdo	Totalmente en acuerdo
1. Yape ha transformado la forma de efectuar y recibir pagos en mi negocio.					
2. La incorporación de Yape en mi empresa ha optimizado mis finanzas, disminuyendo la dependencia de técnicas convencionales.					
3. Soy capaz de efectuar transacciones en Yape sin requerir conocimientos técnicos avanzados.					
4. Al usar yape, he notado ahorro de tiempo y recursos en mi empresa					



5. En relación a la facilidad de uso percibida de las fintech (Yape), marque la respuesta que más refleje su posición respecto a las siguientes afirmaciones.

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En acuerdo	Totalmente en acuerdo
5. Considero que Yape ofrece un sistema sencillo para administrar los pagos y transferencias en mi empresa.					
6. Creo que es sencillo acceder a un dispositivo electrónico para utilizar Yape.					
7. Con Yape tengo la capacidad de atender a mis clientes incluso más allá del horario usual de mi negocio.					
8. Considero que Yape ha mejorado la experiencia de mis clientes al realizar pagos					

6. En relación a la percepción del riesgo de las fintech (Yape), marque la respuesta que más refleje su posición respecto a las siguientes afirmaciones.

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En acuerdo	Totalmente en acuerdo
9. Considero que el dinero de mi empresa está seguro con Yape por el respaldo de BCP					
10. Me siento tranquilo al hacer transacciones en Yape porque conozco sus medidas de seguridad					
11. Confío en la realización de pagos sin necesidad de verificar cuando el cliente me indica que hizo el pago.					
12. Creo que Yape ha disminuido los peligros vinculados con la gestión de dinero en efectivo, aportando a una mayor estabilidad financiera.					

Variable 2: Inclusión Financiera

7. En relación al acceso a los servicios financieros, marque en la opción que mejor refleje su posición respecto a las siguientes afirmaciones

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En acuerdo	Totalmente en acuerdo
13. Puedo acceder a centros de atención financiera (tanto físicos como digitales).					
14. No identifico obstáculos importantes para utilizar los servicios financieros existentes en el mercado					
15. Conozco productos financieros como cuentas de ahorro, tarjetas de crédito y préstamos, y sé cómo funcionan					
16. Gracias a Yape, he podido abrir una cuenta bancaria para mi negocio.					

8. En relación al uso de los servicios financieros, marque en la opción que mejor refleje su posición respecto a las siguientes afirmaciones

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En acuerdo	Totalmente en acuerdo
17. Efectúo regularmente cobros y pagos, tanto con clientes como con proveedores, con Yape y otros medios digitales					
18. Evito realizar cobros manera personal a través de familiares o conocidos porque no son medios bancarizados o formales					
19. Recibo una parte importante de mis ingresos a través de pagos realizados a través de Yape y otros medios bancarizados o formales					
20. Con Yape, puedo estructurar de manera más eficiente mi flujo de efectivo y he podido mantener ahorros para mi empresa.					



9. En relación a la calidad de los servicios financieros, marque en la opción que mejor refleje su posición respecto a las siguientes afirmaciones

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En acuerdo	Totalmente en acuerdo
21. Yape ha incrementado el nivel de confianza en el sistema financiero					
22. Al tener acceso a mis transacciones en tiempo real, siento mayor seguridad en mis transacciones digitales					
23. He superado el miedo a realizar transacciones por medios digitales					
24. La tecnología detrás de las entidades financieras protege adecuadamente mis datos personales y financieros					

Gracias por tu tiempo y colaboración con la esta investigación. ¡Los resultados son muy útiles!

Asimismo, le invitamos a consolidar sus conocimientos financieros a través de los cursos gratuitos brindados por el BCP, puede ingresar en el siguiente link:

https://www.viabcp.com/campus-abc?fbclid=IwAR0-7TX_0XWLYwIv9_PvnVo5Ht5-1YD7UwxsjvKQe8z75TVqZkL_PIQNNsk



ANEXO 4. Resultados del instrumento aplicado

Figura 27

Pregunta 1



Figura 28

Pregunta 2

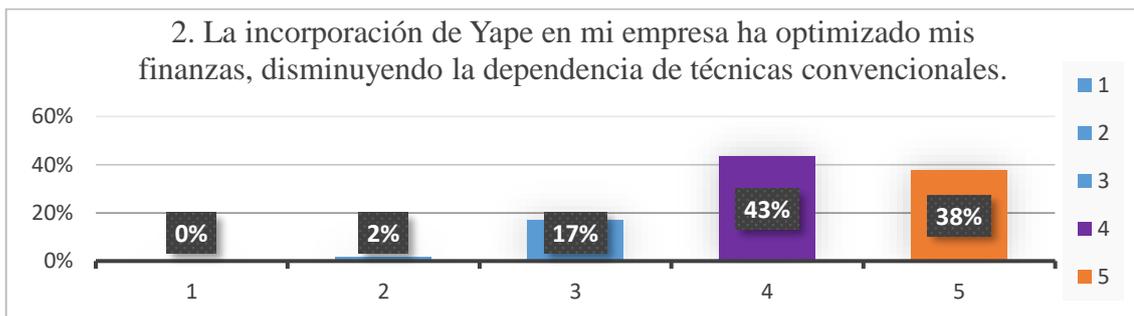


Figura 29

Pregunta 3

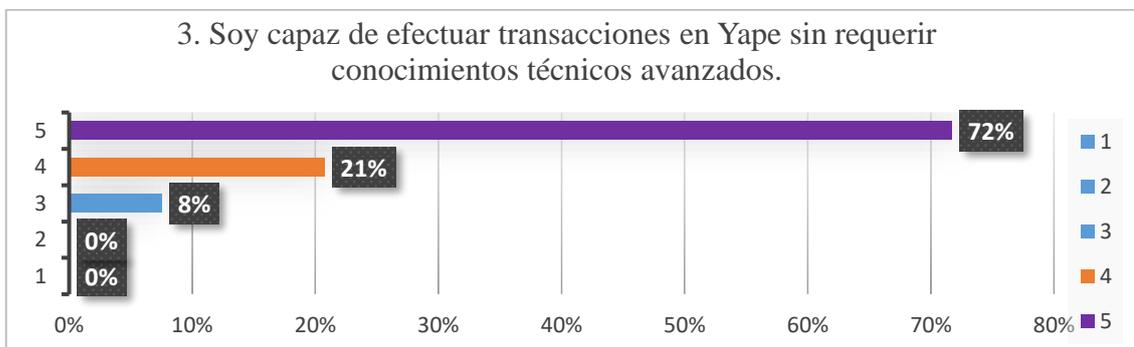


Figura 30

Pregunta 4

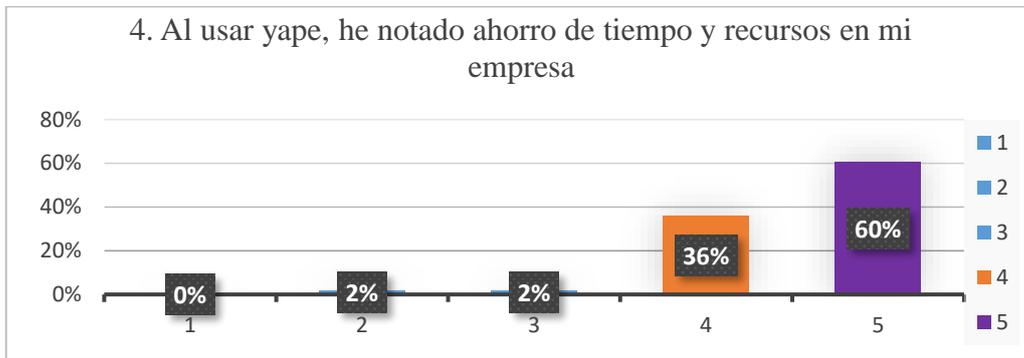


Figura 31

Pregunta 5

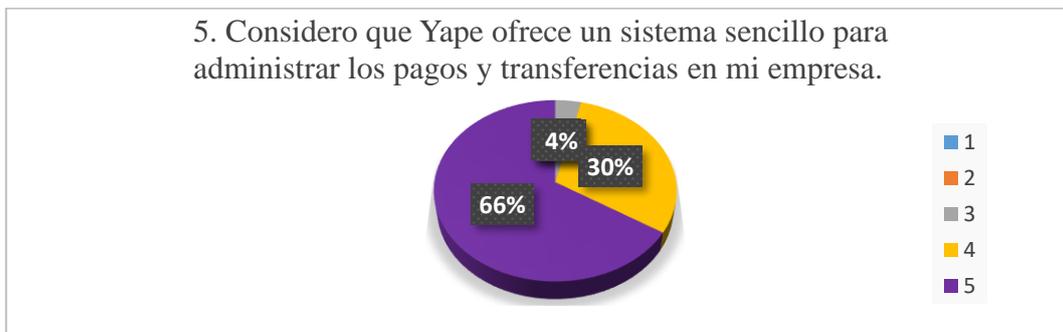


Figura 32

Pregunta 6

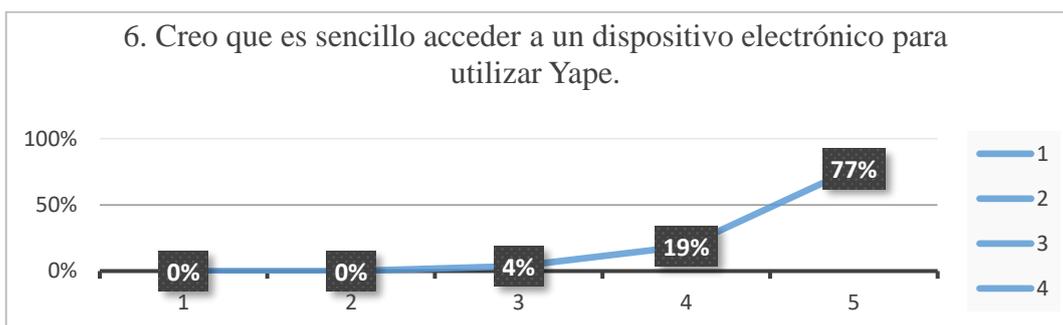


Figura 33

Pregunta 7

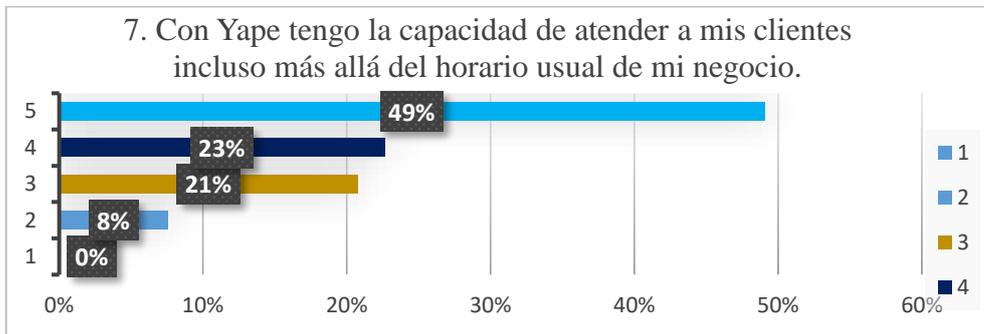


Figura 34

Pregunta 8



Figura 35

Pregunta 9

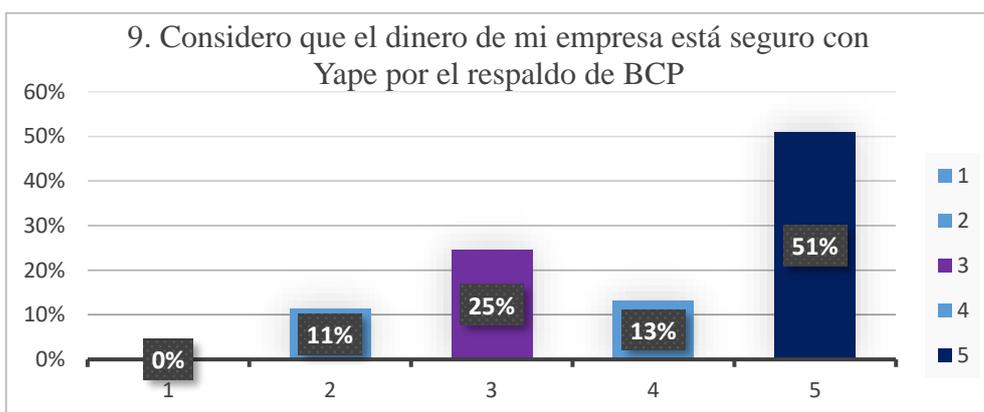


Figura 36

Pregunta 10

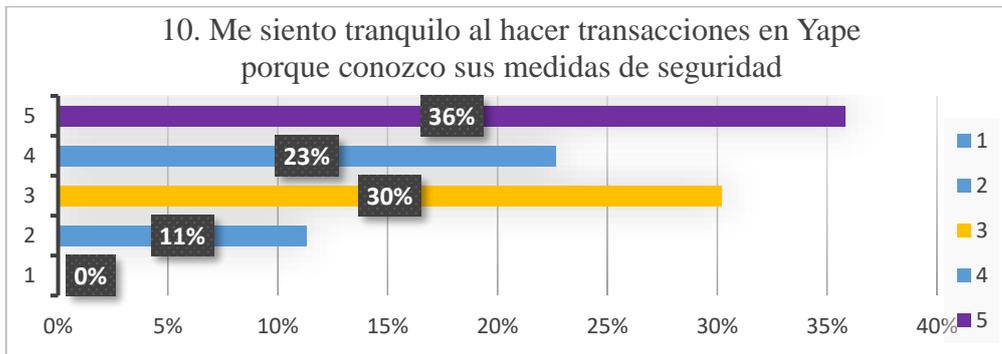


Figura 37

Pregunta 11

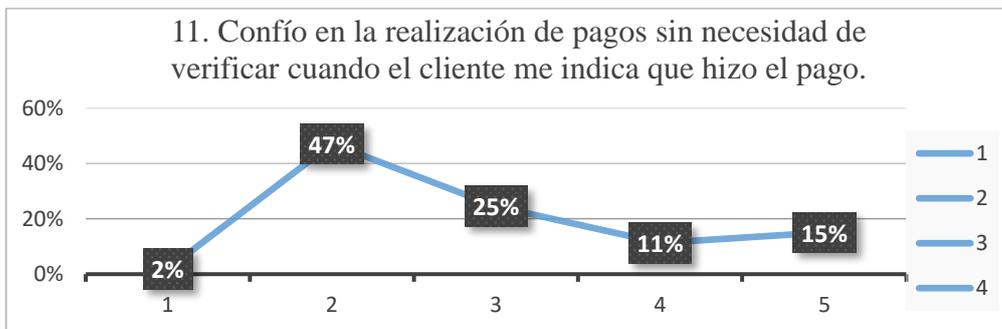


Figura 38

Pregunta 12

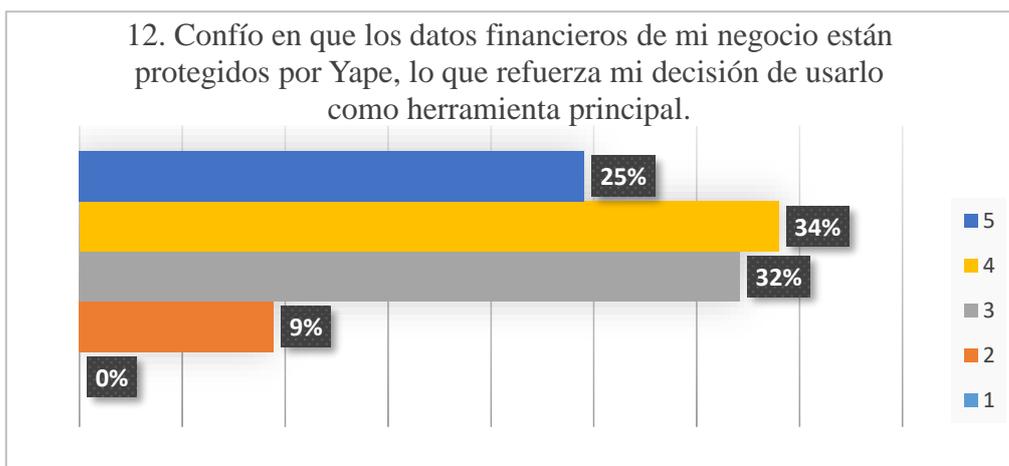


Figura 39

Pregunta 13

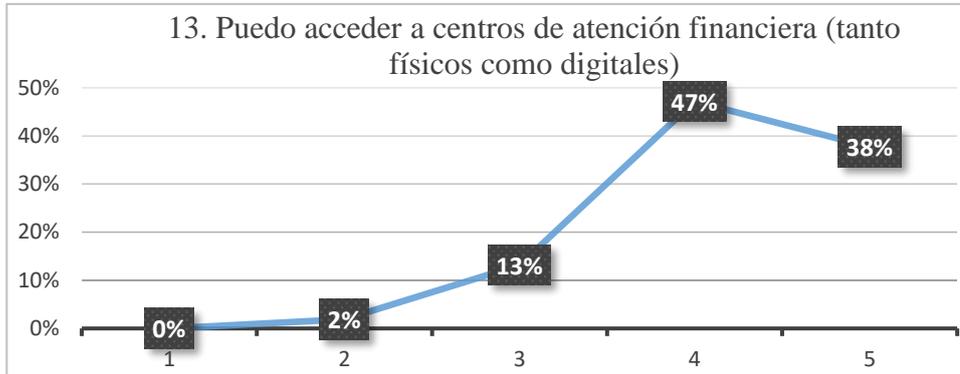


Figura 40

Pregunta 14

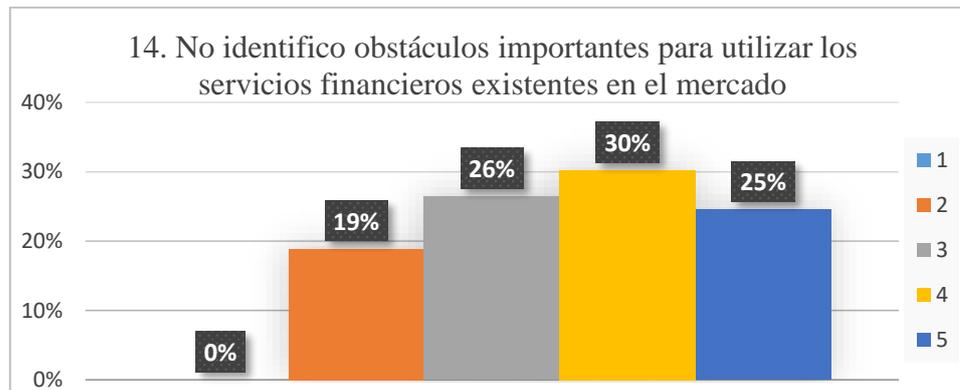


Figura 41

Pregunta 15

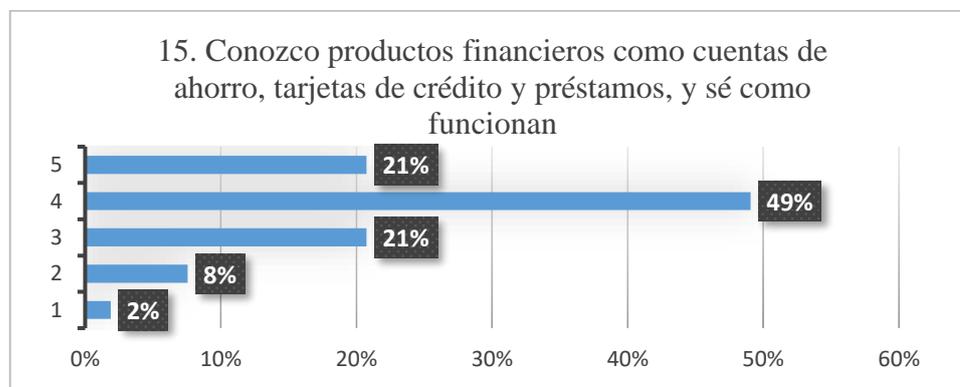


Figura 42

Pregunta 16

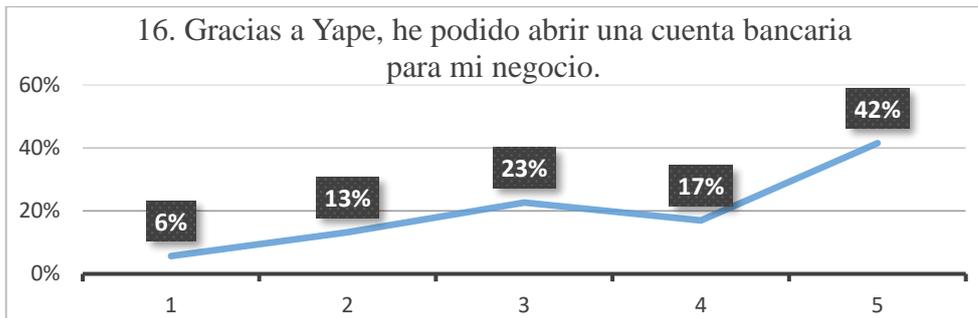


Figura 43

Pregunta 17

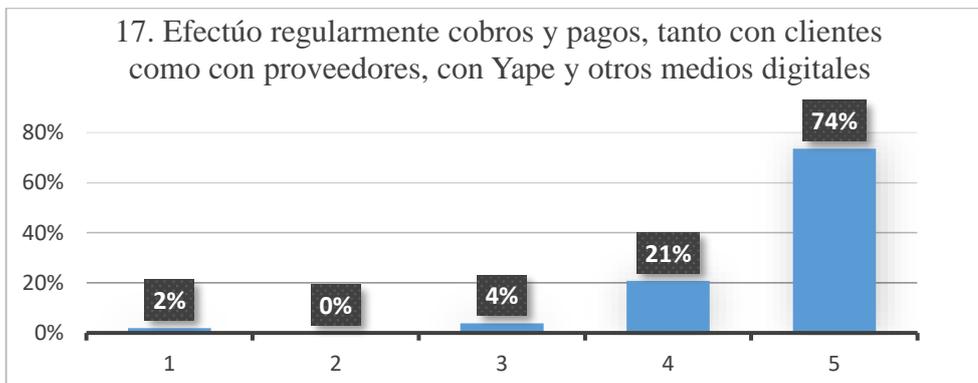


Figura 44

Pregunta 18

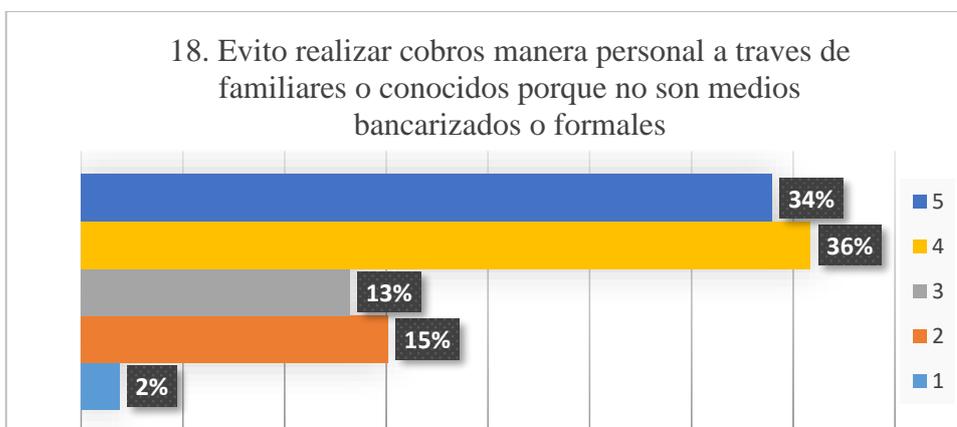


Figura 45

Pregunta 19

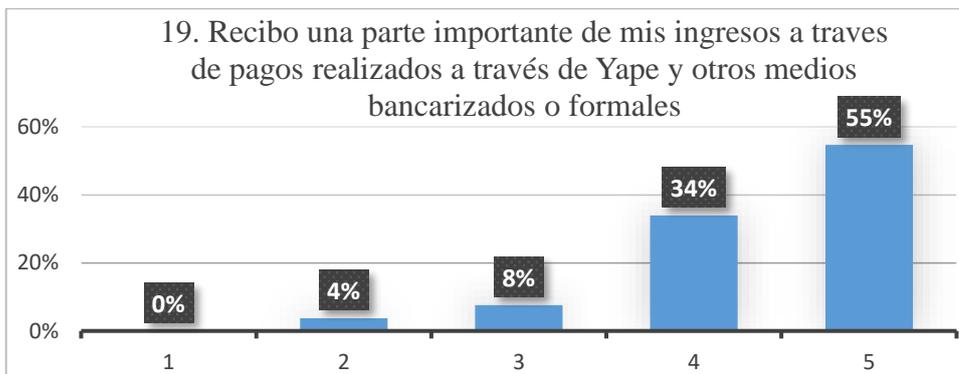


Figura 46

Pregunta 20

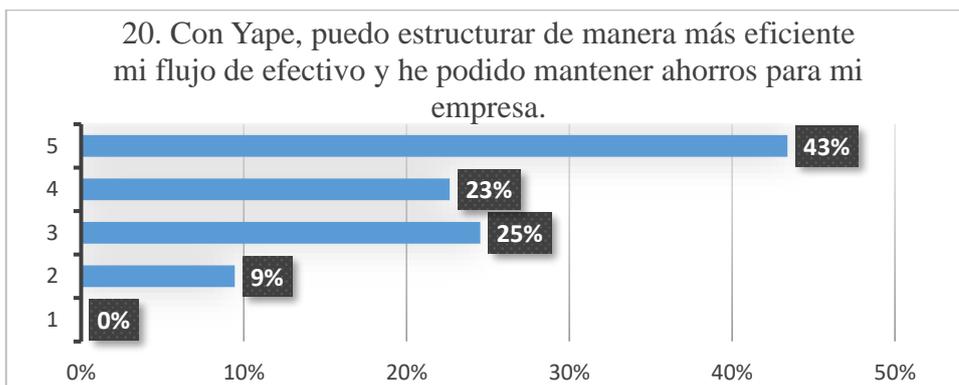


Figura 47

Pregunta 21

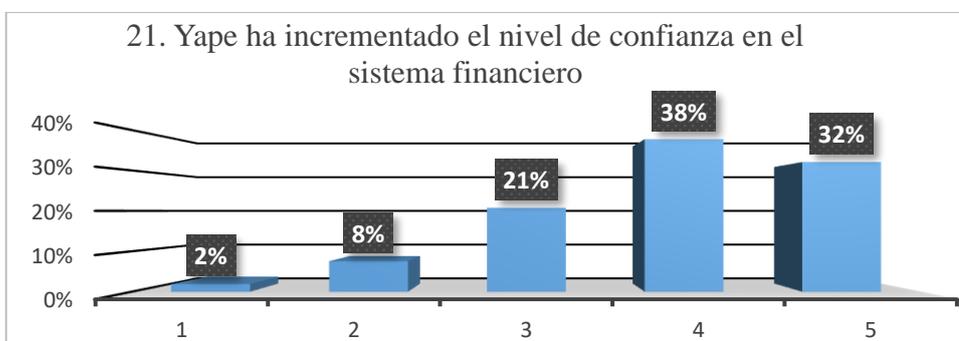


Figura 48

Pregunta 22

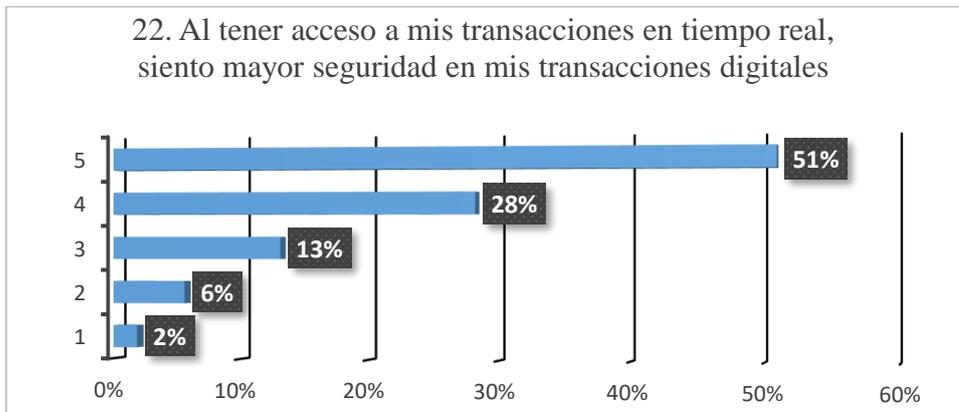


Figura 49

Pregunta 23

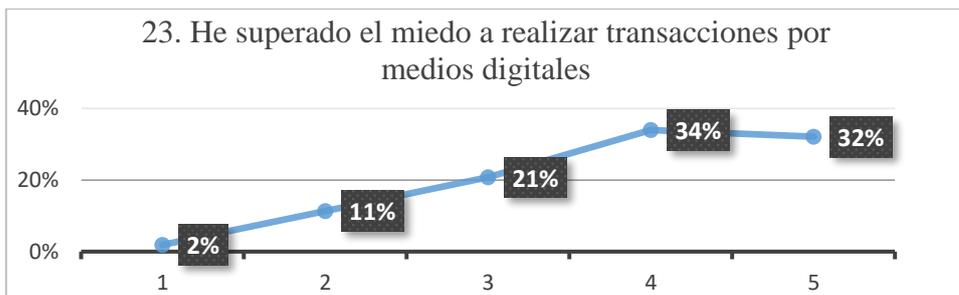


Figura 50

Pregunta 24



ANEXO 5. Ficha de validez de instrumento



Universidad
Nacional del
Altiplano de Puno

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



I. INFORMACIÓN GENERAL.

Título de la investigación	Fintech e inclusión financiera de las Mypes del Centro Comercial Plaza de la ciudad de Puno 2024
Instrumento evaluado	Cuestionario
Nombre del autor	Karim Marianella Condori Rojas (Adaptado de Lescano K. y Grupo de Crédito S.A.)

II. INFORMACIÓN DEL EXPERTO

Nombres y apellidos del validador	Heber David Poma Cornejo
Cargo e institución donde labora	Docente de la Universidad Nacional del Altiplano
Especialidad o línea de investigación	Finanzas públicas y privadas

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Aspectos de validación de instrumento		INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE				ACEPTABLE				Observaciones
Criterios	Indicadores	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	Sugerencias	
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje comprensible.										X					
OBJETIVIDAD	Está adecuado a las leyes y principios científicos.										X					
ACTUALIDAD	Está adecuado a los objetivos y necesidades reales de investigación.													X		
ORGANIZACION	Existe una organización lógica.													X		
SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.										X					
INTENCIONALIDAD	Está adecuado para valorar las variables de la hipótesis.									X						
CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos										X					



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



Aspectos de validación de instrumento		INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				Observaciones
Criterios	Indicadores	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	Sugerencias
COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, Hipótesis, variables e indicadores													X	
METODOLOGIA	La estrategia responde a una metodología y diseño aplicados para lograr probar la hipótesis.										X				
PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método científico.													X	

IV. OPINION DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.	X
El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación.	

V. PROMEDIO DE VALORACION

90,50


Heber David Poma Cornejo
EP. CIENCIAS CONTABLES
UNA - PUNO



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



I. INFORMACIÓN GENERAL.

Título de la investigación	Fintech e inclusión financiera de las Mypes del Centro Comercial Plaza de la ciudad de Puno 2024
Instrumento evaluado	Cuestionario
Nombre del autor	Karim Marianella Condori Rojas (Adaptado de Lescano K. y Grupo de Crédito S.A.)

II. INFORMACIÓN DEL EXPERTO

Nombres y apellidos del validador	Lucas Ponce Quispe
Cargo e institución donde labora	Docente de la Universidad Nacional del Altiplano
Especialidad o línea de investigación	Finanzas públicas y privadas

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Aspectos de validación de instrumento		INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				Observaciones	
Criterios	Indicadores	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	Sugerencias
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje comprensible.											X			
OBJETIVIDAD	Está adecuado a las leyes y principios científicos.												X		
ACTUALIDAD	Está adecuado a los objetivos y necesidades reales de investigación.													X	
ORGANIZACION	Existe una organización lógica.													X	
SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.											X			
INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la hipótesis.											X			
CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos										X				



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



Aspectos de validación de instrumento		INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				Observaciones	
Criterios	Indicadores	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	Sugerencias
COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, Hipótesis, variables e indicadores												X		
METODOLOGIA	La estrategia responde a una metodología y diseño aplicados para lograr probar la hipótesis.												X		
PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método científico.												X		

IV. OPINION DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.	X
El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación.	

V. PROMEDIO DE VALORACION

93


M.Sc. LYNOS PONCE QUISPE
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
DIPLOMADO EN UNA - PUNO



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



I. INFORMACIÓN GENERAL.

Título de la investigación	Fintech e inclusión financiera de las Mypes del Centro Comercial Plaza de la ciudad de Puno 2024
Instrumento evaluado	Cuestionario
Nombre del autor	Karim Marianella Condori Rojas (Adaptado de Lescano K. y Grupo de Crédito S.A.)

II. INFORMACIÓN DEL EXPERTO

Nombres y apellidos del validador	Américo Rojas Apaza
Cargo e institución donde labora	Docente de la Universidad Nacional del Altiplano
Especialidad o línea de investigación	Finanzas públicas y privadas

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Aspectos de validación de instrumento		INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				Observaciones
Criterios	Indicadores	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	Sugerencias
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje comprensible.											X			
OBJETIVIDAD	Está adecuado a las leyes y principios científicos.											X			
ACTUALIDAD	Está adecuado a los objetivos y necesidades reales de investigación.													X	
ORGANIZACION	Existe una organización lógica.													X	
SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.												X		
INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la hipótesis.										X				
CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos												X		



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



Aspectos de validación de instrumento		INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				Observaciones
Criterios	Indicadores	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	Sugerencias
COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, Hipótesis, variables e indicadores												X		
METODOLOGIA	La estrategia responde a una metodología y diseño aplicados para lograr probar la hipótesis.											X			
PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método científico.												X		

IV. OPINION DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.	X
El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación.	

V. PROMEDIO DE VALORACION

94


M.SC. AMÉRICO ROJAS APAZA
DOCENTE AUXILIAR
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES



ANEXO 6. Solicitud de autorización para aplicar encuesta

Solicito: Autorización para aplicación de encuesta

Estimado(a) Administrador del Centro Comercial Plaza Puno

Me dirijo a usted en mi calidad de egresada de la carrera de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, con el fin de solicitar su autorización para aplicar una encuesta en el Centro Comercial Plaza de la ciudad de Puno, en el marco de mi trabajo de investigación titulado "Fintech e inclusión financiera de las Mypes del Centro Comercial Plaza de la ciudad de Puno, periodo 2024".

Mi investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre las fintech y la inclusión financiera de las Mypes del centro comercial Plaza de la ciudad de Puno, periodo 2024, con énfasis en el aplicativo de Yape, como herramienta disruptiva de pagos electrónicos, así como en el acceso, uso y calidad de los servicios financieros proporcionados por plataformas digitales. Como parte de este trabajo, se requiere aplicar un cuestionario a los empresarios y comerciantes de pequeñas y medianas empresas (MYPES) del centro comercial, lo cual contribuirá a la obtención de datos relevantes para el análisis de la investigación.

La aplicación de la encuesta se llevará a cabo de manera anónima y confidencial, respetando en todo momento los derechos de los participantes y cumpliendo con las normativas éticas y legales de investigación. La información recopilada será utilizada exclusivamente con fines académicos, y los resultados serán presentados de manera agregada, sin identificar a los participantes.

Adjunto a esta solicitud una copia del cuestionario a aplicar para que pueda evaluar con mayor detalle la naturaleza de la encuesta.

Agradezco de antemano su tiempo y apoyo en la autorización de esta actividad, la cual será de gran importancia para el desarrollo de mi investigación de tesis. Quedo atenta a cualquier consulta adicional o detalle que necesite para proceder con la solicitud.

Sin otro particular, agradezco mucho su colaboración.

Atentamente,

Karim Marianella Condori Rojas
DNI: 73077920
Correo electrónico: karimcr.310@gmail.com
Teléfono: 964649651

*2-11-24
Recibido*



ANEXO 7. Carta de autorización de la unidad de análisis

CARTA DE AUTORIZACION

Puno, 02 de diciembre del 2024

Yo, ROGER RAMOS SERRUTO,
administrador del Centro Comercial Plaza de la ciudad de Puno, identificado con
DNI N° 01343587, mediante la presente:

AUTORIZO a Karim Marianella Condori Rojas, con DNI N° 73077920, con domicilio en el Jr. Bellavista 195 de la ciudad de Puno, egresada de la Escuela Profesional de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Altiplano, a realizar el trabajo de investigación titulada "Fintech e inclusión financiera de las Mypes del Centro Comercial Plaza de la ciudad de Puno" mediante una encuesta (cuestionario) que será aplicada en los stands del Centro Comercial Plaza ubicado en el centro de la ciudad de Puno, región Puno, a fin de recabar información, cuya información es anónima y reservada, con fines netamente académicos.

Atentamente


Roger Ramos Serruto
Ing° Estadístico e Informático
Esp. MARKETING & DISEÑO WEB





ANEXO 8. Declaración Jurada de Autenticidad de Tesis



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo KARIM MARIANELLA CONOORI ROJAS
identificado con DNI 73077920 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

CIENCIAS CONTABLES

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

"FINTECH E INCLUSIÓN FINANCIERA DE LAS MYPES DEL CENTRO

COMERCIAL PLAZA DE LA CIUDAD DE PUNO, PERIODO 2024

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 19 de DICIEMBRE del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella



ANEXO 9. Autorización para el Depósito de tesis en el Repositorio Institucional



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo KARIM MARIANELLA CONDORI ROJAS
identificado con DNI 73077920 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado
CIENCIAS CONTABLES

, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado
 Título Profesional denominado:

"FINTECH E INCLUSIÓN FINANCIERA DE LAS MYPES DEL CENTRO COMERCIAL
PLAZA DE LA CIUDAD DE PUNO, PERIODO 2024"

"Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 19 de DIEMBRE del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella