

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL
PERÚ**

ESCUELA DE POSGRADO

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
ADMINISTRACIÓN**



TESIS

**PROPUESTA DE MODELO FINTECH PARA INCREMENTAR LA
INCLUSIÓN FINANCIERA
EN LA FINANCIERA CONFIANZA, 2020.**

PRESENTADA POR:

BACH. JESSICA LOURDES HUAROC ORELLANA

**PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN**

MENCIÓN: FINANZAS

HUANCAYO – PERÚ

2020



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 005-2021-
UPFCA/EP-UNCP**

En la ciudad de Huancayo, a los veintiséis días del mes de febrero del dos mil veintiuno, siendo las nueve horas, se reunieron en la Plataforma Virtual Microsoft Teams; el **Dr. Meinel Alexander Chávez Turín** en calidad de Presidente y la **Dra. Héliida Aliaga Balbín** en calidad de Secretaria y los señores Docentes: **Ms. Ricardo Bustamante Aguirre**, **Ms. Miguel Ángel Ninamango Guevara** y **Dr. Fritz Bernardino Ayarza Lozano**. En cumplimiento a la Resolución N° 030-2021-DUPFCA/EP-UNCP, de fecha diecinueve días de febrero del dos mil veintiuno y al Reglamento General de la Escuela de Posgrado, mediante el presente suscribimos y certificamos de la Bachiller: **JESSICA LOURDES HUAROC ORELLANA**, egresada de la **MAESTRÍA ADMINISTRACIÓN** mención **FINANZAS**, ha sustentado la Tesis titulada: **"PROPUESTA DE MODELO FINTECH PARA INCREMENTAR LA INCLUSION FINANCIERA EN LA FINANCIERA CONFIANZA, 2020"**, para optar el Grado Académico de **MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN** mención **FINANZAS**.

Siendo las once horas, luego de la deliberación del jurado evaluador, el resultado de la sustentación y defensa de la misma es como sigue:

APROBADO - REGULAR

Huancayo, 26 de febrero de 2021

Dr. Meinel Alexander Chávez Turín
PRESIDENTE

Dra. Héliida Aliaga Balbín
SECRETARIA

Ms. Ricardo Bustamante Aguirre
JURADO

Ms. Miguel Ángel Ninamango Guevara
JURADO

Dr. Fritz Bernardino Ayarza Lozano
JURADO

ASESOR: MS. RICARDO BUSTAMANTE AGUIRRE

DEDICATORIA

En honor a Dios y a mi morenita hermosa, a la vida que nos brinda muchos cambios. A mi hermana Rosita quien descansa en paz. A mis grandes amores mis hijas Angela, Marina y Luana por su amor infinito, por su respeto y tolerancia y a toda mi hermosa familia por siempre estar amado.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por su infinito amor y a mi familia, quienes supieron comprender mis ausencias en los momentos que el presente trabajo lo requirió y apoyarme anímicamente y moralmente para enfrentar las adversidades.

A la Universidad Nacional del Centro del Perú en ella a la Unidad de Posgrado de la facultad de Ciencias de la Administración y a cada docente por las enseñanzas vertidas en mi formación.

A mi asesor, Magister Ricardo Bustamante, por haber confiado en mi persona; por sus aportes y guía a lo largo del presente trabajo.

A grandes amigos y ejemplos de vida a Jorge Marañon Aucasi y Karina Mallqui Meza por cada uno de sus aportes en el presente trabajo.

RESUMEN

La investigación tuvo como tema la propuesta de modelo fintech para incrementar la inclusión financiera en la financiera Confianza, 2020. Teniendo como objetivo general determinar si la propuesta de modelo fintech incrementa la inclusión financiera en la financiera Confianza. Metodológicamente, fue una investigación de tipo aplicada, de préstamos de la financiera Confianza de 06 años (2014-2019), Del análisis de la inclusión financiera en sus diferentes dimensiones, nivel explicativo y diseño explicativo de corte longitudinal. La muestra estuvo compuesta por los registros de datos de los años 2014 hasta el año 2019 que es información que se brinda a la entidad supervisora. Los resultados muestran que los préstamos dirigidos a mujeres y personas vulnerables son carteras crediticias con mayor participación en la inclusión financiera llegando el 2019 a alcanzar una participación de de 54% con un total de 135 551 clientes en el rubro mujeres, dando prioridad a su producto Palabra de Mujer que esta dirigido netamente a mujeres organizadas que se avalan mutuamente, respecto a clientes vulnerables llego al 2019 con un 71% con un total de 175 623 prestatarios. Financiera confianza se ve en la necesidad de mejorar e ingresar a una transformación tecnológica digital para afrontar con mayor relevancia su misión en la inclusión financiera del país, se concluye que la propuesta de modelo fintech incrementa significativamente la inclusión financiera en la financiera Confianza, 2020. ($p=0.009<0.05$)

Palabras clave, Modelo Fintech, inclusión financiera

ABSTRACT

The subject of the research was the proposal for a fintech model to increase financial inclusion in the Financial Trust, 2020, with the general objective of determining whether the proposed fintech model increases the financial inclusion in the Financial Trust. Methodologically, it was an applied research, of loans from the Financial Trust for 06 years (2014-2019), of the analysis of financial inclusion in its different dimensions, explanatory level and explanatory design of longitudinal cut. The sample consisted of data records from 2014 to 2019, which is information that is provided to the supervisory entity. The results show that loans aimed at women and vulnerable people are credit portfolios with a greater participation in financial inclusion, reaching a participation of 55% in 2019 with a total of 135,551 clients in the women category, giving priority to their product Word of Woman that is aimed clearly at organized women who support each other, regarding vulnerable clients reached 2019 with 71% with a total of 175 623 borrowers. Financiera Confianza sees the need to improve and enter into a digital technological transformation to address its mission in the country's financial inclusion with greater relevance, it is concluded that the FinTech model proposal significantly increases financial inclusion in financiera Confianza, 2020. ($p = 0.009 < 0.05$)

Keywords, Fintech Model, financial inclusion

ÍNDICE

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE	viii
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO I	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1. Planteamiento del Estudio	15
1.1.1. Planteamiento Científico del Problema	15
1.1.2. Planteamiento Empírico del problema	16
1.1.3. Formulación del problema.	30
1.2. Objetivos de la Investigación	30
1.2.1. Objetivo general	30
1.2.2. Objetivos específicos	30
1.3. Justificación de la Investigación	31
1.3.1. Conveniencia	31
1.3.2. Relevancia Social	32
1.3.3. Implicancias Prácticas	32
1.4. Delimitación de la investigación	33
1.4.1. Delimitación geográfica.	33

1.4.2.	Delimitación temporal.....	33
1.4.3.	Delimitación teórica.....	33
CAPÍTULO II.....		34
MARCO TEÓRICO.....		34
2.1.	Antecedentes o Marco Referencial.....	34
2.1.1.	Antecedentes Internacionales.....	34
2.1.2.	Antecedentes Nacionales.....	38
2.2.	Bases Teóricas y Conceptuales.....	43
2.2.1.	Inclusión Financiera.....	43
2.2.2.	Modelo fintech.....	53
2.2.3.	Bases Legales.....	60
2.3.	Definición de Términos Básicos.....	62
2.4.	Hipótesis.....	63
2.4.1.	Hipótesis General.....	63
2.4.2.	Hipótesis Específicas.....	63
2.4.3.	Identificación y clasificación de variables.....	64
2.5.	Operacionalización de variables.....	65
CAPÍTULO III.....		66
DISEÑO METODOLÓGICO.....		66
3.1.	Tipo y Nivel de Investigación.....	66
3.1.1.	Tipo de Investigación.....	66
3.1.2.	Nivel de la Investigación.....	66
3.2.	Métodos de Investigación.....	66
3.3.	Diseño de la Investigación.....	67
3.4.	Polación y Muestra.....	67

3.4.1. Población.....	67
3.4.2. Muestra	68
3.4.3. Técnica de muestreo	68
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	68
3.5.1. Técnicas.....	68
3.5.2. Instrumento	68
3.6. Técnica de procesamiento de datos	71
CAPÍTULO IV	72
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	72
4.1. Análisis de Resultados.....	72
4.1.1. Resultados Descriptivos.....	72
4.1.2. Resultados inferenciales	81
4.1.3. Discusión de Resultados	88
CONCLUSIONES	93
RECOMENDACIONES.....	95
ANEXOS.....	104

Indice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Evolución de los indicadores de inclusión e intermediación financiera	25
Tabla 2 Numero de Agencias y Personal de Operaciones	28
Tabla 3 Posición de Financiera Confianza en el Ranking de Colocaciones	29
Tabla 4: Prueba Binomial para Inclusion Financiera	70
Tabla 5: Estadística de Confiabilidad	70
Tabla 6: Prestatarios antes del Modelo Fintech	79
Tabla 7: Prestatarios con el Modelo Fintech.....	80
Tabla 8: Pueba T de Student para Inclusion Financiera	81
Tabla 9: Prueba T de Student para Inclusion Financiera Mujeres	82
Tabla 10: Prueba T de Student para Inclusion Financiera personas vulnerables	84
Tabla 11: Prueba T de Student para Inclusion Financiera pobres	85
Tabla 12: Prueba T de Student para Inclusion Financiera zonas rurales	86
Tabla 13: Prueba T de Student para Inclusion Financiera menores de 30 años.....	87

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Panorama fintech en América Latina 2017 - 2018.....	18
Figura 2 Fintech en el Perú, según su tipo de negocio	20
Figura 3 Penetración de internet Móvil	21
Figura 4 Número de Oficinas, ATMs y Establecimientos con cajeros Corresponsales	24
Figura 5 Historia Financiera Confianza.....	26
Figura 6: Digitalización FBBVA.	27
Figura 7: Segmento de negocio de las Fintech.....	58
Figura 8: Participacion de clientes mujeres en fiananciera Confianza	72
Figura 9: Clientes Son Vulnerables en Financiera Confianza	74
Figura 10: Clientes Son Pobres en Financiera Confianza.....	75
Figura 11: Clientes Son Rurales de Fianaciera Confianza.....	76
Figura 12: Clientes Son Menores de 30 Años en Fianaciera Confianza	78

INTRODUCCIÓN

En esta investigación, ante la problemática observada en relación a la inclusión financiera se plantea la implementación de un producto nuevo mediante el modelo fintech como parte de empresas financieras tecnológicas para aportar nuevas ideas en cuanto al servicio que prestan a través de plataformas digitales con el uso de la telefonía móvil – celulares, internet la prestación de nuevos servicios donde antes se hacían persona a persona proponiendo la vía virtual segura para una relación fluida entre empresa y cliente cuyo efecto secundario será necesariamente la reducción de costos y la transparencia en el ofrecimiento de los servicios de la empresa.

Esta propuesta de Modelo Fintech surge a raíz de que en los últimos años nuestro país ha venido experimentando un crecimiento lento en los niveles de inclusión financiera, es el caso también de financiera Confianza que pese a los procesos de cambio que presento hasta el año 2014 donde pasaba a formar parte de la fundación microfinanzas BBVA y terminando el proceso de fusión con la caja Nuestra Gente para lograr una mayor participación de mercado no se ve consolidado esos esfuerzos. Financiera Confianza ha sido reconocida por segundo año consecutivo con el Premio Citi a la Inclusión Financiera Responsable, así También su producto Palabra de Mujer fue elegido como Mejor práctica innovadora con enfoque de género del Ranking PAR.

Respecto a la inclusión financiera se tiene que el año 2019 captaron 110 mil clientes nuevos, además, incrementaron la atención a clientes de crédito en 13% respecto de el año 2018, siendo el 71% de los nuevos clientes vulnerables, y el 28% de clientes del ámbito rural.

Sabiendo que aún queda camino por recorrer respecto a la inclusión financiera y la transformación digital que lleve nuevos modelos de oportunidades para las personas aun no bancarizados en esta nueva era.

El aporte de esta investigación es proponer la implementación de un nuevo servicio mediante financiamiento participativo denominados “crowdfunding”, que invitará a tener mayor participación del mercado mediante la inclusión financiera rápida ya que esta propuesta será netamente digital y via móvil reduciendo costos operativos, tiempo de aprobación de los créditos, brindando mayor impulso a las poblaciones vulnerables y de zonas mas alejadas.

Esta investigación se realiza con los datos recabados de las memorias anuales de Financiera Confianza desde el año 2014 hasta el año 2019, para lo que hace una propuesta este año 2020 del modelo Fintech que es precisamente para inclusión financiera.

La investigación resulta de importancia porque contribuye a la comprensión del fenómeno social de la inclusión financiera como parte del desarrollo humano, así como la utilización de la teoría financiera en la solución de los problemas cotidianos de la población vulnerable. El interés de los gobiernos, las entidades financieras internacionales y la clase empresarial demanda conocer las condiciones de este fenómeno social. La Inclusión Financiera se está convirtiendo en un tema muy popular a nivel mundial al igual que los avances relacionados a las Fintech.

En el presente informe se estructura en cuatro capítulos. El capítulo I contiene el planteamiento del problema donde se formula los problemas, los objetivos y la justificación de la investigación del estudio. El segundo capítulo involucra al marco teórico, en el cual se da a conocer el estado del arte de trabajos anteriores sobre la temática de la investigación, los cimientos teóricos, y las definiciones conceptuales. El tercer capítulo se desarrolla la metodología, en el que se indica el tipo, nivel y mapa de investigación, población-muestra, técnica e instrumento. En el cuarto capítulo se desarrolla el análisis y la discusión de resultados. Por último, se muestra las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

La Autora

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Estudio

1.1.1. Planteamiento Científico del Problema

El concepto de Fintech, se sitúa sobre las empresas que ofrecen artículos y servicios de índole financiera con el propósito fundamental del cambio tecnológico, esta oferta se caracteriza por la rapidez para edificar valor agregado. Fintech deviene etimológicamente de las estructuras gramaticales “Financial Technology” el cual es la integración de tecnologías y servicios de carácter financiero. Las instituciones pertenecientes a este sector, utilizan innovadores modelos para los negocios enfocados en las tecnologías para facilitar la innovación hacia los servicios de índole financiera, ya que antes solo la banca tradicional podía atender a las personas, las instituciones y gobiernos (como sistemas de pagos móviles, préstamos de personas a personas, esquema de financiamientos colectivos, etc.). (INCYTU, 2017)

Cuando nos referimos sobre el significado de la inclusión financiera, mencionaremos que este término significa que las diferentes personas y las organizaciones empresariales tienen una facilidad en el acceso a bienes y servicios financieros que sean útiles y también debe ser asequibles y que satisfagan sus necesidades. A nivel mundial, la inclusión financiera es uno de los temas prioritarios con más relevancia en las agendas gubernamentales por las consecuencias

sobre la disminución de la pobreza, en el crecimiento de carácter económico y social, para promover el progreso compartido de carácter transaccional facilita a los individuos almacenar y juntar dinero. (Banco Mundial, Inclusión financiera, 2018)

1.1.2. Planteamiento Empírico del problema

El cambio tecnológico trajo nuevas inclinaciones sobre el sector financiero, entre estas las “Fintech” se alojan en un sitio privilegiado para el desarrollo del sector financiero y la inclusión a nivel mundial.

La revolución que presenta la industria relacionada a las fintech en el mundo es impactante para el sector financiero. Según el estudio realizado llamado ‘Blurred lines: how fintech is shaping financial services - 2016’, señaló que 53% de las empresas del sector financiero emplearon estrategias para adaptar tecnologías que faciliten la relación con el cliente, sin embargo, ese cambio no fue suficiente, pues aún es un porcentaje relativo, no tanto significativo. En otras palabras, las “Fintech” originan nuevos modelos de negocio, que dividen a los clientes en sectores específicos, las cuales dan génesis a nichos de mercado y negocio, esto hace que se tenga la máxima rapidez en comparación con la banca tradicional. (Zauzich, 2016)

Respecto a la evolución de las empresas Fintech, se dio a inicios del año 1995, después de 3 años de haberse creado la “World Wide Web” (WWW). La empresa de bolsa Wells Fargo inicia sus operaciones ofertando sus servicios vía internet. Después, en el año 1998, se constituye Confinity, organización que luego se convertiría en PayPal, la cual tuvo como premisa la promoción de servicios de pago vía internet a través de una tarjeta bancaria. En el año 1999, se funda Alibaba, una gran empresa de comercio electrónico y el año 2004 se lanzó Alipay, una plataforma dirigida a realizar pagos de Alibaba. En el año 2005, aparece el primer banco en Inglaterra que no posee sucursales físicas, mientras que, en EE.UU., aparece el soporte informático para la financiación colectiva Kiva, que facilita a los distintos

inversionistas diversos proyectos de diversos ámbitos en los distintos países del mundo. Así el año 2009, Kickstarter inicia sus operaciones en New York, es una plataforma dedicada a la financiación de proyectos innovadores, y a la par emergen las monedas virtuales, denominadas “Bitcoin”. En el año 2011, se establece el servicio para la transferencia de dinero “Transferwise”. Y por último en el año 2014, inicia sus operaciones la organización Ant Financial Services Group desde el soporte de pagos “Alipay”, esta última es la Fintech más robusta en el mundo, la cual se conforma de seis áreas de negocio, que abarcan las plataformas de pago, los fondos de inversión, las colocaciones para las Mypes, seguros y créditos personales. Presentándose como factores de la aparición de las organizaciones fintech, la masificación del uso de internet y el comercio electrónico luego de los años noventa, se aprovechó el progreso de las tecnologías digitales, y el lanzamiento de los “Smart phone” en el periodo 2008. De igual forma, el progreso de las “Fintech” se impulsó por la crisis de la burbuja inmobiliaria en 2008 y con la bancarrota de Lehman Brothers. En 2008 se empezó un crecimiento bajo con restricción crediticia y bajo nivel de empleo. De ahí que el crecimiento de las organizaciones “Fintech” se hace más notoria desde 2009 y en 2014 se tuvo una de las tasas de expansión más significativas de estas operaciones, en las economías que han prosperado, y en las economías que aún no prosperan, más en estas últimas, que parten del hecho de un valor porcentual cada vez mayor en la población que accede al servicio de telefonía móvil, con pequeñas tasas de bancarización, las cuales propiciaron el auge de las organizaciones “Fintech”. En la actualidad, la importancia del sector Fintech desde el enfoque mundial se estima sobre los 870 mil millones de dólares, de acuerdo a Panorama del Fintech en México (Silva & Ramos, 2017)

De acuerdo al documento “Fintech, innovación al servicio del cliente” el cual expresa que se tienen más de 15,000 empresas que se dedican al “Fintech” en todo el globo, son el

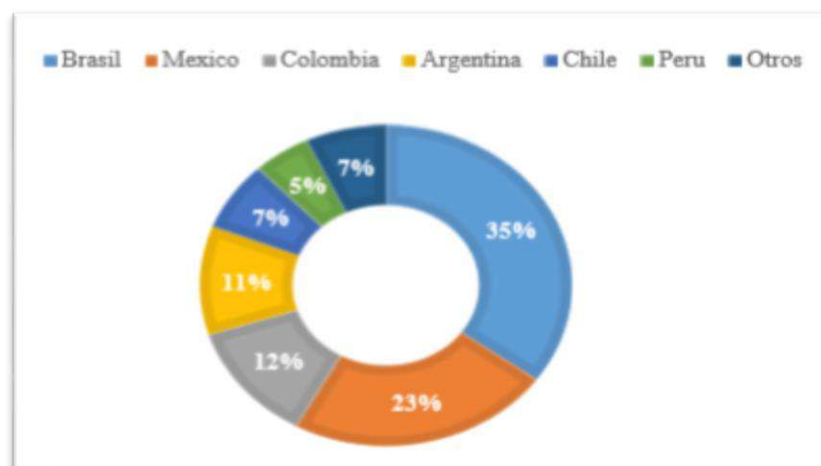
Reino Unido y Estados Unidos los que albergan la mayor cantidad de estas empresas; las empresas del sector Fintech han logrado también expandirse hacia lugares como Asia, Africa y América Latina (KPMG, Innovación fintech, 2017)

En el informe “Fintech in india – Powering a digital economy”, manifiesta la existencia de un aproximado de 878 millones de portafolios y cuentas bancarias que se unen con las plataformas digitales en el primer semestre del año 2018, también hacen referencia que el volumen de sus transacciones usando la Autoridad de Identificación Única (UIDAI) registrarán un incremento de 0.1 millones durante el año 2016 y en el año 2018 llegó a 312 millones (KPMG, 2018)

En América Latina (EY, 2019) en su documento “Fintech ecosystem playbook”, afirma que, en el espacio regional, se tiene un aproximado de 1,034 fintech startups, de ellas el 41% contempla a usuarios que no tuvieron acceso a la banca tradicional. De igual manera, el documento advierte que los países con más progreso en las Fintech son Mexico y Brasil, son los pagos, transacciones crediticias, y la gestión financiera los baluartes de los servicios que se ofrecen en esta región, tal como se precisa en la siguiente Figura.

Figura 1

Panorama fintech en América Latina 2017 – 2018



Nota: Participación porcentual de fintech en América Latina en el periodo 2017-2018.

En cuanto a Perú, el sector de préstamos en línea es el más predominante, agrupando al 24% de las fintech especialmente dedicadas al crowdfunding, demostrando que son la herramienta de inversión tecnológica elegida por los peruanos. (PQS, 2019)

En cuanto a la cultura digital, el sistema bancario en Perú pasa por un proceso de cambio digital, que precisa aproximar los servicios financieros a los clientes, utilizando tecnologías existentes. Por lo cual se busca un cambio de cultura, como el caso de Banbif, que ha considerado su transformación digital mediante una alianza con firmas tecnológicas financieras (fintech). (Comercio, 2019)

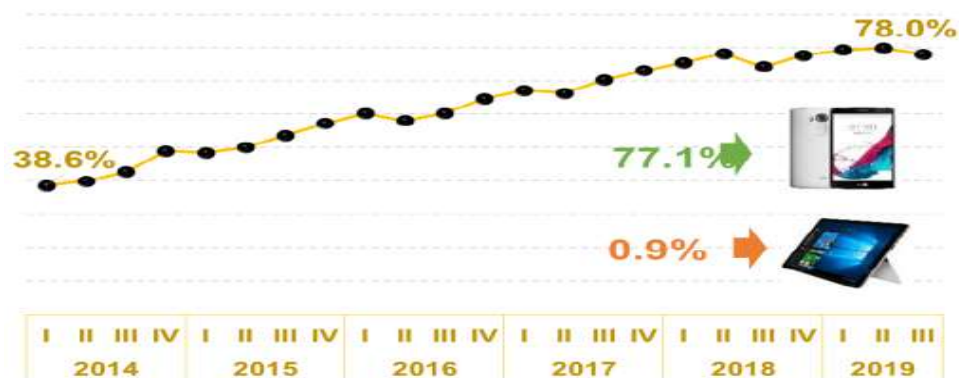
El Perú no es indiferente a la disminución del uso de efectivo físico, ya que la cifra de operaciones con diversos medios de pago ha conservado su cambio positivo durante los últimos periodos, y en todo el año 2017 se informó un monto total de 552 millones en operaciones, esta última cifra ha asentado una mejora de 5.61% en el último periodo, así como de 60% durante los últimos cinco periodos, en otras palabras, en función de los informado el 2012. Es vital enfatizar el cambio que ha sufrido la banca móvil sobre las preferencias del público. De esta forma, el canal de la banca móvil se incrementó significativamente pues pasó de 0.1% en el año 2012 a 5.1% en el año 2017, superando las transacciones en cajeros automáticos, ventanillas, y compras por vía internet. En adición, las operaciones efectuadas por el canal móvil paso de 377 mil a 28 millones lo que significó un progreso de 7,000%. Entretanto, que la colaboración al progreso de pagos bancarios de acuerdo al canal de pago tuvo una mayor influencia y crecimiento, de acuerdo al terminal de ventas más de 39.5 puntos porcentuales, seguido por la banca por internet con más de 12.1 puntos porcentuales y banca móvil con 8 puntos porcentuales. Asimismo, se evidenció que los pagos en efectivo disminuyeron del 49.36% del total en el año 2012 a un 45.60% en el año 2017. (Urday, Morisaki, & Fasanando, 2018, pág. 13)

En el Perú el desarrollo de las empresas fintech va en constante crecimiento es así que

En un estudio realizado por el organismo supervisor de inversión privada en telecomunicaciones (OSIPTTEL) en función del ingreso para la utilización de servicios de internet móvil, reporta que se amplió, haciendo referencia que durante el año 2014 llegaron a un 38.6 puntos porcentuales mientras que para el año 2018 alcanzaron un 77.6 puntos porcentuales y respecto al primer trimestre del año 2019 llegaron a un total de 78 puntos porcentuales; así, 78 habitantes de 100 son parte del servicio de comunicaciones de internet móvil durante los meses de Enero, Febrero, y Marzo del año 2018. También menciona que las personas que hicieron uso de internet desde un teléfono móvil representan un 78.4% como se observa en la Figura 3. El empleo de las comunicaciones por internet mediante reproductor telefónico móvil y otros instrumentos se ha elevado en los últimos periodos. También hace de conocimiento que el empleo de comunicaciones vía internet se ha elevado, ya que el servicio se concentra en la metrópolis. De esta manera, el ingreso en nuevas áreas al interior del país ni siquiera sobrepasa el 5% (en Lima representa entre 38 a 40%). Con la información disponible, se corrobora que los objetivos del sector de telecomunicaciones, se puede lograr la expansión sobre el interior del país e intensificar la conexión a internet, de esta manera se facilitará el ingreso de las Fintech en las zonas más lejanas (Osiptel, 2020).

Figura 3

Penetración de internet Móvil



Nota: Tomada de fuente estadística Organismo Supervisor de Inversión Privada en telecomunicaciones en el periodo 2014 al 2019. Osiptel (2020).

Perú es considerado como uno de los primeros países en América Latina que cuenta con pagos instantáneos según estudios de Vocalink, la cual es compañía de Mastercard, y que permitirá mejor dinamismo a los negocios en línea. Estas soluciones tecnológicas permiten mejorar la forma de hacer negocios en línea. Durante el año 2018, el comercio electrónico ha aumentado hasta llegar al 49%, no obstante, aun con el avance obtenido, se tienen factores que todavía producen temor hacia los consumidores nacionales, como es la entrega de los productos, la información personal que brinda en su número de tarjeta representado por el 55% de los peruanos que opinan que pueden ser perjudicados, el 22% prefiere una tienda física y el 40% prefiere ver el producto antes de comprarlo. (Bambarén, 2019) Del total de compras online que se registraron en los primeros meses del 2019, el 43% las realizaron los nacidos entre los años 1981 y 1999 los cuales rondan entre las edades de 25 a 34 años, de igual manera se tiene que el 50% de las operaciones en línea se agrupan en Lima, de igual manera el 30% de ofertas vía online se pactan a partir de los teléfonos inteligentes (Retail, 2019)

Respecto a la inclusión financiera a nivel internacional se ha logrado gran avance donde mil doscientos millones de adultos a nivel mundial han tenido facilidad de tener una cuenta desde el año 2011(dos mil once). Hoy, cerca al 70% en edad adulta tienen una cuenta. Sin embargo, en comparación a otros países más adelantados pasar del acceso a la cuenta a la utilización de la cuenta es el siguiente paso donde el 80% (ochenta por ciento) tiene cuentas (Tailandia, Kenia, China y la India). Estos países como sinónimo de crecimiento financiero crearon cuentas de bajo costo, pagos móviles y por su puesto habilitados digitalmente. Pero, cerca de la tercera parte de los adultos, unos 1,700 millones, todavía no tienen por ningún acceso a los servicios financieros, según los últimos datos de Findex. Aproximadamente de la mitad de los individuos que no están en el sistema bancario incluyen a persona de sexo femenino de hogares pobres en áreas campesinas o rurales. Respecto a la titularidad de cuenta sigue estancada en 9% la diferencia de la titularidad entre hombres y mujeres en los países en

desarrollo, impidiendo que las mujeres controlen en forma efectiva sus vivencias familiares.

Actualmente, ha sido posible verificar a un nivel internacional, y nacional que las autoridades que regulan la inclusión financiera, han determinado la inclusión financiera como un factor trascendental de desarrollo de un determinado país. (Banco Mundial, Inclusión financiera, 2018)

De acuerdo a estudios estadísticos de carácter descriptivo porcentual en Sud América y El Caribe se calcula que poco más del 50% de la población en edad adulta de ALC (América Latina y el Caribe) ostenta una cuenta abierta en una organización bancaria de una institución formal, número cercano al promedio de 54 por ciento de las economías en crecimiento del mundo, este porcentaje se compara de modo favorable con el 39 por ciento en el año 2011, lo que permite observar un avance fundamental de la región en relación de acceso financiero. De esta manera, refiriéndonos en forma porcentual de acceso el 40 por ciento del segmento más pobre, se incrementó de 24 por ciento a 41 por ciento en esta etapa o fase, y los límites para ingreso por género decreció y paso de 9.3% a 5.5 (Olloqui, Andrade, & Herrera, 2015).

En el Perú de acuerdo a las últimas estadísticas respecto a la inclusión financiera que publicó la Superintendencia de Bancos Seguros y AFP (SBS), indica que entre los años comprendidos desde el año 2014 hasta el año 2019, la cantidad de lugares de oferta en el sistema financiero de seguros y pensiones logró progresos relevantes respecto al acceso de servicios financieros, donde indica que el número de cajeros corresponsales se incrementó de 54 mil (cincuenta y cuatro mil) a 184 mil (ciento ochenta y cuatro mil) siendo el principal lugar de oferta del sistema financiero, y el único punto de atención en 976 distritos como se observa en la figura 4. (MEF, 2020)

Figura 4

Número de Oficinas, ATMs y Establecimientos con cajeros Corresponsales



Nota: El número corresponde al periodo diciembre 2014 a diciembre 2019. MEF, Estrategia Nacional de Inclusión Financiera. Perú (2020).

Se tiene que, pese al aumento de los puntos de accesibilidad, todavía el 49% (cuarenta y nueve por ciento) de los distritos de todo el país no tiene existencia de estructura o régimen financiero y/o bancario, y de esto el 25% (veinte y cinco por ciento) de los distritos posee accesibilidad no suficiente (contando sólo con un tipo de puntos de accesibilidad). Viven en aquellos distritos el 9% (nueve por ciento) y 11% (once por ciento) de la urbe en edad adulta, siendo los niveles de inclusión financiera aun reducidos. (MEF, 2020)

Entre diciembre del año 2014 y diciembre del año 2019, la cifra de puntos de atención logro un incremento considerable pasando 70,594 puntos de atención hasta unos 220,430 puntos de atención para el año 2019, así también en el caso de numero de atención por cada 100 mil habitantes adultos logro un incremento pasando de 362 a 1,044 lugares de oferta por 100 (cien) mil personas en edad adulta, como se puede observar en la tabla 1 (MEF, 2020)

Tabla 1*Evolución de los indicadores de inclusión e intermediación financiera*

	Dic-14	Dic-15	Dic-16	Dic-17	Dic-18	Dic-19
Intermediación Financiera						
Créditos del SF (como % del PBI)	37.09	39.99	40.44	39.45	40.55	42.09
Depósitos del SF (como % del PBI)	37.88	38.71	38.71	37.96	38.61	40.61
Inclusión Financiera						
1. Acceso a los servicios financieros						
1.1 Disponibilidad de la red de atención del Sistema Financiero ²⁾						
Nº de Oficinas	4,324	4,426	4,617	4,653	4,697	4,717
Nº de Cajeros automáticos	12,226	27,207	24,956	24,892	26,741	30,790
Nº de Cajeros correspondientes (POS) ³⁾	54,044	88,121	100,802	125,059	157,973	184,812
Nº de Establecimientos de Operaciones Básicas (EOB) ⁴⁾				119	94	111
Nº de Puntos de atención ⁵⁾ por cada 100 mil habitantes adultos	362	605	648	757	912	1,044
Nº de Canales de atención ⁶⁾ por cada 1000 km ²	48	85	90	106	133	157
1.2 Infraestructura de atención del Sistema Financiero ⁶⁾						
Infraestructura de oficinas (Nº)	3,969	4,199	4,497	4,542	4,592	4,622
Infraestructura de cajeros automáticos (Nº)		9,259	8,976	9,078	9,065	9,161
Infraestructura de cajeros correspondientes (POS) (Nº)		34,862	41,668	45,059	47,616	62,796
Infraestructura de establecimientos de operaciones básicas (EOB) (Nº)				107	83	100
Infraestructura de puntos de atención (Nº) por cada 100 mil habitantes adultos		245	274	288	295	363
Infraestructura de canales de atención (Nº) por cada 1000 km ²		30	32	33	35	44

Nota: Número de establecimientos fijos o móviles, pertenecientes a una persona natural o jurídica correspondientes al periodo diciembre 2014 a diciembre 2019. MEF, Estrategia Nacional de Inclusión Financiera. Perú (2020).

En esta situación, es importante destacar que por intermedio sucursales específicas como singular oferta financiera, el Banco de la Nación (BN) actúa de manera supletoria o complementaria el grado de accesibilidad a servicios de tipo o carácter financiero otorgados por el régimen financiero de tipo particular. Estas sucursales registraron un total de 363 (trescientos sesenta y tres) a nivel de todo el país al mes de diciembre del año 2019, dando varias oportunidades a las organizaciones de carácter financiero particulares para tener accesibilidad a mercados potenciales usando acuerdos de Oficina Compartida, que otorga la oportunidad a las organizaciones financieras de crear una aglomeración de tipo crítico de consumidores financieros que subsiguientemente explique la existencia de una propia oficina en el lugar como se aprecia en la tabla 1 (MEF, 2020)

En nuestro país las instituciones públicas y privadas dirigieron numerosos esfuerzos a fin de diseñar e implementar iniciativas que conlleven a mejoras de la inclusión financiera es así que en el año 2015 se admitió la estrategia para la inclusión financiera, la cual tiene como finalidad la promoción y el acceso responsable de la oferta financiera en función de los requerimientos de la población, en la cual unos 13 millones no cuentan y acceden a servicios financieros, la cual simboliza un 57% de los adultos. (Global index, 2017)

Financiera Confianza institución privada en el rubro financiero ha presentado diversos cambios desde sus orígenes en el año 1992 mediante créditos rurales por un convenio entre el BID y la institución Separ, pasando a operar como Edpyme Confianza a partir del año 1998, el año 2009 recibe la conversión a financiera, también para el año 2011 la fundación BBVA Microfinanzas adquiere el control de Financiera Confianza y el año 2013 financiera Confianza se fusiona con la institución Caja Nuestra gente para que a inicios del año 2014 operen como una gran empresa con mayor participación en el mercado nacional ver figura 5 (Confianza, 2019).

Figura 5

Historia Financiera Confianza



Nota: Tomada de Memoria Anual financiera confianza (2019).

La fundación BBVA tiene como plan estratégico la digitalización en sus procesos y datos, al ser parte de la fundación Financiera Confianza estará en la capacidad de brindar servicios financieros tecnológicos (fintech), También Financiera Confianza lleva inmersos años en la transformación digital con la finalidad de desarrollar procesos más ágiles y eficientes que conlleve al acercamiento de más clientes y mayor participación en la inserción financiera uno de los pasos fundamentales que está desarrollando es la automatización del flujo documental la cual mejorara la movilidad de los clientes y de los asesores de créditos, dicha digitalización está a cargo de Microsoft, a la vez la fundación es integrante de EQUALS Global Partnership, la cual busca reducir la brecha digital de género, a la vez captar el amplio porcentaje de población adulta sin bancarizar. (Figura 6)

Figura 6:

Digitalización FBBVA Microfinanzas.



Nota: Tomada del informe ejecutivo 2020 fundación Banco Bilbao Vizcaya Argentaria BBVA (2020).

Financiera Confianza durante los últimos años ha venido incrementando la disponibilidad de agencias a nivel nacional, para la mejor atención de sus clientes, también ha incrementado

el numero de cajeros automáticos y cajeros corresponsales para el mayor uso de sus plataformas en cuanto a pagos, por ultimo financiera Confianza ha incrementado su fuerza en el área comercial llegando el año 2019 ha tener 1587 asesores y en el área de operaciones en atención en plataformas en oficina llego a contratar hasta 455 personales. Como se observa en tabla 2.

Tabla 2

Numero de Agencias y Personal de Operaciones Financiera Confianza

	Años					
	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Número de agencias	107	101	104	101	101	107
Número cajeros automaticos	24	105	301	250	631	1022
Cajero corresponsal	56	19	3564	7232	10,635	13185
Personal operaciones	431	413	425	433	437	455
Personal comercial	1370	1370	1357	1362	1389	1587

Nota: adaptada de memoria Anual financiera Confianza periodo 2014 -2019

A nivel de la Financiera Confianza la participación en la inclusión financiera se ha visto contraída como refiere la Superintendencia de bancos y seguros en el ranking de las trece mejores microfinancieras a agosto del 2019 donde ocupaba el puesto 12 en colocaciones en referencia años anteriores, en el presente año financiera Confianza se ubica en el ultimo puesto en el ranking de colocaciones de las mejores 13 instituciones financieras bajando posiciones en respecto a la participación en la inclusión financiera en colocaciones con años anteriores como se ve en la tabla 3. (SBS, 2020)

Tabla 3*Posición de Financiera Confianza en el Ranking de Colocaciones*

Empresa	Años			
	2017	2018	2019	2020
Financiera confianza	9	8	12	13

Nota: número de posición de financiera Confianza en el ranking 13 mejores instituciones en colocaciones durante el periodo 2017 a 2020. Adaptado con información de la Superintendencia de Banco Seguros y Afp (2020).

También Financiera Confianza ha ido incrementando a nivel nacional el número de oficinas, teniendo para el 2019 un total de 205 de las cuales 107 representan agencias, 30 funcionan como locales compartidos y 68 estaciones de operaciones básicas, las cuales permiten un acercamiento con sus clientes que se encuentran distribuidos a nivel nacional. (Confianza, 2019)

Pese a ello, financiera Confianza enfrenta serias limitaciones al momento consolidar sus esfuerzos e incrementar los valores de inclusión financiera que perjudican su productividad e influye de una manera negativa sobre la economía. De esta manera, es principal propulsar nóveles opciones, para el financiamiento que se acomoden a los requerimientos de los clientes, y de igual manera para el apoyo de la Estrategia Nacional para la Inclusión Financiera (ENIF) en la cual, una de los fundamentales objetivos para el 2021 es el logro de una máxima cobertura y profundidad en el mercado de capitales, así también en la promoción para el desarrollo de instrumentos para financiamiento y alcanzar mayores porcentajes en la inclusión financiera.

1.1.3. Formulación del problema.

1.1.3.1. Problema general.

¿De qué manera la propuesta de modelo fintech incrementa la inclusión financiera en la Financiera Confianza, 2020?

1.1.3.2. Problemas específicos.

- 1) ¿De qué manera la propuesta de modelo fintech incrementa la inclusión financiera para mujeres en la Financiera Confianza, 2020?
- 2) ¿De qué manera la propuesta de modelo fintech incrementa la inclusión financiera para personas vulnerables en la Financiera Confianza, 2020?
- 3) ¿De qué manera la propuesta de modelo fintech incrementa la inclusión financiera para personas pobres en la Financiera Confianza, 2020?
- 4) ¿De qué manera la propuesta de modelo fintech incrementa la inclusión financiera para personas de zonas rurales en la Financiera Confianza, 2020?
- 5) ¿De qué manera la propuesta de modelo fintech incrementa la inclusión financiera para personas menores de 30 años en la Financiera Confianza, 2020?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1. Objetivo general

Determinar si la propuesta de modelo fintech incrementa la inclusión financiera en la Financiera Confianza – 2020

1.2.2. Objetivos específicos

- 1) Determinar si la propuesta de modelo fintech incrementa la inclusión financiera para mujeres en la Financiera Confianza, 2020
- 2) Determinar si la propuesta de modelo fintech incrementa la inclusión financiera para personas vulnerables en la Financiera Confianza, 2020

- 3) Determinar si la propuesta de modelo fintech incrementa la inclusión financiera para personas pobres en la Financiera Confianza, 2020
- 4) Determinar si la propuesta de modelo fintech incrementa la inclusión financiera para personas de zonas rurales en la Financiera Confianza, 2020
- 5) Determinar si la propuesta de modelo fintech incrementa la inclusión financiera para personas menores de 30 años en la Financiera Confianza, 2020

1.3. Justificación de la Investigación

1.3.1. Conveniencia

La propuesta se realiza porque en los últimos años, el campo tecnológico es un de las áreas que más cambios ha presentando, otro es la inserción financiera la cual se ha tornado en una actividad prioritaria en las agendas o en las programaciones de los gobiernos locales, regionales y nacionales, y de las entidades financieras intermediarias tanto particulares como públicas, y de las instituciones supervisoras como la “Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú” (SBS), estas entidades han materializado sus energías. Teniendo en cuenta estos puntos de vista o criterios, el fin o el objetivo del actual estudio es investigar, analizar y determinar si en la realidad peruana, las Fin Tech deberían ser un instrumento que facilite estimular la inserción financiera. Por ello, la ayuda del actual estudio consistiría en analizar la cifra de individuos incluidas o comprendidas en la Financiera Confianza tendría la oportunidad de acrecentarse.

El sector económico de carácter financiero es una actividad enérgicamente reglamentada que aplica muchos requisitos de ingreso a recientes competidores y consecuentemente está bajo dominio de pocos representantes. Debido a esto el modelo piloto que queremos proponer haría posible del arribo de metodologías de análisis de datos, inteligencia de carácter artificial, teléfonos inteligentes y la tecnología de internet, facilitando la innovación a un mínimo costo estando en la capacidad de competir con los representantes u

ofertantes habituales de esta actividad industrial, ofreciendo varios tipos de servicios con la finalidad de acelerar el régimen financiero y fomentar la inversión e inserción de tipo financiero (inclusión financiera).

1.3.2. Relevancia Social

La metodología que será el aporte de esta investigación será la elaboración de un modelo FinTech como respuesta a la segmentación de los productos de inclusión social, modelo que podrá ser utilizado en investigaciones posteriores como propuestas a financieras específicas y en estudios experimentales con su implementación.

Socialmente la inserción de tipo financiero es entendida como el acceso que poseen empresas e individuos a diferentes servicios de carácter o de tipo financiero que otorgan o dan protección y seguridad del consumidor y que generen la formación financiera en una localidad o ciudad. El modelo FinTech usará metodologías de análisis y estudio de datos y regímenes de notoriedad para el cálculo de incertidumbre o riesgo bancario que intentan reducir esta discrepancia y otras diligencias, como las plata-formas blockchain y algunos sistemas de pago.

1.3.3. Implicancias Prácticas

La propuesta resulta conveniente por el descenso de la introducción en los servicios de índole financiera, ya que en el sistema financiero básico se tiene una gran desigualdad en los costos de la población con los distintos grados de ganancias; la estimación de riesgo de crédito que se pueden brindar para lograr beneficios en las condiciones crediticias y costos fijos, estos favorecen a quienes poseen mayores niveles de renta y porque el modelo FinTech hace uso de la tecnología virtual lo que en la coyuntura actual del COVID-19 se presenta como una necesidad de cambio.

1.4. Delimitación de la investigación

1.4.1. Delimitación geográfica.

La investigación se realizará a nivel nacional

1.4.2. Delimitación temporal.

El estudio corresponde desde el 2014 hasta el 2020

1.4.3. Delimitación teórica.

Esta investigación está delimitada teóricamente por el concepto de modelo FinTech que está basado en la utilización de nuevas técnicas para otorgar novísimos servicios de carácter o de tipo financiero a individuos, unidades empresariales y gobiernos (como regímenes de desembolsos móviles, prestaciones de individuo a individuo, bosquejos colectivos de tipo financiero, entre otros.). Además, conceden al consumidor o cliente alto control en su actividad financiera y facilitan modernas maneras de interrelación financiera e interacción económica, bajando el roce (costes no cambiarios, retardos en el período al realizar negocios financieros) y los costes de negocio. El modelo FinTech causa la inserción de tipo financiero, ya que mediante las nuevas técnicas digitales puede arribar a zonas de la urbe destituidos de los servicios de tipo financiero costumbristas. (INCYTU, 2017)

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes o Marco Referencial

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Prialé (2018) en su tesis acerca de la Inclusión Financiera en el Perú de título “Análisis de los Principales Determinantes, para optar el título de Doctor en Ciencias Sociales y Humanas en la Pontificia Universidad Javeriana; Bogotá, Colombia” esta tesis tuvo como objetivo analizar los factores fundamentales para la inclusión de índole financiera en el ámbito nacional, acerca de la metodología es pragmática, transformativo - emancipatoria. Los resultados evidenciaron que la primera tarea se orientó a la identificación de las barreras que pueden enfrentar los consumidores MPI (menor probabilidad de inclusión financiera) y que exponen las variables por las que no están considerados y, por tanto, no pueden tener acceso al sistema financiero. La segunda tarea se trata de tener conciencia acerca de la necesidad de brindar atención en las cualidades de la forma en que la población MPI, se halla frente sistema financiero tradicional, y como las IFI (instituciones financieras) se ordenan para dar atención de estos requerimientos. La tercera tarea considera el nivel en que los consumidores pueden beneficiarse del uso de los servicios financieros. Por tanto, se concluye que un sistema financiero bien organizado resulta indispensable para un progreso económico sostenido a medida que va permitiendo el acceso de la población, a las familias

y a las empresas, incluyendo los quintiles más bajos, a diseños de financiamiento que hagan posible la mejorar de su situación a nivel económico (invertir en educación o utilizar con eficiencia un capital de trabajo), y/o contar con un ahorro para afrontar situaciones inopinadas.

Orazi, Martinez, & Vigier (2019) en la investigación “La inclusión financiera en América Latina y Europa, para el diario Ensayo Económico” tuvo como objetivo analizar la manera en la que se junta un grupo de países de habla hispana y Europa en función de los grados de inserción financiera, y su trayectoria en los periodos 2011-2014 y 2017. De acuerdo a la metodología es descriptivo y flexible. Los resultados, describen que el costo de seguir juntando adelantó por más de 10 estadios la que se necesito efectuando 3 grupos, mediante la cual, durante este momento se logra una agrupación pertinente para esta información. Se tiene 3 grupos homogéneos y 2 países que quedan aparte. Los países europeos forman 2 grupos, el primer grupo con la mayor parte de los países de la zona y otro grupo conformado por Italia, Grecia y Portugal y los países hispano hablantes que pertenecen a un tercer grupo, sin considerar a los países de Brasil y Chile. Conclusiones, para los 03 años de análisis, y en los 02 modelos, los países de Austria, Bélgica, Finlandia, Francia, Alemania, Irlanda, Países Bajos y España forman un grupo de elevada inclusión a nivel financiero, en los que toda su población tiene una cuenta en el Banco, y gran parte de ellos hace uso de los servicios básicos, en este grupo se incluye a Italia el año 2017, en tanto que Portugal y Grecia debido a la crisis del 2008 todavía no se pueden integrar. De los países Latinoamericanos Argentina, Colombia, México y Perú evidencian poca inclusión financiera, en tanto que los países de Brasil, Chile y Uruguay tienen mejores indicadores. Por otro si bien se observa una leve tendencia hacia una mayor inclusión financiera, existen dentro de la región grupos con grandes brechas de acceso y uso de servicios financieros.

Benites (2019) en la investigación “Análisis para la Educación e Inclusión Financiera en Esmeraldas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de la Revista Científica

Hallazgos 21 Sede Esmeraldas. Esmeraldas, Ecuador”; cuyo objetivo fue analizar la educación e inserción financiera en Esmeraldas, acerca de la metodología este estudio es de tipo descriptivo, con una muestra de 406 personas. Los resultados muestran que el 44,1% se halla en el rango de 501 a 1000 dólares. No obstante, al realizar los análisis de los trabajadores docentes con montos menores al salario básico, se puede observar un 3.0% con menos de \$300 y un 39,7% con 301 a 500 dólares. Acerca de los créditos que se solicitan, el 52,7% tiene algún un crédito en una IFI (institución financiera) y el 47,3% indica no tener créditos. Concluyendo que la investigación evidencia la motivación de las personas por informarse antes de tomar una decisión. Es evidente que quienes tienen un menor ingreso no pueden acceder al sistema financiero formal. Finalmente, la educación financiera debe estar dirigida al ahorro para inversión productiva.

Borja & Campuzano (2018) en la investigación “Inclusión Financiera En El Ecuador: un Análisis de la Desigualdad de Género para el Diario Cuestiones Económicas”; cuyo objetivo fue evaluar si el género del sujeto tuvo efectos en la posibilidad de acceso a los servicios de índole financiera, sean estos estadios o conceptualizados mediante categorías para el ingreso o de utilización., en función de la metodología este estudio es de tipo descriptivo. Los resultados evidencian que las precisiones para ingresar a la inserción financiera, es la que mejor ensalsa los factores relacionados con la inserción financiera en Ecuador, de esta manera casi todas las variables son representativas. El género del sujeto es menos representativo en otras categorías (utilización de activos formales), en la cual, el ser mujer aminoran la posibilidad de inserción estimada con la utilización continua de tarjetas de débito. Generalmente, ser mujer, desde la óptica de los índices A1 hasta B2, aparentemente aminora las posibilidades de ser insertadas en el sistema financiero; en tanto, no se identifican en los indicadores B3 y C2, aunque positivos, no son representativos. Como conclusión, se tiene que la edad, los ingresos y los niveles educativos se encuentran asociados con los resultados citados con anterioridad. En otras palabras, en el caso de

características de índole social y económica, estas aumentan la posibilidad de inserción financiera. Por último, un resultado vital, resultó el que se ubicó cuando se evaluaron las regresiones con índices de informalidad en el sector financiero, no resultaron representativas en la mayor cantidad de variables, con ello, se recomienda continuar con brindar las mismas oportunidades hacia hombres y mujeres, para que obtengan mejores accesos y con las mismas condiciones a los servicios de índole financiera.

Araiza (2019) en la tesis “Capacidad Financiera y Bienestar de La Población de Bajos Ingresos. El Caso de Amextra Finanzas, para optar el grado de Maestro en Ciencias Sociales en la Universidad Autónoma del Estado de Morelos; Morelos, México”; tuvo como propósito examinar las fortalezas financieras de la empresa materia de su estudio, la cual brinda servicios a la población, que usualmente se encuentra discriminada por la banca tradicional, así también, para saber de los requisitos que brinda los servicios de préstamo, créditos de ahorro y otras contribuciones para lograr el beneficio de los prestatarios, de acuerdo a la metodología empleada, este estudio es descriptivo. Los resultados exponen que según la sucursal, estimaron que en Xico, se identifica una careta de clientes mujeres con un 80%, de otro lado, en la sucursal Ajusco ascendió a 62% esto significa el 18 por ciento menor. Con referencia a los varones resalta la agencia Ajusco con 38 por ciento de consumidores de este servicio son de sexo masculino, por otro lado, en Xico sube al 20%, esto nos da a entender que es 18% menos. Más del 57.8% de los consumidores de Amextra Finanzas han hecho transacciones financieras en los cinco últimos años, y en los dos (2) actuales ejercicios se ha alcanzado un incremento en la cifra de consumidores o clientes. De los 14,376 consumidores de Amextra Finanzas solamente el 36.41% tiene un préstamo bancario (crédito), de este total el 78.8% son damas que gozan de acreditación y 21.2% son varones. Se concluye de conformidad al estudio y el análisis de los estados de carácter o de tipo financiero internos de Amextra Finanzas y otra investigación endógena se halló que la entidad empresarial cuenta con solidez financiera, por tanto está cumpliendo con los grados

de capitalización como equilibrio de activos en incertidumbre o riesgo determinados por los poderíos que regulan y los patrones mundiales, así como con el abastecimiento de caudales para resguardar la cartera en incertidumbre o riesgo. Por otro lado, los activos fijos son financiados con los dineros que vienen de reinversión y capital de manera que el dinero puestos por los clientes en la Amextra Finanzas no peligran ni se sitúan en riesgo.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Granados (2017) en la tesis “Los Productos y Servicios Financieros y su Influencia en la Inclusión Financiera en la Región Junín – El Caso del Banco de la Nación Macro Región III - Huancayo, para ter el grado de Maestro en la UNCP, Perú”; cuyo objetivo fue determinar la influencia de los servicios financieros en los clientes del Banco seleccionado en su estudio. El diseño es no experimental, de corte transversal correlacional – causal; la muestra es de 380 beneficiarios encuestados. Resultados Se establece que los servicios financieros imponen de modo significativo y directo en la inclusión financiera en los clientes del Banco de la Nación Macro Región III – Huancayo. 2. Los productos financieros actúan de modo significativo y directo en la inserción financiera en los clientes del Banco de la Nación Macro Región III – Huancayo. 3. Los servicios financieros impactan de modo significativo y directo en la inserción financiera en los clientes del Banco de la Nación Macro Región III – Huancayo. Concluyendo que. La obtención por parte de los beneficiarios de los programas asistenciales Juntos y Pensión 65 de sus cuentas bancarias demuestra que se ha abierto la posibilidad de estos a ingresar a nuevos productos y servicios financieros promoviendo la inserción financiera. Los niveles de inclusión financiera han evolucionado positivamente en la Macro Región III del Banco de la Nación, parte de dicho crecimiento se debe a la activa participación de los Programas asistenciales Juntos y Pensión 65.

León (2018) en la tesis “Características Económicas de las Firmas y Hogares Regionales del Perú y sus Efectos en la Inclusión Financiera 2014-2016, para tener el grado de Doctor en

Economía en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque, Perú”; donde el objetivo fue conocer y describir las propiedades de carácter económico de las sociedades y familias de todas las regiones del país, y sus resultados en la inserción financiera durante los años 2014-2016, acerca de la metodología es no experimental, de corte transversal. Los resultados muestran una inserción financiera media de 43.8%, habiendo una mejora en cada cinco entradas, pero es drástica en cinco entradas más adineradas, y en más necesitados, se tiene una relación fundamental en el desembolso de cada sucursal. Se tiene que 56% de familias se encuentra interesadas en comparación con el 25% de familias suscriptoras. Se concluye que, en promedio, las sociedades poseen una inserción financiera de 25% en tanto, los hogares alcanzan a 56%. En las cinco categorías más pobres las desigualdades, no son tan visibles, ya que las sociedades poseen una inserción financiera de 24% frente al 27% de los hogares. En las cinco categorías más ricas las desigualdades se acrecentan más, ya que las sociedades poseen una inserción financiera de 37% frente al 90% de los hogares. Las enormes brechas describen que los hogares coadyuvan y mejoran la inclusión a máximos ingresos, en tanto que las sociedades a ingresos medio y bajos tienen grados de inserción decrecientes, esto da génesis a la informalidad en los negocios, existencia paralela de negocios informales y formales de poco financiamiento, y bajo tamaño de las sociedades (baja productividad).

Núñez & Sifuentes (2019) en la tesis “Las fintech como herramienta para la promoción de la inclusión financiera en el Perú, para obtener el grado de Maestro en Finanzas y Derecho Corporativo por: Programa de la Maestría en Finanzas y Derecho Corporativo en la Universidad de Esan; Lima, Perú”; presento como objetivo el establecer si las fintech logran organizar un instrumento para causar la inserción financiera en el Perú, acerca de la metodología es un estudio metodológico. De los resultados, en el Perú, aproximadamente 13 millones de personas adultas se encuentran como no incluidas dentro de las transacciones bancarias y los razonamientos fundamentales que mantienen este evento son tres: la falta de confianza en el régimen financiero, escases de caudales suficientes, y el coste, con 59, 47 y

38%, respectivamente. A estas limitaciones, se añade también el elevado nivel de informalidad existente en el país, el cual es de carácter estructural e influye negativamente en diferentes ámbitos económicos. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática, en el año 2018, el 75% de las organizaciones que realizan su trabajo en la economía nacional y concierne al sector no formal y, en el mes de abril del año 2018 a marzo del año 2019, el porcentaje de empleo total en la informalidad subió a 72.6%. Concluyen dicha investigación mencionando que, de acuerdo a los informes de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, expuesta en el año 2015, se han efectuado diferentes actividades con propuestas para mejorar la inserción financiera en el país, en las que se ubican el ingreso o caudal electrónico y factoring. Esta nueva decisión ha facilitado la inserción financiera de pequeñas y micro empresas del Perú, dando facilidades para acceder a la liquidez financiera a bajos intereses que las recaudadas en un crédito. Contrariamente el peculio electrónico no ha alcanzado al logro del impacto que se espera como consecuencia de la baja aceptación por la ciudadanía, a la pequeña cifra de empresas o firmas que acceden este tipo de desembolso y la carga reguladora que aguantan las organizaciones empresariales que emiten dinero electrónico, diferentes de las organizaciones empresariales de múltiples operaciones.

Álvarez (2016) en la tesis “El Sistema de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) Como Promotor de la Bancarización y la Inclusión Financiera en el Perú. Un Estudio Retrospectivo de 1980 A 2014, para tener el grado de Magister en la PUCP, Perú”, cuyo objetivo fue describir la relación entre el conjunto de Cajas Municipales de Ahorro como promotores para la inserción financiera y la bancarización en el país. La metodología en este estudio, es de corte retrospectivo comprendido entre los años 1980 a 2014. Los resultados muestran que el conjunto de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito han conservado un innegable liderazgo referido a la cartera de depósitos, en paralelo con las demás empresas micro financieras, logrando un 97% del total de cartera de depósitos en el sistema micro financiero durante el mes de diciembre del año 2015. De igual forma, el monto de la cartera

de créditos, se ha incrementado de 7 500 millones de nuevos soles en 2010 hasta 15 000 millones de nuevos soles en 2015. Referente a la influencia o impacto de carácter social de este incremento de la cartera de colocaciones y depósitos en la fase estudiada, de conformidad a lo señalado por la FEPCMAC (Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y crédito), en el mes de diciembre del año 2012, en forma global de los clientes de microcréditos del régimen CMAC en todo el Perú subió a 1 008,680, de los cuales, un 65 por ciento atañe a los pequeños y microempresarios. Se concluye que el régimen CMAC ha ayudado grandemente a la desconcentración de créditos, y por ello, al incremento de los grados de inserción financiera a nivel de la región. Sin embargo, al tener mayor participación en colocaciones en zonas pobres del país, la intervención de las CMAC es baja en cuanto a la captación de ahorristas, pese al experimentado incremento en los años recientes. De esta manera, es cierto que el régimen CMAC ha ayudado grandemente al progreso de la bancarización y de la inserción de carácter financiero entre los años 1980 y 2014.

Franco (2017) en la investigación “Tecnología, inclusión financiera y regulación: acercando el financiamiento a las personas; para la 21^o Conferencia anual de la Asociación Latinoamericana e Ibérica de Derecho y Economía (ALACDE) – Universidad del Pacífico; Lima, Perú”; cuyo objetivo fue conocer y describir acerca de la tecnología, inclusión financiera y regulación: acercando el financiamiento a las personas, acerca de la metodología es descriptivo. Resultados: Las bases de crowdfunding financiero corresponden formarse como organizaciones empresariales de carácter financiero especial, con exigencias de ejercicio y de caudales ligeros, pero en todo momento bajo la vigilancia de la Superintendencia Financiera Colombiana. Esto equilibra el esquema de negocio con la mediación financiera, que efectúa la constitución de créditos e impone bases económicas semejantes, acabaría el objetivo de disminuir los costos para obtener créditos, y de impulsar a una mayor competencia en el sector financiero. En segundo término, es vital acceder a que los soportes infundan consejería y sugerencias a los clientes empleando instrumentos de

“cognitive banking” puedan resultar un escalon muy relevante para el incremento de la inserción financiera en el mundo, mediante la cual, resulta trascendental continuar y propulsar desde la regulación, y desde el sector financiero las iniciativas que emplean el cambio tecnológico, no tan sólo para incrementar la competitividad, sino también para lograr la democracia y acceder al crédito en un mundo equitativo financieramente.

Hernani et al., n.d. (2019) en la tesis, para tener el grado de grado de Magister en la Universidad de Ciencias Aplicadas UPC, Perú, cuyo objetivo fue desarrollar un esquema de planeamiento de negocio para implementar una plataforma de financiamiento con todas las partes (crowdlending), las cuales conectan a los peruanos que requieran de financiamiento (acreditados) para cumplir sus sueños a corto plazo con el apoyo de otros peruanos que disponen de fondos (prestamistas) a cambio de rentabilidad en su inversión. Conectamos a cada prestamista con varios acreditados, a través de una plataforma digital (website y app móvil). Su plan de negocio se centro en los siguientes segmentos de clientes: los acreditados, como peruanos mayores de edad que residian en la ciudad de Lima Metropolitana y con necesidades de financiamiento de menor cuantía y en corto plazo. Luego del análisis estratégico determinaron que contaban con todas las condiciones favorables para la implementación de este tipo de negocio, considerando que actualmente el mercado de las fintech (empresas que brindan servicios financieros haciendo uso de tecnología) está facilitando el acceso de los peruanos al sistema financiero que antes no lo tenían. Desarrollaron estados financieros para medir la viabilidad financiera y económica, donde obtuvieron resultados con utilidad positiva en el estado de resultados, mientras que el flujo de caja permitió evidenciar un-VPN de S/ 1,567,725 y una TIR de 70%, positivos, por lo que sugiere su implementación, También hace referencia que en el Perú, según la data de Gartner, en 2019, el gasto en Tecnología Informática (TI) a nivel mundial alcanzo los US\$ 3.8 billones, un 2.8% más que la cifra alcanzada en el año 2018. Otro aspecto importante que menciona es en relacion a la conectividad 5G, la cual se espera que llegue este año, esta tecnología ofrece

una mayor velocidad y la facilidad de conectar varios dispositivos a la misma vez. Este 5G aparecerá en aquellos celulares que son compatibles, tal es el caso de Samsung, en el cual puedes realizar conexión de llamadas a través de video conferencia comercial con un prototipo de celular inteligente 5G, además de ello organizaciones como Huawei que anunciaron su interés de distribuir celulares móviles 5G a lo largo de este año (2018). Realizaron una evaluación del entorno de la cultura digital, donde señalan que el sistema financiero en Perú pasa por un procedimiento de cambio digital, para lograr juntar los servicios financieros hacia los clientes, y se aprovechan los beneficios de las tecnologías disponibles. Por lo cual se busca un cambio de cultura, como el caso de Banbif, que ha considerado su transformación digital mediante la alianza con firmas tecnológicas financieras (fintech). El entorno social describe que del total de compras online que se registraron en los primeros meses del 2019 el 43% las realizaron personas que rondan de entre 25 a 34 años, asimismo que el 50% de las operaciones en línea se pactan en la ciudad de Lima, así como el 30% de las ofertas en línea se pactan desde los celulares inteligentes, el uso del celular por parte de los millenials nacidos entre los años 1980 a 1999, es de aproximadamente 7 horas al día, a partir de los 24 años los jóvenes tienden a utilizar más el celular que la computadora, por lo cual tener el celular con batería es ahora una necesidad. Es por esta necesidad que los jóvenes no son usuarios pasivos del internet, sino que visitan blogs de estilo de vida, realizan consultas de deporte y revisan su perfil en redes sociales, y por último refiere que, el 42% de la población peruana es usuaria de internet asimismo el 90% tiene acceso a la red social Facebook y 55% a YouTube.

2.2. Bases Teóricas y Conceptuales

2.2.1. Inclusión Financiera

La inserción financiera se conceptualiza como “el acceso y uso de servicios financieros de calidad por parte de todos los segmentos de la población” (Graham, 2013). Se puede entender como inclusión financiera el acceso que tiene la población hacia el sistema

financiero formal. Por este medio, se le da el alcance a la población de todos los servicios de índole financiera de una manera segura y sostenible, así mismo, la inserción facilitó el minoramiento de la pobreza, a través de la generación de ingresos, las cuales mejoran al beneficio económico, y les brinda estabilidad financiera. Para brindar servicios, se tiene que desplegar tanto en el plano financiero y económico la equitatividad. La inserción financiera, es clave para dotar de oportunidades, y generar productos financieros, que coberturan las necesidades de los sujetos crediticios, localizadas en diversas zonas del país ya sea de la zona urbana o zona rural, y así poder incentivar una relación de inclusión con todos los ciudadanos.

La inserción financiera se analiza como un factor social para el progreso económico que va siendo más importante en los foros de índole internacional, nacional y otros, por ello el Banco Mundial (2014) resalta que “...dentro de un marco operativo que establece que la inclusión financiera es la proporción de individuos y empresas (dentro de un país) que hacen uso de los servicios financieros o de sus canales que se encuentran dentro del sistema financiero”. En Perú, se cuenta con un espectro normativo político, que establece la estrategia nacional de inserción financiera, que direcciona la inclusión para el acceso, y el empleo de la calidad con las que cuentan todos los sectores de la población al sistema financiero.

En la visión de Roa (2014) el análisis abarca la inclusión financiera en los siguientes términos “la inclusión financiera es un proceso continuo de promoción del acceso y uso responsable de servicios financieros integrales, confiables, eficientes y adecuados a las necesidades de las personas”, de la afirmación anterior, se desprende que la inserción financiera, en alguna arista de la economía de cada nación, se localiza sobre la propia economía, ya que la prospectiva da señales que con el progreso de la tecnología abarca y registrará cada proceso financiero, que se efectúe dentro del sistema, ya que los medios electrónicos serán más prácticos, sin embargo, el resto seguirá siendo en todo momento un aporte en educación y la confianza a cada cliente de que este medio es confiable en relación a las nuevas tecnologías y nuevos productos tecnológicos.

La inclusión financiera se describe como un “fenómeno económico multidimensional compuesto por necesidades de mercado como oferta, demanda, percepción /calidad y reglas de juego” (Carbó, Gardener y Molyneux, 2005). Para Beck & Brown (2011) “el rol de las entidades juega un papel importante debido al acceso que brindan, estableciendo la infraestructura correspondiente en distintos sectores”.

“El uso del sistema financiero esta abarcado en mayor parte por los individuos adultos, que sin embargo no es porcentaje sustancial debido a que no todos están informados y no tienen la confianza suficiente en el sistema financiero, todo esto lleva a un análisis institucional que pone como entidad fiscalizadora al Estado, el cual tiene que plantear las medidas políticas que enmarquen los parámetros de desarrollo de la inclusión financiera de los consumidores dentro de un mercado apto para su consumo” (North, 2005)

Una postura positiva es advertida por Roa (2014) acerca de la inclusión financiera, en el cual indica que “el uso del sistema financiero, no solo se debe al alcance de los canales que puede tener el sistema financiero, sino más bien al uso racional de cada individuo conforme a la satisfacción de sus necesidades, a pesar de que los servicios disponibles en su entorno sean costosos o no regulados, en todo momento serán sometidos a una decisión racional o informada conforme al beneficio que puedan obtener de ello, por tanto el uso del sistema financiero no solo se deberá a la exclusión financiera”. De esta manera, se pueden determinar los intervinientes económicos en tres estamentos i) Los que emplean los servicios financieros formales, que conforman el sistema financiero a través del uso de alguno de sus conductos ii) Agentes que utilizan los conductos del sistema financiero no supervisados o no formales, y iii) Agentes excluidos por el mismo sistema financiero por el incumplimiento de ciertos requerimientos fijados.

La educación financiera, incluso es un instrumento de ejecución importante para la inclusión financiera, en la cual se le suministra de conocimientos, habilidades y capacidades a todos los segmentos de la población, para de esta forma guiar las decisiones económicas

de forma correcta; de esta manera la dotación de estrategias para desarrollar la inclusión se encontrará alineadas. Para lograr el cumplimiento de estas actividades, el Estado concibe características con el propósito de lograr dichos propósitos, es por esto que se designa actividades mediante de sus organismos para la producción de políticas inclusivas. El MEF tiene la función de crear políticas que ayuden al progreso económico, y la inclusión financiera es clave para lograr esa meta, por ende, el MEF delinea, organiza y estructura comisiones que laboren con ese objetivo. En ese desarrollo, se crea la “Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera” que en 2015 fija la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera.

Otra definición acerca de la inclusión financiera es fijada por The Center for Financial Inclusion (CFI) el cual indica que: “la completa inclusión financiera es un estado en el cual todas las personas que pueden utilizar servicios financieros tienen acceso a un completa gama de servicios de calidad, los cuales son provistos a precios accesibles y de manera adecuada, respetando la dignidad de los clientes. Los servicios financieros son entregados por un conjunto de proveedores, muchos de ellos privados, y llegan a cada persona que puede utilizarlos, incluyendo a los discapacitados, pobres, individuos que viven en zonas rurales y muchas otras poblaciones excluidas”. (Acción, 2009)

María José Roa indica “la inclusión financiera tiene una naturaleza multidimensional compuesto por el acceso, uso y calidad; estos elementos debidamente integrados y con la orientación adecuada en cumplimiento de su objetivo, establecen un desarrollo óptimo de la inclusión financiera conforme a un análisis de la oferta y demanda de productos financieros” (Roa, 2014).

La conceptualización de inserción financiera según CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe), define a la colocación financiera según sus 3 extensiones: la calidad, la utilización y el acceso. La calidad significa el conjunto de aspectos, como la

adaptación del servicio a las necesidades del consumidor, la diversidad, la reglamentación, y el control de la oferta financiera. (Pérez & Titelman, 2018)

Con los índices que se tienen para la estimación de las dimensiones de la inserción financiera, por lo general, mide el acceso, y la utilización del régimen financiero. Las señales referidas a la calidad tienen poca frecuencia. A su vez, las señales de carácter relativo de inclusión o inserción financiera están referidas generalmente a personas naturales y no a empresas o personería jurídica. Un modelo de ello, es la data que se tiene de Global Findex del Banco Mundial, hay indicadores de personería jurídicas, estos se hallan en la base de datos Enterprise Surveys del Banco Mundial. (Pérez & Titelman, 2018) Esta conceptualización y clasificación de la colocación o inversión financiera sufre de debilidades importantes. Las pluralidades entre las señales de accesibilidad y utilización no están bien detalladas. En ciertos casos, el poseer una cuenta corriente en un banco o en una caja se considera uso y en otros casos acceso al régimen financiero. (Pérez & Titelman, 2018)

La primera definición que se recoge sobre inclusión financiera se refiere a “la proporción de personas y de empresas que usan los servicios financieros”. Aquí de forma implícita indica que las restricciones en la accesibilidad limitan la utilización de dichos servicios financieros. (Rivera & Guerra, 2019)

La inserción financiera integral es una situación en que todos los individuos sin excepción pueden utilizar y cuentan con accesibilidad a una variedad completa de servicios de tipos financieros de buen tributo, que se dan a precios factibles o posibles, convenientemente y con respeto para los consumidores. Las asistencias financieras son asistidas por un conjunto de ofertantes o de proveedores, la mayor parte son particulares, llegando a la totalidad de quienes desean utilizarlos donde se incluyen a personas discapacitadas, individuos que pertenecen a zonas rurales, y personas con pobreza extrema de urbes excluidos. (Rivera & Guerra, 2019)

La conceptualización de inserción financiera según CEPAL (Comisión Económica para América

Latina y el caribe), según las conceptualizaciones nuevas la colocación financiera posee 3 extensiones: la calidad, la utilización y el acceso. La calidad significa el conjunto de aspectos, como la adaptación del servicio a las necesidades del consumidor, la diversidad, la regulación y la supervisión de los servicios financieros. (Pérez & Titelman, 2018) La utilización está referido al uso efectivo de los servicios financieros, teniendo en consideración al objetivo, la frecuencia y la regularidad con que utiliza el régimen financiero. El acceso quiere decir, la sencillez mediante la cual, las personas logran alcanzar los servicios que brindan las unidades empresariales financieras que se disponen en las entidades legales o fomaes. (Pérez & Titelman, 2018)

Esta conceptualización y clasificación de la colocación o incersión financiera sufre debilidades importantes. Las pluralidades entre las señales de accesibilidad y utilización no están bien detalladas. En ciertos casos, el poseer una cuenta corriente en un banco o en una caja se considera uso y en otros casos acceso al régimen financiero. (Pérez & Titelman, 2018)

Por otro lado, se supone que la accesibilidad antecede al uso, que el acceso depende de aspectos que tienen asociación con la infraestructura y con la oferta de servicios, y el uso o la utilización estriba de elementos relacionados con la demanda que atañen a explícito nivel de la oferta. (Pérez & Titelman, 2018).

2.2.1.1. La teoría de la inclusión financiera desde el punto de vista de la oferta

Generalmente, tanto el nivel práctico (empírico) o nivel teórico, en el estudio o la investigación de las colocaciones o inserciones financieras está enfocado casi de modo exclusivo desde la óptica de la oferta. El alejamiento a la accesibilidad bancaria causa una dificultad de entrada al régimen financiero que es, un muro de precios (tasa de interés). Los escasos de de colocaciones financiera brota porque la entidad financiera ofrece sus servicios financieros a altas tasas de interés y que no están al alcance de los clientes o consumidores. Esta dificultad está asociado debido a falencia de mercado. (Pérez & Titelman, 2018).

Las falencias de mercado son propias a la funcionabilidad de mercado impidiendo alcanzar un desarrollo eficaz de los recursos.

Estos errores o falencias se dan en 4 amplios casos: servicios de carácter público, utilidad creciente a nivel, natural monopolio y anomalías de la información. El error de de mercado que pertenece a la colocación o inserción financiera es la anomalía de la información, porque esta situación genera un crédito racionado y, consiguientemente, un menoscabo a la accesibilidad al régimen financiero por parte de las pequeñas y micro empresas. (Pérez & Titelman, 2018).

2.2.1.2. La teoría de la inclusión financiera desde el punto de vista de la demanda

Las investigaciones de los casos a nivel nacional estudiados dentro del proyecto de colocaciones o inserciones financieras de las pymes realizado por la Comisión Económica Para América Latina y el Caribe (CEPAL) mencionan que las inserciones financieras no es un argumento que solo deba estudiarse exclusivamente desde el punto de vista de la oferta. Ultimamente los estudios de mercado muestran que hay una gran cantidad de pymes que muestran no tener penurias financieras ni menos necesitan créditos financieros externos. Esta prueba es concurrente con la realidad de que las organizaciones empresariales prefieren financiarse con caudales internos.

La prueba práctica que marca la necesidad de de la demanda desmiente, de algún modo, las proposiciones y/o hipótesis que se manipulan en los textos con referencia a la inserción financiera, comprendida como la accesibilidad al régimen financiero. La falta de colocaciones o inserciones financieras es coherente con una ausencia de demanda (demasiada oferta de crédito, si existiera demanda suficiente). Por ello se requiere saber cuales son los aspectos que revelen esta falta de demanda. (Pérez & Titelman, 2018)

2.2.1.3. Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF)

La Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (CMIF) elaboró La Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) y aprobado por DS N° 191-2015EF. El fin cardinal de la estrategia 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”

2.2.1.4. Dimensiones.

De acuerdo a Memoria Anual Financiera Confianza (2019) comprende 05 dimensiones de inclusión financiera:

A. ***Son Mujeres.*** Según lo establecido en la Estrategia de Igualdad de Género del Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo PNUD 2014 – 2017, se centran sobre la dotación de poder, y las acciones de los derechos de las féminas en el mundo, y en todos los campos de sus vidas cotidianas. Todo ello, compromete la parte social, familiar y económica de sus vidas. En tal sentido, la estrategia de equidad de género de la PNUD concentra su relevancia en la promoción de la equidad de género, y la dotación de poder de las mujeres para apoyar en la eliminación de la pobreza, reduciendo las desigualdades, y la exclusión en los países y como parte de su contraste de desarrollo. De esta forma, la reducción de las brechas de diferencias en hombres y mujeres, erradicación de acciones discriminatorias y enfrentar estereotipos que promuevan diferencias y exclusión, se transforman en responsabilidades que deben de asumir los gobiernos, así también la sociedad en todos los ámbitos de la vida de las personas. concentran en el empoderamiento y el ejercicio en pleno de los derechos de las mujeres del mundo en todas las esferas de sus vidas. Esto implica tanto la parte social, familiar y económica de sus vidas. En este sentido, la Estrategia de Igualdad de Género del PNUD centra su importancia en promover la equidad de género y el empoderamiento de las

mujeres para apoyar en eliminar la pobreza, reducir la desigualdad y la exclusión en los países y como parte de su enfoque de desarrollo. De esta manera, el reducir la brecha de desigualdad entre los hombres y las mujeres, erradicar las prácticas discriminatorias y hacer frente a los estereotipos que provocan desigualdades y exclusión, se convierten en responsabilidades an asumir por los gobiernos y la sociedad en todas las esferas de la vida de las personas. Financiera Confianza, entidad de la Fundación Microfinanzas BBVA, comprende que el incluir a las mujeres por intermedio de créditos formalizados no solo permite que generen mas recursos para su negocio o emprendimientos, sino que a la vez contribuyen con una independencia economica en sus hogares y esto deduce que ellas mejoren su calidad de vida y su entorno familiar al mejorar su empoderamiento. (Confianza F. , 2018).

B. ***Personas vulnerables.*** Financiera Confianza: institución perteneciente a la Fundación Microfinanzas Banco Bilbao Viscaya Argentaeria en Perú (FMBBVA) es una organización empresarial de carácter financiero, teniendo como misión construir oportunidades para familias de escasos recurso y mejora de sus ingresos mediante finanzas productivas con caracter responsables, con el único objetivo de que en el futuro puedan poser una situación económica mejor. Orientado la atención a emprendedores vulnerables sabiendo que la principal causa de vulnerabilidad es la inestabilidad de sus ingresos y el nivel educativo (mujeres y hombres de zonas urbanas sin estudios secundarios) para los que ofrecen apoyos crediticios, ahorros y capacitación guiada con asesoría empresarial para el crecimiento de ellos mismos y de su empresa. En la actualidad ayuda a 1,8 millones de personas e individuos que han emprendido un negocio. El 71% (setenta y uno por ciento) de los clientes que tienen créditos de carácter productivo son vulnerables. (Confianza F. , 2018).

C. ***Personas pobres.*** Con el objetivo de dar una mejor disponibilidad crediticia a los consumidores de los servicios financieros la entidad Financiera Confianza usa las modernas técnicas que les facilita arribar a las zonas con mayor vulnerabilidad económica y que necesitan de apoyo crediticio. De conformidad a la información de Desempeño Social de la Fundación Microfinanzas BBVA, mostrado en la capital de la república peruana, el 26% de los más de 210.000 clientes o consumidores de crédito a los que apoya la empresa financiera se encuentran en áreas rurales. “La tecnología está siendo clave para llegar a estas áreas, donde se concentra la pobreza representada por hombres y mujeres de zonas rurales sin nivel de educación, con ingresos por debajo de la canasta básica de alimentos, inestabilidad de ingresos. De hecho, el 68% de los clientes rurales inicialmente pobres deja de serlo en el tercer año de relación con la entidad”, ha afianzado la directora de MIDE (Medición de Impacto y Desarrollo Estratégico) de la Fundación, Stephanie G. Van Gool. (Confianza F. , 2018).

D. ***Personas de zonas rurales.*** Financiera Confianza, institución peruana parte de la Fundación Microfinanzas BBVA, ganó el “Premio a la Inclusión Financiera Responsable” en los Premios Citi a la Microempresa 2018, en memoria de sus mejores indicadores para la inclusión financiera, delimitación nacional, y a la labor responsable para el cumplimiento de la filosofía organizacional, la cual es promover el desarrollo hacia futura de las familias más vulnerables en el Perú.

De igual manera, el cliente de Financiera Confianza Dionisio Huamán, pequeño empresario arequipeño que produce alfajores, y demás dulces en su logo “El viejo dulcero”, logró el segundo puesto de reconocimiento al rubro producción y el premio a la microempresa. “Luis Germán Linares, gerente general de Financiera Confianza, destacó el esfuerzo de los más de 500 mil emprendedores a los que atiende

la entidad en todo el país, y dijo que este doble reconocimiento a la entidad es el resultado de la apuesta constante por incluir a más personas al sistema financiero, sobre todo mujeres del ámbito rural del país”. (Confianza F. , 2018).

E. ***Personas menores de 30 años.*** Financiera Confianza considera que las personas jóvenes (personas menores a 30 años) cuentan con mayor acceso y mejor formación en lo digital. Dentro de la inclusión total la institución valora a las personas menores a los 30 años de edad como el sector de la población que requiere o necesita un apoyo crediticio para el inicio o impulso de un emprendimiento. (Confianza F. , 2018)

2.2.2. Modelo fintech

Para el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (2018), la Fintech se define de la siguiente manera “innovaciones financieras habilitadas por la tecnología que podrían dar como resultados nuevos modelos de negocio, aplicaciones, procesos o productos con un efecto material asociado en los mercados e instituciones financieras, y la provisión de servicios financieros”. (p.8).

En grandes rasgos, se define entonces, como la colocación de tecnologías innovadoras con el propósito de generar y ofertar nuevos productos y servicios de índole financiera.

Estas organizaciones nacieron en Reino Unido y los Estados Unidos al término del año 2010 por la poca confianza de los demandantes hacia la banca básica o tradicional a raíz de la crisis financiera; los clientes insatisfechos buscaron nuevas oportunidades para desarrollar tanto sus negocios y no perder la confianza en los agentes financieros (Igual, 2016).

En función a este último grupo, se encuentra la llamada generación “millennial” quienes son la principal fuente de demanda de las Fintech, al forjar el modelo de cliente del futuro.

Los “millennial” se encuentran unidos por las tecnologías de hoy en día, buscan soluciones rápidas, y nuevas maneras de asociarse con la banca del sector financiero.

Desde el enfoque del Banco Central de Reserva del Perú (2017) “no existe una sola definición de Fintech, pero generalmente se entiende como la empresa orientada a crear e implementar innovaciones tecnológicas para proveer productos y servicios financieros específicos, muchas veces de una forma más eficiente y a menor costo que las tradicionales empresas del Sistema Financiero” (p.79).

Asbanc (2017) señala que:

“Las fintech pueden ser definidas como empresas o startup que, haciendo uso de lo último en la tecnología, proveen soluciones financieras digitales enfocadas a atender necesidades específicas de las personas. Estos emprendimientos utilizan arquitecturas tecnológicas avanzadas y aprovechan la infinita información existente en la internet (crowdfunding, blockchain, big data, cloud computing), y ofrecen sus servicios a través de plataformas virtuales”. (p.1).

La Corporación Andina de Fomento (CAF) realiza un concepto más grande acerca de las Fintech, en la cual abarca a las startups, así también a los gigantes tecnológicos:

El sector fintech, es el grupo de organizaciones de carácter no financiero que emplean tecnología digital e instrumentos relacionados como crowdfunding, cloud data, blockchain, big data, inteligencia artificial, redes sociales, entre otras, para la prestación de ofertas financieras hacia los demandantes y organizaciones de una manera innovadora, y con innovadores modelos de negocio; el sector fintech, se encuentra asociado por 2 conglomerados de organizaciones: a) Niveles emprendimientos y organizaciones jóvenes mayoritariamente. Este grupo

de organizaciones han cambiado tanto en las soluciones que ofertan, como en el modelo de negocio y la tendencia a la especialización hacia los nichos de mercado en la cadena de valor de la banca, b) Grandes grupos tecnológicos, e-commerce, y telefonía como Amazon, Samsung, Vodafone y Alibaba. Rojas (2016) “Este grupo tiende a ubicarse en varios segmentos del negocio bancario de forma simultánea, e integra los servicios financieros a su modelo de negocios y paquete de servicios, (p.11)”

2.2.2.1. Características de las Fintech.

Las organizaciones fintech poseen algunos rasgos que les han facilitado ingresar de forma rápida en el sector financiero. Como lo señala Silva y Ramos (2017) “la innovación disruptiva a través de a) uso de la tecnología, b) modelo de negocio innovador y c) cadena de valor en la que todos los participantes pueden estar mejor; ha permitido el ingreso de nuevos proveedores tanto de bienes y también servicios a precios más asequibles y con un potencial para desplazar total o parcialmente a sus competidores consolidados, este caso particular, a la banca tradicional”. En adición, el suministro de tecnologías ha facilitado la dotación de bienes y servicios con costos reducidos, y la administración de esta ha alcanzado llegar a los sujetos que en un inicio se encontraban excluidas del sistema financiero. En función de Naraim (2016) “el uso de tecnologías existentes y ampliamente disponibles, como el teléfono móvil, han ayudado a las economías en desarrollo a dar un gran salto en el desarrollo de sus mercados y a incluir por primera vez a millones en el sistema financiero formal”. Lo que deja expuesto a que el factor tecnológico, y el cambio son necesarios en el sector fintech.

De acuerdo con Igual (2016), las siguientes características definen a una fintech:

- Propuesta guiada en alguna característica de las finanzas. Las organizaciones

fintech, se localizan en un producto o la oferta de un servicio especial como colocaciones, canales de pago, en comparación con la banca tradicional, en el cual sus productos, y servicios son más difíciles porque mayoritariamente en ocasiones buscan que el cliente, se diriga hacia alguna agencia y busque ayuda de un asesor.

- El empleo de tecnologías nuevas como principal fuente de las fintech, define una principal característica de las fintech sobre las plataformas tecnológicas (apps, aplicaciones para celulares inteligentes) que resulta, más fácil para tener algunos estándares regulatorios, que sí necesitaría cumplir la banca básica o tradicional.

Se puede afirmar que las fintech representan una alternativa desafiante para la banca tradicional ya que son empresas que se presentan como una nueva opción para los consumidores en el sector financiero.

2.2.2.2. Teoría relacionada a las Fintech.

Para Zalan y Toufaily (2017) en los estudios realizados en función de los límites disruptivos esquematien el fenómeno fintech, que puedan estimular en el sistema financiero una sólida base teórica, la cual se centra en el intercambio tecnológico. Mayormente las investigaciones hasta este momento, se elaboraron por bancos y consultoras. Para Gordon y McCarthy (2016) “existen también varios artículos con un fundamento teórico relacionado al crowdfunding (financiación colectiva) dirigida a microemprendedores donde destacan la respuesta positiva de los prestamistas cuando una empresa busca ayudar a los demás con su proyecto, que cuando se enmarca dicho proyecto como una oportunidad de negocio”.

2.2.2.3. Beneficios que trae el desarrollo de las Fintech.

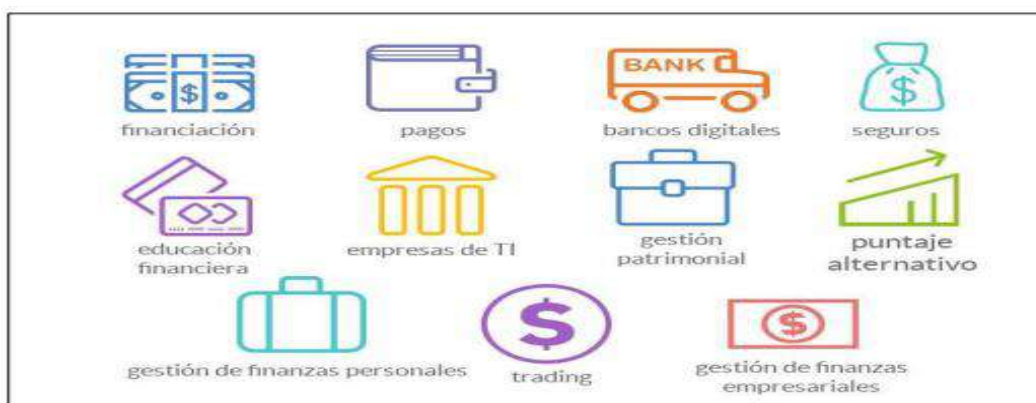
- **Creacion de nuevos productos**, según Gestión (2018) “se ha logrado gracias a la gran acogida que han tenido los smartphones desde su aparición a inicios del año 2000”. En el País, la compra del exterior de teléfonos inteligentes, se ha triplicado en estos últimos años, esto produjo una apertura cada vez mayor para los consumidores nacionales.
- **Mejora la experiencia del usuario**, por el desarrollo en el empleo de internet, redes sociales, y teléfonos inteligentes, lo cual ha generado una nueva casta de clientes, los cuales requieren más rapidez, flexibilidad y facilidad para sus interacciones con los proveedores de servicios financieros. Para Nuñez (2019) “las fintech están enfocadas en responder estas nuevas exigencias, por lo que sus procesos se caracterizan por incorporar dichos atributos, lo que se refleja en una mejor experiencia del usuario”.
- **Creacion de nuevos mecanismos de evaluacion crediticia**, “las fintech haciendo uso de la tecnología diseñan e implementan escores crediticios alternativos más inclusivos que permite aprovechar la información disponible de usuarios sin historial crediticio”. (El país 2017)

2.2.2.4. Segmento de las fintech.

De esta manera el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y Finnovista (2017) ha tipificado a estas organizaciones en distintos sectores de negocios, como se puede ver en la Figura abajo.

Figura 7

Segmento de negocio de las Fintech



Nota: Fintech, Innovaciones de America Latina y el Caribe. BID y Finnovista.

2017.p37.

Según Noya (2016), los servicios o productos ofrecidos por las fintech se pueden clasificar de la siguiente manera:

- a) **Pagos digitales:** Para este tipo de fintech se efectúa las operaciones de pagos electrónicos, transferencias y cambios de divisa evitando la intervención de intermediarios como instituciones financieras, así como el uso de dinero físico. El objetivo de las empresas que brindan este servicio es lograr una mayor eficiencia en costes. Asimismo, al ser los pagos digitales una fuente importante de datos, éste es uno de los grupos operativos en los que hay mayor innovación y competencia.
- b) **Financiación alternativa:** aquí yacen las fintech enfocadas a generar un lugar electrónico para el financiamiento y los créditos, eliminando la intermediación mediante un trato especial entre inversores y prestatarios, esta influyen de forma directa sobre la banca básica o tradicional el cual tiene como objetivo sólo ser intermediador de préstamos y captar depósitos como cambio reciben alguna rentabilidad. De esta forma, nacen las empresas denominadas crowdfunding o conocidas también como de financiamiento participativo. Esta última se basa en

brindar créditos hacia empresas y personas, las cuales serán financiadas mediante aporte de distintos inversores, sin la necesidad de intermediación, sólo una estructura con la entidad que necesite de los fondos. Por lo general, los recursos se destinan a empresas o proyectos especiales.

Para el presente trabajo nos centraremos en las alternativas de financiación y con mayor detalle en el Crowdfunding, donde el BBVA (2016) advierte que se tienen los siguientes tipos de crowdfunding.

➤ **Crowdfunding de inversión:** Es una forma de financiamiento que oferta a los inversores participación de la empresa que se encuentra necesitando financiación proporcional a lo aportado, en modo de intercambio. Un ejemplo de ello es la plataforma AngeeList.

➤ **Crowdfunding de recompensa:** Este tipo de financiamiento en la cual el proyecto o la institución ofrece una serie de recompensas en relación a los aportes recepcionados con el propósito de buscar la inversión en su proyecto. Un ejemplo de ello, es la plataforma Infiegogo.

➤ **Crowdfunding de préstamos:** Cuando el prestamista recibe su préstamo junto con un tipo de interés sobre el dinero prestado como contraprestación a su aportación.

Del mismo modo BBVA (2016) indica que la banca tradicional puede aportar a estos nuevos empresarios y su modelo de financiación mediante:

➤ **Scoring:** Es un sistema de estimación automática para solicitudes en cuanto a las transacciones de crédito, como los préstamos hacia el consumo, hipoteca, y concesión de tarjetas crediticias.

Con el progreso del crowdfunding, se comienza a aplicar una serie de medidas de scoring, que se encuentran más allá de los métodos básicos establecidos en la data histórica del comportamiento de crédito del cliente.

- Otra manera para la cooperación se puede efectuar con la opción de tener riesgos en común entre el banco y la plataforma, en tanto, si el banco tiene un valor porcentual de la financiación mediante inversiones colectivas.

2.2.3. Bases Legales

- **Constitución Política.** En los artículos 59, 61, 65 y 87 de la Constitución Política del Perú disponen que el Estado estimula la creación de riqueza y garantiza la libertad de trabajo y la libertad de empresa, comercio e industria; facilita y vigila la libre competencia; defiende el interés de los consumidores y de los usuarios; así como fomenta y garantiza el ahorro.
- **Ley No 29158,** Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, en el artículo 4, ordena como competencias exclusivas del Poder Ejecutivo, el diseñar y supervisar políticas de ámbito nacional, que son obligatorias para las entidades Estatales en todas las jerarquías gubernamentales; como indica, el literal a) del numeral 23.1 del art. 23 de la mencionada Ley, que comunica que las actividades cardinales de los Ministerios son: dirigir, evaluar y supervisar la política nacional bajo su jurisdicción.
- **Decreto Legislativo N° 183,** Ley Orgánica del MEF (Ministerio de Economía y Finanzas), en el art.5, manifiesta que corresponde al MEF dirigir las actividades económicas del país, en ellos está los servicios de carácter financiero.
- **Decreto Supremo N° 029-2014 – EF,** se creó la “Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera”, anexa al MEF, con el fin de plantear el diseño, la ejecución y el

seguimiento de las estrategias de inclusión financiera a nivel nacional aprobado DS No 191-2015-EF, donde se ordena emitir información técnica con relación a sus avances y resultados mediante informes.

- **Decreto Supremo N° 029-2014-EF**, art.3, indica que la Comisión está formada por representantes del MEF (Ministerio de Economía y Finanzas), representantes de la SBS (Superintendencia de Bancos, Seguros y AFP), también incluye representación del BCR (Banco Central de Reserva del Perú), del Banco de la Nación y de parte del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- **Decreto Supremo N° 029-2018 - PCM (Presidencia de Consejo de Ministros)**, dió la aprobación del Reglamento de regulación de las políticas de carácter nacional, para la implementación por las organizaciones públicas de los 3 estratos de gobierno (locales, regionales y nacionales), para la utilidad de todos los peruanos.
- **Decreto Supremo N° 259-2019**, aprueba la inserción financiera y ratifica el D.S. No. 029-2014 – ef, que da inicio de funcionamiento a la comisión multisectorial de inclusión financiera en el país, brindando nuevas oportunidades a los ciudadanos.
- **Decreto de Urgencia N° 013 -2020** que promueve el financiamiento de las Mipyme, emprendimientos y Startups. Establece el marco regulatorio jurídico para la supervisión de las actividades relacionadas a la actividad de financiamiento participativo denominado crowdfunding. Por intermedio de las sociedades responsables de la autorización para la administración de las plataformas a través de las que estas empresas realizaran dicha prestación de servicios o actividades. En ese orden se direcciona el rol supervisor de este esquema a la (SMV) Superintendencia de Mercado de Valores del Perú.

2.3. Definición de Términos Básicos

Las siguientes definiciones corresponden al glosario financiero FinTech que es el siguiente:

- 1) Fintech: Derivan de la compenetración de dos áreas, las cuales son: servicios financieros, y soluciones enfocadas en tecnologías desarrolladas, conocida como “tecnología financiera, fintech es una línea de negocio basada en el uso de software para proporcionar servicios financieros, las compañías fintech son generalmente startups creadas con el propósito de aplicar disrupción en corporaciones y sistemas financieros que dependen menos del software” (Nicoletti, 2017: 12).
- 2) Inclusión financiera: Según la SBS “En el Perú, la Inclusión Financiera se define como el “acceso y uso de los servicios financieros de calidad por parte de todos los segmentos de la población” (SBS 2020). “En el Perú, las autoridades de política pública relievan la importancia de la inclusión financiera por la pertinencia que tiene ésta para los distintos agentes y mercados”. De esta forma, la inserción facilita el equilibrio del sistema financiero para el progreso de mercados y herramientas nacionales para aminorar el empleo de financiamiento exterior. En los domicilios, la inserción financiera atañe el máximo empleo de herramientas financieras para incrementar su resistencia ante choques económicos. Para las organizaciones, la inserción financiera se tiene más oportunidades de financiamiento para los gastos de capital e inversión, con menos costos de operación. Como conclusión, se advierte que la inclusión financiera, es un lazo para conllevar el crecimiento económico, reducción de lo informal y la lucha en contra de la pobreza.
- 3) Modelo de Negocio “Modelo de negocio se refiere a la forma en la que la empresa lleva a cabo su negocio” (Ricart, 2009, p.19). Básicamente es la forma como una empresa se plantea generar ingresos y beneficios.
- 4) Cliente pobre: Aquel cuyo gasto se encuentra por debajo de la línea de pobreza del

INEI, Pobreza En términos conceptuales, se refiere a la carencia de ciertos bienes y recursos (Kaen, 2009)

- 5) Clientes Vulnerables: Aquel cuyo gasto está por debajo de tres veces la línea de pobreza del INEI, vulnerabilidad tiene relación con la fragilidad, las limitaciones de personas, grupos y regiones para enfrentar situaciones adversas o inclusive cotidianas, y superar situaciones calamitosas o de sufrimiento social. “La vulnerabilidad social estaría entonces presente en situaciones de pobreza y exclusión social, pero también, en situaciones previas, en familias o individuos que se encuentran en riesgo de caer en dichas situaciones”. (Kaztman, 1999)
- 6) Crowdfunding la definición del concepto y la precisión terminológica. El término crowdfunding se ha utilizado en muchos idiomas para aglutinar fenómenos muy diversos que comparten esencialmente tres características. Primero, la base comunitaria, en masa que permite agrupar esfuerzos, recursos e ideas. Segundo, el objetivo principal pero no único de obtener financiación para un proyecto bajo esquemas jurídicos y económicos muy distintos. Tercero, el empleo de tecnología que permite la interacción e intermediación electrónicas para canalizar las funciones atribuidas a cada modalidad de crowdfunding. Por tanto, el término crowdfunding, es traducido como “financiación en masa o colectiva”. (Fernández, 2013)

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

La propuesta de modelo fintech mejorará significativamente la inclusión financiera en la Financiera Confianza, 2020

2.4.2. Hipótesis Específicas

- 1) La propuesta de modelo fintech mejorará significativamente la inclusión financiera para

mujeres en la Financiera Confianza, 2020

- 2) La propuesta de modelo fintech mejorará significativamente la inclusión financiera para personas vulnerables en la Financiera Confianza, 2020
- 3) La propuesta de modelo fintech mejorará significativamente la inclusión financiera para personas pobres en la Financiera Confianza, 2020
- 4) La propuesta de modelo fintech mejorará significativamente la inclusión financiera para personas de zonas rurales en la Financiera Confianza, 2020
- 5) La propuesta de modelo fintech mejorará significativamente la inclusión financiera para personas menores de 30 años en la Financiera Confianza, 2020

2.4.3. Identificación y clasificación de variables

Variable Independiente: Modelo de FinTech

Dimensiones:

- Plataformas de pagos electrónicos
- Financiamiento colectivo o crowdfunding
- Prestamos

Variable Dependiente: Inclusión Financiera

Dimensiones

- De acuerdo al género
- Para personas vulnerables
- Para personas pobres
- Para personas de zonas rurales
- Para personas menores de 30 años

2.5. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable Independiente Propuesta de Modelo FinTech	El nombre proviene de las palabras inglesas financial technology y es la unión de las tecnologías digitales y los servicios financieros. Las empresas dedicadas a este rubro, las FinTech, utilizan nuevos procedimientos de negocios basados en el uso de estas tecnologías para brindar novedosos servicios financieros tanto a personas, empresas y gobiernos (como sistemas de pagos móviles, préstamos de persona a persona, esquemas de financiamiento colectivo, etc.). (INCyTU, 2017)	Plataformas de pagos electrónicos	Internet	No sujeto a medición por ser la propuesta de implementación
			Banco de la plataforma	
			Banco del usuario	
			Transferencia persona a persona	
		Financiamiento colectivo o crowdfunding	Crowdfunding no financiero	
			Crowdfunding financiero	
		Préstamos	Plataforma para préstamos	
			Fuentes de información de redes sociales	
Reputación entre usuarios				
Variable Dependiente Evaluación de Inclusión Financiera	Una definición principal que se recoge sobre inclusión financiera se refiere a “la proporción de personas y empresas que usan los servicios financieros”. En ella incluido se menciona que las limitaciones en el acceso restringen el uso (Rivera & Guerra, 2019)	Son mujeres	Porcentaje mujeres	Cuantitativo
		Son vulnerables	Porcentaje de personas vulnerables	
		Son pobres	Porcentajes de personas pobres	
		Son rurales	Personas de zonas rurales	
		Son menores de 30 años	Personas menores de 30 años	

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y Nivel de Investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

La investigación es de tipo aplicada, también se le designa con el nombre de “investigación práctica o empírica” y se fundamenta porque trata de aplicar los conocimientos hacia la práctica. “El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática”. (Sierra B.R., 1985)

3.1.2. Nivel de la Investigación

El nivel de la investigación es explicativo, ya que trata de explicar el comportamiento que tiene una variable en relación a otra, como un estudio de causa-efecto (Supo, 2017)

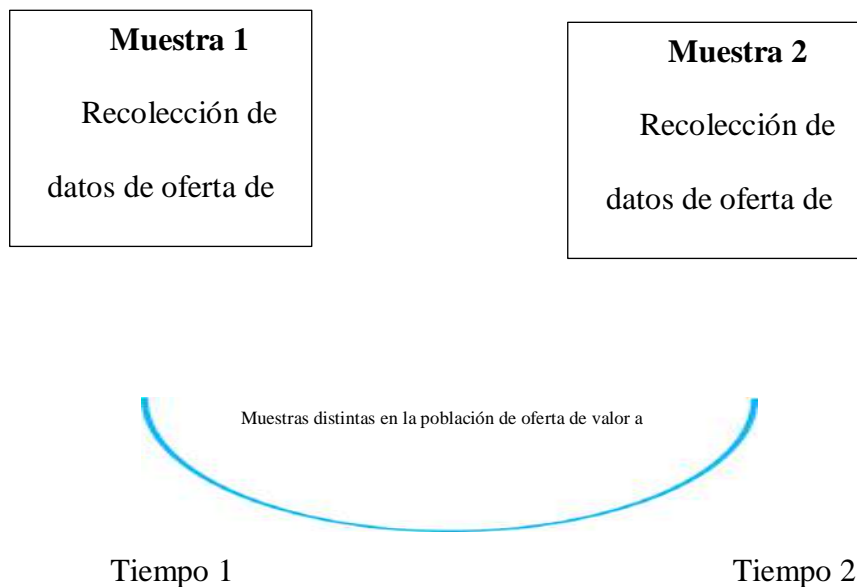
3.2. Métodos de Investigación

De acuerdo a Tamayo M. el método de investigación general es el científico y el método específico es descriptivo, que es un método que se utiliza para recoger, organizar, recoger, organizar, resumir, presentar, analizar, generalizar los resultados de las observaciones. “Este método implica la recopilación y presentación sistemática de datos para dar una idea clara de una determinada situación” (Tamayo, 2000).

3.3. Diseño de la Investigación

El diseño es no experimental, de corte longitudinal, diseño de grupo

De acuerdo a Hernández & Mendoza (2018) son estudios que buscan datos en diversos puntos del tiempo, para efectuar interpretaciones respecto a la evolución del problema del estudio, fenómenos, causas y efectos. Los diseños no experimentales, se dividen en tres: De tendencias, de análisis de evolución de grupo y de diseño tipo panel.



3.4. Población y Muestra

3.4.1. Población

“Se llama así a la totalidad de individuos o elementos quienes presenta una característica en común susceptible de estudio, pero que no siempre es posible estudiarlo en su totalidad”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

En este sentido, el total de la población, se encuentra constituida por los registros de prestatarios de la Financiera Confianza de 06 años (2014 – 2019).

3.4.2. Muestra

La muestra se determina sin fórmula, es decir es no probabilística o a criterio de la investigadora habiéndose determinado al total de la población o censal. Por ende, la muestra estará conformada por los registros de préstamos de la Financiera Confianza de 06 años (2014 – 2019).

3.4.3. Técnica de muestreo

El muestro empleado fue no probabilístico, es decir a criterio del investigador, habiendo considerado la población igual a la muestra.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Técnicas

La técnica fue la observación que, de acuerdo a Kerlinger, (2002) consiste en observar el comportamiento o una serie de datos en un tiempo determinado para registrarlos de manera ordenada

3.5.2. Instrumento

El instrumento de recolección de datos fue la ficha de observación que consiste en una ficha de recolección de datos de los registros anuales desde el año 2014 al año 2019.

Validez. En cuanto a la validez del contenido, la evaluación de la inclusión financiera de acuerdo a sus dimensiones fue sometida al criterio y juicio de tres expertos siendo estos:

- Magister en Administración Ricardo Bustamante Aguirre con años de experiencia y actual docente en Postgrado de Administración.
- Magister en Administración estratégica de Empresas, Karina Lizbeth Mallqui Meza con 7 años de experiencia en sector fianzas.
- Magister en Administración Jorge Luis Marañon Aucasi, con 17 años de

experiencia en sector finanzas.

Se presenta los formatos de validación de peritos, en el que se consideren índices para la validación, en función de categorías de suficiencia, claridad, coherencia y relevancia y la calificación de acuerdo a una escala numérica de 1 a 4. Los tres expertos calificaron la ficha de observación con un puntaje de nivel alto. Por consiguiente, el argumento del instrumento de medida es válido de acuerdo a la opinión y experiencia de los especialistas. Todos los escritos son pertinentes con sus respectivos conceptos (ver anexo H).

Respecto a la validez del contenido de información viene a ser la referencia de un instrumento acerca de lo que se ha propuesto medir es decir que valora si con su aplicación se lograrán los objetivos propuestos en la investigación. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Prueba Binomial. “El coeficiente resultante puede tener valores entre 0 y 1. Cuanto más el valor se acerque a 1, entonces tendrá una mayor validez de contenido”. (Escrura, 1988)

El valor 1 es la máxima cifra que indica un acuerdo perfecto entre expertos y jueces en función de la puntuación con validez que reciban los ítems. Se considera válida a partir de un valor de 0.5

Tabla 4:*Prueba Binomial para Inclusion Financiera*

		Categoría	N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)
VALORP1	Grupo 1	Adecuada	3	1,00	,50	,250
	Total		3	1,00		
VALORP2	Grupo 1	Adecuada	3	1,00	,50	,250
	Total		3	1,00		
VALORP3	Grupo 1	Adecuada	1	,33	,50	1,000
	Grupo 2	Inadecuada	2	,67		
	Total		3	1,00		
VALORP4	Grupo 1	Inadecuada	3	1,00	,50	,250
	Total		3	1,00		
VALORP5	Grupo 1	Adecuada	2	,67	,50	1,000
	Grupo 2	Inadecuada	1	,33		
	Total		3	1,00		
PROMEDIO						,550

Nota: Fuente Base de datos SPSS

La prueba indica un valor de 0.550 lo que indica que el instrumento es válido.

Confiabilidad. El instrumento de 12 ítems fue validado con el coeficiente alfa de cronbach donde un valor mayor a 0.75 indica la confiabilidad del instrumento. (Rosas & Zúñiga, 2010)

Tabla 5:*Estadística de Confiabilidad*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,815	12

Nota: Fuente Base de datos SPSS

El valor de 0.815 > 0.75 indica que el instrumento es confiable. (Ver anexo H)

3.6. Técnica de procesamiento de datos

El tratamiento de la información de manera descriptiva, se realizó en el programa Excel mediante tablas de frecuencia y porcentajes y en SPSS V23 para la prueba de hipótesis con el estadígrafo de contraste t de Student para una sola muestra.

Los pasos que comprendieron la recopilación de información han sido los siguientes:

- Se procedió a la selección de la población y la muestra.
- Se determinó las técnicas de recojo de datos.
- Se validó la herramienta (instrumento) de recolección de datos.
- Se recolectó las informaciones
- Se realizó la matriz de tipo tripartita de los datos obtenidos.
- Se presentaron y analizaron las informaciones obtenidas
- Se procesó los datos mediante los programas MS Excel 2013 y SPSS 23.0
- Se analizaron los datos y con posterioridad se realizaron las estimaciones mediante los programas mencionados y finalmente se hicieron la interpretación correspondiente.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

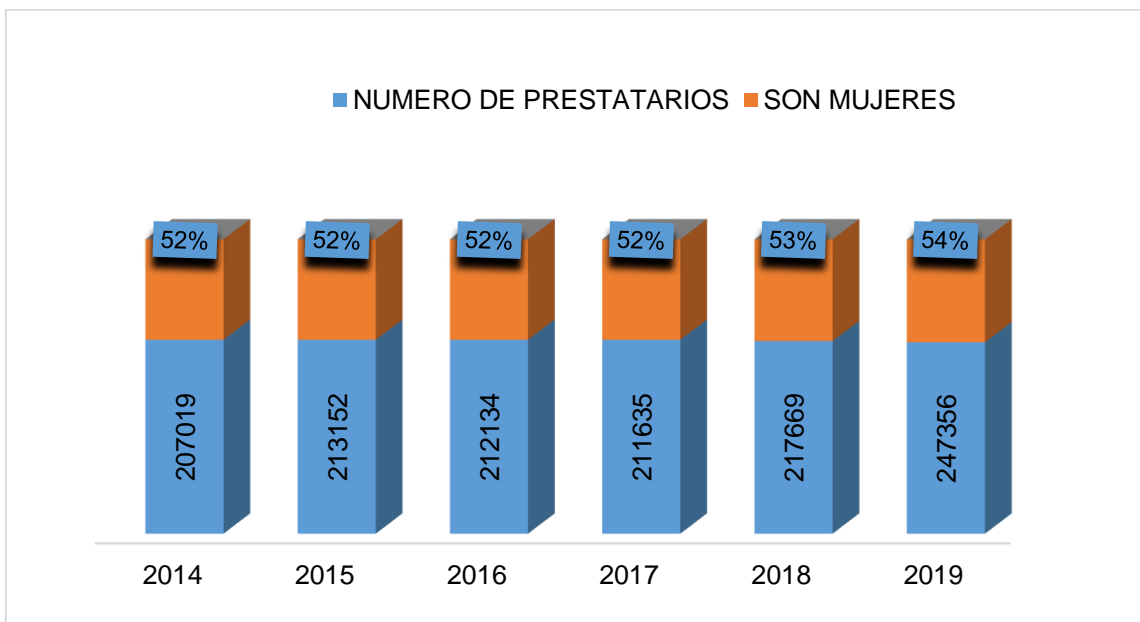
4.1. Análisis de Resultados

4.1.1. Resultados Descriptivos

4.1.1.1. Inclusión financiera de mujeres en financiera Confianza, 2014-2019.

Figura 8:

Participación de clientes mujeres en financiera Confianza



Nota: adaptada de datos obtenidos memoria anual Financiera Confianza en el periodo 2014 - 2019.

Interpretacion de la Informacion

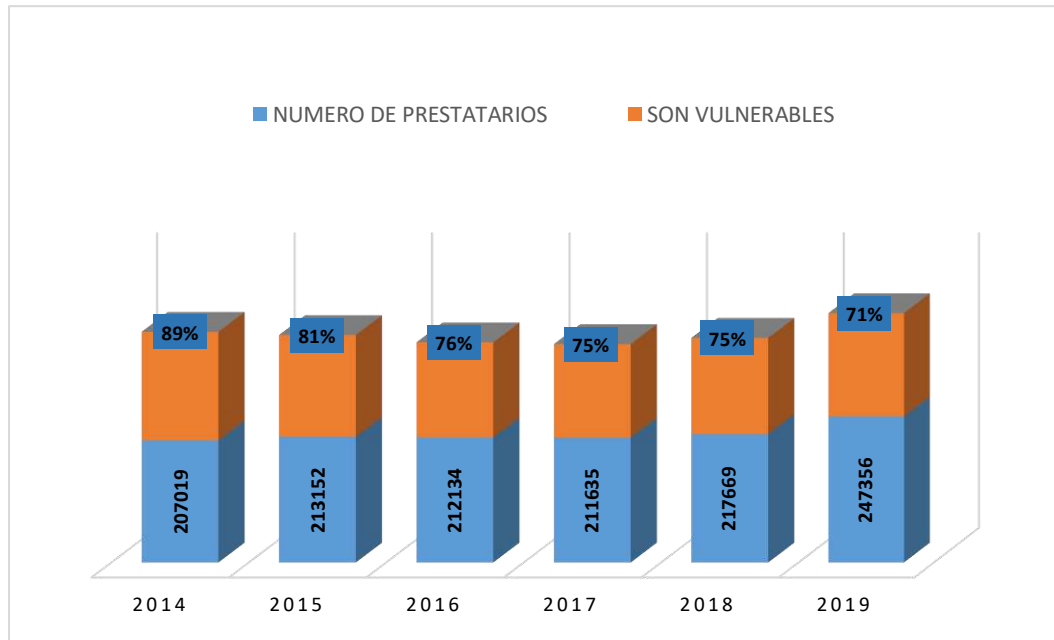
Respecto a la variable dependiente inclusión financiera de acuerdo a la dimensión género el indicador son mujeres en financiera Confianza en la figura 7, se observa que la inclusión financiera ha mostrado un crecimiento desde el año 2014 donde alcanzo un total de prestatarios 207 019 de crédito de las cuales el 52% fueron mujeres alcanzando a unos 107 649 clientes mujeres con crédito. Cada año evaluado ha mostrado un incremento en el número total de clientes con crédito y el crecimiento mayor se observa en el año 2019 donde alcanzo a un total de 247 356 prestatarios de crédito de los cuales el 54% fueron mujeres. Financiera Confianza tiene gran participación de mercado al tener un crédito grupal exclusivo para mujeres donde el valor agregado es la educación de sus clientes en temas sobre administrar y mejorar su negocio. La recopilación de información de manera descriptiva, se realizo en el programa Excel mediante tablas de frecuencia y porcentajes y en SPSS V23 para la prueba de hipótesis con el estadígrafo de contraste t de Student para una sola muestra.

Se propone un producto a corde a la realidad de los clientes como modelo Fintech los desembolsos y el pago de créditos en cuentas de ahorro con disposición con uso de DNI en otros canales digitales, se propone mejorar y actualizar los temas de educación con temas que contengan las nuevas metodologías crediticias (Fintech, crowdfunding).

4.1.1.2. Inclusión financiera a personas Vulnerables, 2014 -2019.

Figura 9:

Cientes Son Vulnerables en Financiera Confianza



Nota: adaptada de datos obtenidos memoria anual Financiera Confianza en el periodo 2014 -2019.

Interpretación de la información

Respecto a la variable dependiente inclusión financiera de acuerdo a la dimensión para personas vulnerables en financiera Confianza se observa la Figura 9 que la inclusión financiera ha mostrado una disminución respecto al año 2014 donde alcanzo un total de 207 019 de clientes con crédito de los cuales representaban el 89% alcanzando a unos 184 247 clientes en condición vulnerable con crédito. Cada año evaluado ha mostrado una disminución llegando al año 2019 con un total de clientes prestatarios de 247 356 de los cuales el 71% representa a 135 551 clientes en condición de vulnerables.

Respecto a la inclusión financiera es el segmento de clientes con más representación considerados como clientes en condición de vulnerabilidad ya que

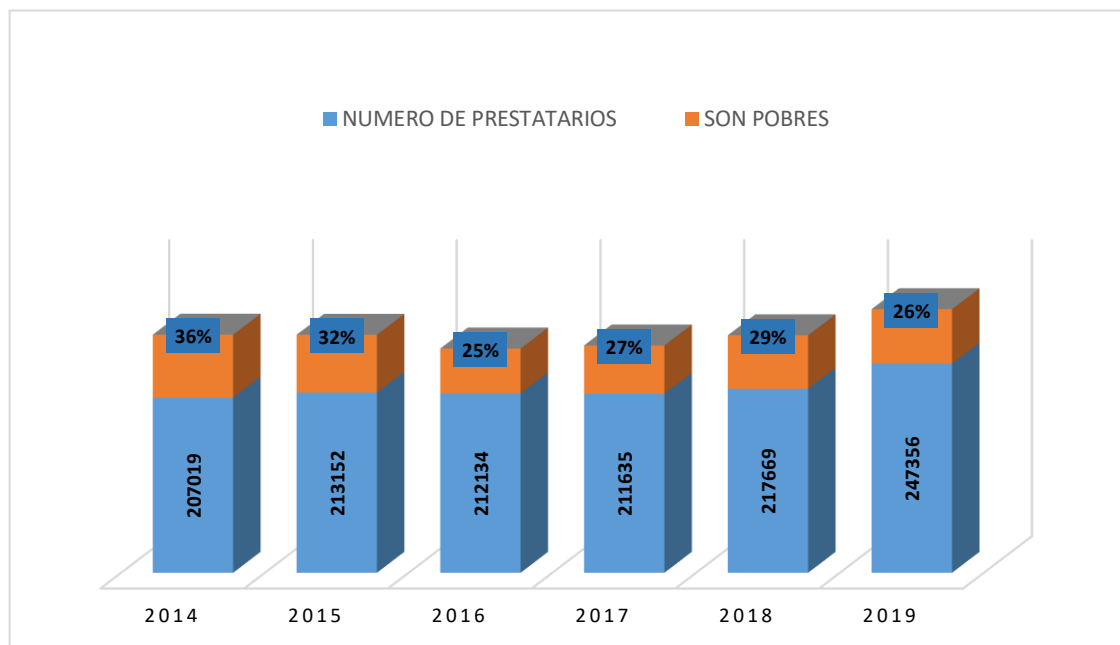
presentan inestabilidad de ingresos, son hombres y mujeres de zonas urbanas sin estudio secundario, clientes con negocio propio temporales, trabajan por jornales o son amas de casa.

Se observa que es el grupo de clientes con mayor porcentaje en la cartera crediticia de Financiera Confianza, y una forma de brindar una mejor y mayor atención en los créditos es con la **propuesta de modelo Fintech** primero evaluación crediticia online con información que todo asesor debe contar en sus unidades móviles (celulares), otro el desembolso y pago de créditos mediante cuentas bancarias con disposición de uso con la presentación del DNI, recortando distancias y reduciendo el tiempo de aprobación de las solicitudes de créditos.

4.1.1.3. Inclusión financiera a personas pobres, 2014 - 2019.

Figura 10:

Clientes Son Pobres en Financiera Confianza



Nota: adaptada de datos obtenidos memoria anual Financiera Confianza en el periodo 2014 -2019.

Interpretación de la información

Respecto a la inclusión financiera de acuerdo a la dimensión son pobres en financiera Confianza se ve en la figura 10, los porcentajes de clientes atendidos en condición de pobres presentaron una variación donde se muestra una disminución en cada año analizado, siendo el año 2014 con un porcentaje mayor llegando a 36% que representa a 74 527 clientes en condición de pobres respecto al total de clientes atendidos que fue 207 019 clientes con crédito y el año 2019 donde se ve un descenso porcentual llegando a 26% reduciendo grandemente la inclusión financiera en esta dimensión evaluada.

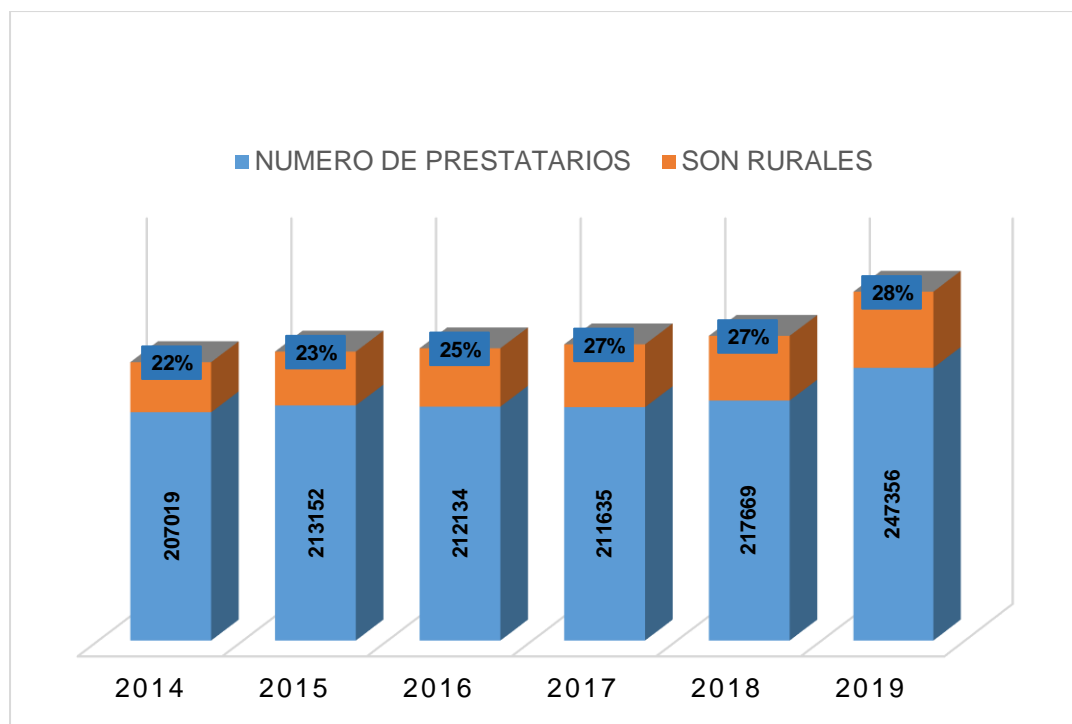
Financiera confianza entiende que el crecimiento de los negocios en excedente posibilita que las familias tengan mayores rentas. A mayor antigüedad como cliente, mejor desempeño por lo que visualizan y fomentan una relación en atención a los clientes a largo plazo.

Se propone mejorar la forma de atención de este nicho de clientes diseñando productos a corde a la realidad de los mismos. Por el volumen de créditos a esta dimensión de clientes les es más costoso el traslado a oficinas, para desembolsos y o pagos. Brindar educación financiera con temas actualizados es otra propuesta que les traerá más beneficio tanto a clientes como a la empresa.

4.1.1.4. Inclusion financiera a persona de zonas rurales, 2014 – 2019.

Figura 11:

Cientes Son Rurales de Finaciera Confianza



Nota: Adaptada de datos obtenidos memoria anual Financiera Confianza en el periodo 2014 -2019

Interpretación de la información

La Figura 11 nos muestra información respecto a la variable dependiente inclusión financiera de acuerdo a la dimensión para personas de zonas rurales, se observa que la inclusión financiera ha mostrado un incremento progresivo respecto al año al año 2014 donde alcanzó un total de 207 019 prestatarios de los cuales el 22% correspondía al entorno rural dicho porcentaje fue en constante crecimiento en cada año evaluado de esta forma se obtiene que los datos para el año 2019 nos muestra que de 247 356 prestatarios el 29% fueron de la zona rural llegando a una atención de 71 733 clientes de dicho entorno.

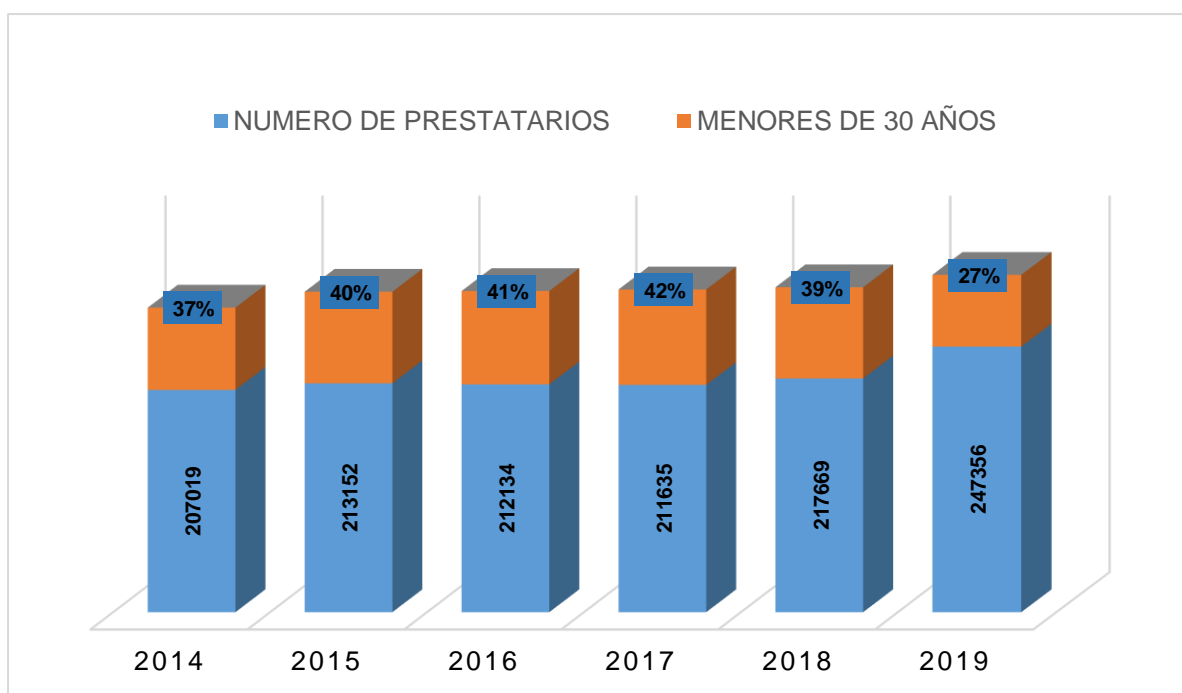
Del 28% de participación de clientes del entorno rural un 22% son clientes del sector agrícola, esto debido a que financiera Confianza afianzó su crecimiento en zonas rurales mediante nuevos formatos de oficinas especiales.

Por ser el grupo de clientes que se encuentran arraigados en zonas alejadas **Se propone** que los asesores de créditos cuenten con evaluación y aprobación de créditos online, cuenten con dispositivos móviles que les facilite el desembolso y pago de créditos en cuentas que facilite el débito de pagos de créditos. Clientes en zonas rurales conocen de tecnologías y es el grupo de personas que más contribuyen en el crecimiento de muchas instituciones, el trabajo que realizan muchas veces se ven afectados al ir a realizar desembolsos en agencia de empresas financieras lejanas.

4.1.1.5. Inclusión financiera a personas menores de 30 años, 2014-2019.

Figura 12:

Cientes Son Menores de 30 Años en Fianaciera Confianza



Nota: Adaptada de datos obtenidos memoria anual Financiera Confianza en el periodo 2014 -2019

Interpretación de la información

La Figura 12. Respecto a la variable dependiente inclusión financiera de acuerdo a la dimensión para personas menores de 30 años, se observa que la inclusión financiera ha mostrado un

retroceso considerable en la atención de dichos clientes. La atención de clientes con dichas características en el 2014 donde alcanzo un total de 207 019 prestatarios de los cuales el 37% fueron clientes menores 30 años con una población de 76 597 personas, el alcance porcentual mayor en la atención a clientes con estas características fue el año 2017 donde alcanzo un 42% del total de prestatarios que en esa año alcanzo hasta 211 635 clientes, al cierre del año 2019 la atención a clientes menores de 30 años alcanzo únicamente a un 27% llegando a 66 786 clientes de un total de 247 356 prestatarios.

Por ser la población con mayor conocimiento y acceso al internet **se propone** crear productos tecnológicos de fácil comprensión y de rápida respuesta a las necesidades, ya que son clientes muy dinámicos y con muchos conocimientos tecnológicos con facilidad de adaptación.

4.1.1.6. Resultados Inclusion Financiera.

Del análisis realizado a la variable dependiente por cada dimensión se tiene:

Tabla 6:

Prestatarios antes del Modelo Fintech

Año	Numero de Prestatarios	Mujeres	Vulnerables	Pobres	Rurales	Menores de 30 años
2014	207019	107650	184247	74527	45544	76597
2015	213152	110839	172653	68209	49025	85261
2016	212134	110310	161222	53034	53034	86975
2017	211635	110050	158726	57141	57141	88887
2018	217669	115365	163252	63124	58771	84891
2019	247356	133572	175623	64313	69260	66786
Promedio	218161	114631	169287	63391	55462	81566

Nota: Adaptada de datos obtenidos memoria anual Financiera Confianza en el periodo 2014-2019.

De la tabla 6 Para realizar el análisis del objetivo principal del proyecto que es determinar si la propuesta de modelo Fintech incrementa la inclusión financiera en la Financiera Confianza se consideró el periodo de tiempo comprendido entre los años 2014 y 2019 que trajo consigo la consolidación de la institución financiera a nivel nacional.

En efecto, financiera Confianza mantuvo un ritmo de crecimiento siendo el año con mayor crecimiento en número de prestatarios el año 2019, respecto al número total de prestatarios se trabajó cada dimensión con sus respectivos promedios.

Tras la aplicación de un modelo Fintech en Financiera Confianza se tiene:

Tabla 7:

Prestatarios con el Modelo Fintech

Dimensiones Inclusion Financiera	Promedio 2014-2019	Crecimiento (1%)	Con Modelo FinTech 2020
Mujeres	114631	1146	115777
Vulnerables	169287	1693	170980
Pobres	63391	634	64025
Rural	55462	555	56017
Menores de 30 años	81566	816	82382
Prestatarios	484338		489181

Nota: adaptada de datos obtenidos memoria anual Financiera Confianza en el periodo 2014 -2019.

Se observa que con el modelo Fintech teniendo un crecimiento de un 1% el total de préstamos para mujeres se añadiría en 1146, pasando de 114631 a 115777. El total de préstamos para personas vulnerables se añadiría en 1693 pasando de 169287 a 170980. El total de préstamos para personado pobres se añadiría en 634 pasando de 63391 a 64025. El

total de préstamos rurales se añadiría en 555 pasando de 55462 a 56017 y los préstamos para menores de 30 años se añadiría en 816 pasando de 81566 a 82382.

4.1.2. Resultados inferenciales

4.1.2.1. Prueba de la Hipótesis General.

a) Hipótesis formulada

La propuesta de modelo FinTech mejorará significativamente la inclusión financiera en la Financiera Confianza, 2020

b) Hipótesis de estudio

H_0 = La propuesta de modelo Fintech no incrementará la inclusión financiera en Financiera Confianza,2020

H_1 = La propuesta de modelo Fintech incrementará significativamente la inclusión financiera en Financiera Confianza,2020.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

c) Resultado de la Prueba T de Student para muestra relacionadas

Tabla 8:

Prueba T de Student para Inclusion Financiera

		Diferencias emparejadas					t	gl	Sig. (bilateral)
		Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
					Inferior	Superior			
Par 1	AÑO2 - AÑO1	974,800	45,974,417	20,560,384	40,395,222	15,456,477	4,741	4	,009

Nota: Valores de t de student en base a datos de la proyección en excel - anexo I.

El valor de t de student es de 4.741 y la significancia ($p=0.009<0.05$) lo que indica que la diferencia es significativa.

d) *Conclusión Estadística:* Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación en el sentido que la inclusión financiera antes y después del 2020 tendría una diferencia significativa después de la aplicación de la propuesta del modelo FinTech.

e) *Conclusion:* Por lo tanto, la propuesta de modelo Fintech mejorará significativamente la inclusión financiera en la Financiera Confianza, 2020. ($p=0.009<0.05$).

4.1.2.2. Prueba de la Hipótesis Específica 1

a) *Hipótesis formulada*

La propuesta de modelo fintech mejorará significativamente la inclusión financiera para mujeres en la Financiera Confianza, 2020

b) *Hipótesis de estudio*

H_0 = La propuesta de modelo Fintech no incrementará la inclusión financiera de mujeres en Financiera Confianza,2020

H_1 = La propuesta de modelo Fintech incrementará significativamente la inclusión financiera de mujeres en Financiera Confianza,2020

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

c) *Resultado de la Prueba T de Student para muestra relacionadas*

Tabla 9:

Prueba T de Student para Inclusión Financiera Mujeres

		Diferencias emparejadas					t	gl	Sig. (bilateral)
		Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
					Inferior	Superior			
Par	AÑO2_Mujeres	1149,5	10,420,509	425,415	1040,14	125,885,653	27,021	5	,000
1	AÑO1_Mujeres								

Nota: Valores de t de student en base a datos de la proyección en excel - anexo I.

El valor de t de student es de 27.021 y la significancia ($p=0.000<0.05$) lo que indica que la diferencia es significativa.

d) *Conclusión Estadística:* Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación en el sentido que la inclusión financiera para mujeres antes y después del 2020 tiene una diferencia significativa después de la aplicación de la propuesta del modelo FinTech

e) *Conclusión:* Por lo tanto, la propuesta de modelo FinTech mejorará significativamente la inclusión financiera para mujeres en la Financiera Confianza, 2020. ($p=0.000<0.05$).

4.1.2.3. Prueba de la Hipótesis Específica 2

a) Hipótesis formulada

La propuesta de modelo fintech mejorará significativamente la inclusión financiera para personas vulnerables en la Financiera Confianza, 2020

b) Hipótesis de estudio

H_0 = La propuesta de modelo Fintech no incrementará la inclusión financiera de personas vulnerables en Financiera Confianza,2020

H_1 = La propuesta de modelo Fintech incrementará significativamente la inclusión financiera de personas vulnerables en Financiera Confianza,2020.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

c) Resultado de la Prueba T de Student para muestra relacionadas

Tabla 10:*Prueba T de Student para Inclusión Financiera en personas vulnerables*

		Diferencias emparejadas					t	gl	Sig. (bilateral)
	Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia					
				Inferior	Superior				
Par	AÑO2_Vulnerables								
1	-	1692,	98,820	40,343	1589,1	1,796,577	41,96	5	,000
	AÑO1_Vulnerable								

Nota: Valores de t de student en base a datos de la proyección en excel - anexo I.

El valor de t de student es de 41.96 y la significancia ($p=0.000<0.05$) lo que indica que la diferencia es significativa.

d) Conclusión Estadística: Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación en el sentido que la inclusión financiera para personas vulnerables antes y después del 2020 tiene una diferencia significativa después de la aplicación de la propuesta del modelo Fintech.

e) Conclusión: Por lo tanto, la propuesta de modelo Fintech mejorará significativamente la inclusión financiera para personas vulnerables en la Financiera Confianza, 2020. ($p=0.000<0.05$).

4.1.2.4. Prueba de la Hipótesis Específica 3.

a) Hipótesis formulada

La propuesta de modelo fintech mejorará significativamente la inclusión financiera para personas pobres en la Financiera Confianza, 2020

b) Hipótesis de estudio

H_0 = La propuesta de modelo Fintech no incrementará la inclusión financiera de personas pobres en Financiera Confianza,2020.

H_1 La propuesta de modelo Fintech incrementará significativamente la inclusión financiera de personas pobres en Financiera Confianza,2020

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

c) Resultado de la Prueba T de Student para muestra relacionadas

Tabla 11:

Prueba T de Student para Inclusion Financiera clientes pobres

		Diferencias emparejadas							
		Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	Sig. (bilateral)
					Inferior	Superior			
Par	AÑO2_Pobres -	658,64	100,536	41,044	553,141	764,154	16,047	5	,000
1	AÑO1_Pobres								

Nota: Valores de t de student en base a datos de la proyección en excel - anexo I.

El valor de t de student es de 16.047 y la significancia ($p=0.000<0.05$) lo que indica que la diferencia es significativa.

d) Conclusión Estadística: Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación en el sentido que la inclusión financiera para personas pobres antes y después del 2020 tiene una diferencia significativa después de la aplicación de la propuesta del modelo fintech.

e) Conclusión: Por lo tanto, la propuesta de modelo fintech mejorará significativamente la inclusión financiera para personas pobres en la Financiera Confianza, 2020. ($p=0.000<0.05$).

4.1.2.5. Prueba de la Hipótesis Específica 4

a) Hipótesis formulada

La propuesta de modelo fiintech mejorará significativamente la inclusión financiera para personas de zonas rurales en la Financiera Confianza, 2020

b) Hipótesis de estudio

H₀ La propuesta de modelo Fintech no incrementará la inclusión financiera de personas de zonas rurales en Financiera Confianza,2020

H₁= La propuesta de modelo Fintech incrementará significativamente la inclusión financiera de personas de zonas rurales en Financiera Confianza,2020

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

c) Resultado de la Prueba T de Student para muestra relacionadas

Tabla 12:

Prueba T de Student para Inclusion Financiera clientes zonas rural

		Diferencias emparejadas							
		Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	Sig. (bilateral)
					Inferior	Superior			
Par	AÑO2_Rural -	558,747	91,999	37,559	462,199	655,294	14,877	5	,000
1	AÑO1_Rural								

Nota: Valores de t de student a base de datos de la proyección en excel - anexo I.

El valor de t de student es de 14.877 y la significancia ($p=0.000<0.05$) lo que indica que la diferencia es significativa.

d) *Conclusión Estadística:* Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación en el sentido que la inclusión financiera para personas de zonas rurales antes y después del

2020 tiene una diferencia significativa después de la aplicación de la propuesta del modelo FinTech

e) *Conclusión:* Por lo tanto, la propuesta de modelo FinTech mejorará significativamente la inclusión financiera para personas de zonas rurales en la Financiera Confianza, 2020. ($p=0.000<0.05$).

4.1.2.6. Prueba de la Hipótesis Específica 5

a) *Hipótesis formulada*

La propuesta de modelo fintech mejorará significativamente la inclusión financiera para personas menores de 30 años en la Financiera Confianza, 2020

b) *Hipótesis de estudio*

H_0 = La propuesta de modelo Fintech no incrementará la inclusión financiera de personas menores de 30 años en Financiera Confianza,2020

H_1 = La propuesta de modelo Fintech incrementará significativamente la inclusión financiera de personas menores de 30 años en Financiera Confianza,2020

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

c) *Resultado de la Prueba T de Student para muestra relacionadas*

Tabla 13:

Prueba T de Student para Inclusión Financiera menores de 30 años

Diferencias emparejadas							
Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	Sig. (bilateral)
			Inferior	Superior			

Par	AÑO2_Menores30años	815,6	83,749	34,190	727,7	903,550	23,85	5	,000
1	-AÑO1_Menores30año								

Nota: Valores de t de student en base a datos de la proyección en excel - anexo I.

El valor de t de student es de 23.85 y la significancia ($p=0.000<0.05$) lo que indica que la diferencia es significativa.

d) *Conclusión Estadística:* Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación en el sentido que la inclusión financiera para personas menores de 30 años antes y después del 2020 tiene una diferencia significativa después de la aplicación de la propuesta del modelo FinTech

e) *Conclusión:* Por lo tanto, la propuesta de modelo FinTech mejorará significativamente la inclusión financiera para personas menores de 30 años en la Financiera Confianza, 2020. ($p=0.000<0.05$).

4.1.3. Discusión de Resultados

Los resultados del **objetivo general** muestran que la propuesta de modelo FinTech mejorará significativamente la inclusión financiera en la Financiera Confianza, 2020. ($p=0.009<0.05$)

En este sentido se tiene una investigación con resultados similares la de Prialé (2018) en la tesis Inclusión Financiera en el Perú: Análisis de los Principales Determinantes, quien encuentra que un sistema financiero bien organizado resulta imprescindible para un progreso económico sostenido a medida que va permitiendo el acceso de la población, de las familias y las empresas, incluyendo los quintiles más bajos, a diseños de financiamiento que hagan posible mejorar su situación a nivel económico (invertir en educación o utilizar con eficiencia un capital de trabajo), y/o contar con un ahorro para afrontar situaciones inesperadas.

Por otro lado, la teoría refiere al respecto que el Modelo FinTech promueve la inclusión financiera, ya que a través de las tecnologías digitales permite llegar a sectores de la población excluidos o descalificados de los servicios financieros tradicionales, hasta en 6 puntos porcentuales por año. Tiene el potencial de proporcionar el acceso a los servicios financieros acerca de mil seiscientos millones de personas de países en desarrollo y de incrementar el producto interno bruto (PIB) de las economías emergentes, en cerca de \$3,700 millones de dólares para el año 2025. (INCYTU, 2017)

Los resultados del **objetivo específico 1** muestran que la propuesta de modelo fintech mejorará significativamente la inclusión financiera para mujeres en la Financiera Confianza, 2020. ($p=0.000<0.05$). Y que entre el año 2014 y el año 2017 el préstamo dirigido a mujeres fue del 52%, sube ligeramente para el 2018 a 53%, pero para el 2019 alcanza un máximo de 54%.

Al respecto hay una investigación similar como la de Borja & Campuzano (2018) en la investigación Inclusión Financiera En El Ecuador: un Análisis de la Desigualdad de Género para el Diario Cuestiones Económicas, quien refiere que de manera más general, ser mujer, desde las perspectivas de los indicadores A1 hasta B2, parece disminuir las probabilidades de ser incluido en el sistema financiero; no así se observa en las magnitudes de los indicadores B3-C2, que, aunque positivos, no son significativos. Concluyendo que edad, ingreso, nivel de educación y desconfianza van en línea con los resultados encontrados en literatura previa.

También hay una investigación que difiere de los resultados de esta investigación y es la de Araiza (2019) en la tesis Capacidad Financiera y Bienestar de La Población de Bajos Ingresos. El Caso de Amextra Finanzas, quien determina en su estudio que por sucursal hallaron que en Xico existe una cartera de clientes mujeres del orden del 80%, mientras que en la sucursal Ajusco asciende al 62%, es decir resultados más elevados en su distribución.

Por su lado, la teoría refiere que una mejor práctica innovadora de inclusión financiera es con enfoque de género debiendo considerar productos dirigidos a mujeres con el fin de impulsar su autonomía económica y su propia generación de ingresos. Cabe mencionar que este producto está enfocado sobre todo a mujeres de sectores vulnerables, quienes incluso pueden iniciar un emprendimiento con créditos de apenas S/100. (Confianza F. , 2018).

Los resultados del **objetivo específico 2** muestran que la propuesta de modelo FinTech mejorará significativamente la inclusión financiera para personas vulnerables en la Financiera Confianza, 2020. ($p=0.000<0.05$) y que entre el año 2014 y el año 2018 el préstamo dirigido a personas vulnerables se encuentra entre 89% y 75%, sin embargo, para el 2019 reduce a un 71%.

En este sentido no se tiene antecedentes o estudios previos. Sin embargo, la teoría contempla que una entidad sin ánimo de lucro debe apoyar a los pequeños negocios de personas desfavorecidas mediante las Finanzas Productivas Responsables, con el fin de que puedan tener un futuro mejor. Se trata de modelos de atención diseñados pensando en al emprendedor vulnerable, con productos y servicios financieros (créditos, seguros, remesas, ahorro) y no financieros (asesoría y capacitación) que permita estar cerca hasta su hogar/empresa para el crecimiento de sus negocios. (Confianza, 2019)

Los resultados del **objetivo específico 3** muestran que la propuesta de modelo FinTech mejorará significativamente la inclusión financiera para personas pobres en la Financiera Confianza, 2020. ($p=0.000<0.05$) y que el 2014 el préstamo dirigido a personas pobres fue el porcentaje de 36%, el más alto, mientras entre el 2015 y 2018 se mantuvo entre 25% y 29%, y para el año 2019 alcanzo a un total de 26%.

En este sentido se tiene una investigación con resultados similares al de esta investigación y es la de León (2018) en la tesis Características Económicas de las Firmas y

Hogares Regionales del Perú y sus Efectos en la Inclusión Financiera en los años 2014 -2016, donde los resultados reportan una inclusión financiera promedio de 43.8%, mejorando en cada quintil de ingresos, pero es rígida en los quintiles más ricos y en más pobres, con un vínculo significativo con el gasto de los agentes. Un 56% de hogares están incluidos frente al 25% de firmas, distancia creciente en cada quintil de ingresos. Concluyen refiriendo que el sistema CMAC ha contribuido grandemente a la descentralización crediticia, por tanto, al aumento de los niveles de bancarización e inclusión financiera en la escala regional, en el periodo de tiempo materia de estudio del presente trabajo de investigación.

Por otro lado, la teoría afirma que toda entidad financiera debe apoyar a los emprendedores para incluir a más personas al sistema financiero, sobre todo los de menos recursos en un país. (Confianza, 2018).

Los resultados del **objetivo específico 4** muestran que la propuesta de modelo FinTech mejorará significativamente la inclusión financiera para personas pobres en la Financiera Confianza, 2020. ($p=0.000<0.05$). y que entre los años 2014 hasta el año 2018 el préstamo dirigido a personas que viven en zonas rurales estuvo entre sobre el 22% y 27% y para el año 2019 que alcanzo un 28%, cada año evaluado ha mostrado un incremento de atención a clientes de este ambito.

En este sentido no hay antecedentes de investigados. Pero la teoría refiere que con el fin de agilizar los procesos y ofrecer a sus clientes una mejor y mayor atención, se debe utilizar la tecnología, para permitir llegar a los sectores más vulnerables y con menos acceso a los servicios de las instituciones financieras, como aquellos de zonas alejadas. Según el Informe de Desempeño Social de la Fundación Microfinanzas del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria en Peru, presentado en Lima, indica que el 27% de los más de 210.000 clientes de crédito a los que atiende la entidad vive en zonas rurales. (Confianza, 2018).

Los resultados del **objetivo específico 5** muestran que la propuesta de modelo FinTech mejorará significativamente la inclusión financiera para personas menores de 30 años en la Financiera Confianza, 2020. ($p=0.000<0.05$) y que entre el 2014 y el 2018 el préstamo dirigido a personas menores de 30 años estuvo entre 37% y 42%, mientras que para el año 2019 se redujo hasta un 27%.

Al respecto no hay antecedentes de estudio, pero se considera que es la población joven que tiene accesos a mayor formación digital la que hace crecer un factor de exclusión, también la teoría menciona que es un sector de la población que necesita un apoyo crediticio para impulsar un emprendimiento en sus inicios.

CONCLUSIONES

1. Se ha determinado que la propuesta de modelo FinTech incrementa significativamente la inclusión financiera en la Financiera Confianza, 2020. ($p=0.009<0.05$) brindando nuevas formas de transacción financiera que invitara a mayor participación de mercado, se ha determinado que la propuesta de modelo FinTech incrementa significativamente la inclusión financiera para mujeres en la Financiera Confianza, 2020. ($p=0.000<0.05$) y que los prestamos dirigidos a mujeres va en crecimiento variando de un 52% en el año 2014 hasta alcanzar un 54% para el año 2019, favorecido por el crédito grupal exclusivo para mujeres que brinda a sus clientes el valor agregado de educación y la participación de las mujeres de las zonas rurales que buscan una mejora económica para sus familias y el desarrollo de sus actividades económicas.
2. Se ha determinado que la propuesta de modelo FinTech incrementa significativamente la inclusión financiera para personas vulnerables en la Financiera Confianza, 2020. ($p=0.000<0.05$) Respecto a los prestamos dirigidos a personas vulnerables la cartera crediticia sufre una reducción porcentual considerable donde el año 2014 tenía un participación de 89% y se reduce gradualmente llegando a un 71% de participación para el año 2019, es la población con mayor participación en la cartera crediticia, se sabe que los clientes vulnerables son los que mayor provecho sacan a las financiaciones crediticias para la mejora de sus emprendimientos y por ende mejora su calidad de vida.
3. Se ha determinado que la propuesta de modelo FinTech incrementa significativamente la inclusión financiera para personas pobres en la Financiera Confianza, 2020. ($p=0.000<0.05$) que los créditos dirigidos a personas pobres alcanzaron un 36% el mas alto porcentaje de participación en el año 2014, sufre una reducción gradual alcanzando para el año 2019 una participación de 26%, se entiende que Financiera Confianza emprende mayor

atención en las zonas donde su población es considerada pobre y con el financiamiento crediticio continuo que obtienen a largo plazo esperan salir de dicha segmentación.

4. Se ha determinado que la propuesta de modelo FinTech incrementa significativamente la inclusión financiera para personas que viven en zonas rurales en la Financiera Confianza, 2020. ($p=0.000<0.05$) y que entre el año 2014 y 2019 el préstamo dirigido a personas que viven en zonas rurales estuvo en crecimiento variando de un 22% en el año 2014 hasta llegar a un 28% para el año 2019 siendo esta zona donde Financiera Confianza ha mejorado su atención con la participación de oficinas descentralizadas y el empleo tecnológicas en la atención de sus clientes de zonas rurales, se ha determinado que la propuesta de modelo Fintech incrementa significativamente la inclusión financiera para personas menores de 30 años en la Financiera Confianza, 2020. ($p=0.000<0.05$) y que entre el 2014 y el 2017 el préstamo dirigido a personas menores de 30 años estuvo en crecimiento llegando hasta un 39% de participación y los años siguientes disminuye hasta llegar a un 27 % en el año 2019. La participación de clientes jóvenes que cuentan con mayor conocimiento de mercado y tecnologías que permite una adecuada selección de las empresas donde buscar créditos para sus emprendimientos es un sector mas privilegiado por sus conocimientos.

RECOMENDACIONES

- 1 Se recomienda a Financiera Confianza seguir procesos de adaptación tecnológica y tendencias de digitalización en sus productos y servicios financieros con la finalidad de alcanzar mayores y mejores estándares de servicio en la participación en la inclusión digital que esta detrás de todo tipo de inclusión sea educativa, social y económica.
- 2 Se recomienda a Financiera Confianza promover una fintech con la finalidad de llegar a más clientes de acuerdo a sus dimensiones e incrementar la inclusión financiera ya que en el caso de clientes mujeres se les brinda una oportunidad de independencia económica dentro del hogar.
- 3 Promover la empresarialidad y la innovación tecnológica son también tareas pendientes para financiera Confianza que brinda servicios a las poblaciones más vulnerables lo que les facilitara y permitira participar en la inclusion financiera efectiva.
- 4 Se recomienda a Financiera Confianza desarrollar la banca móvil, convenios con otras instituciones, junto a los corresponsales bancarios, un ecosistema que acerca y muestre las finanzas a todas las poblaciones. Que su personal lleve la tecnología financiera digital a los emprendedores para que puedan realizar todas las operaciones y se familiaricen con las nuevas tecnologías, cerrando la brecha digital, importantes pasos para la inclusion social más acorde para la atencion de clientes pobres, clientes de zonas rurales y clientes menores de 30 años.

Bibliografía

- Acción. (2009). *Financial Inclusion: What's the Vision? Center for Financial Inclusion at Accion International*. Consultado en:
<https://centerforfinancialinclusionblog.files.wordpress.com/2011/12/financial-inclusionwhats-the-vision.pdf>.
- Allison, T., Davis, B., Short, J., & Webb, J. (2015). *Crowdfunding in a Prosocial Microlending Environment: Examining the Role of Intrinsic Versus Extrinsic Cues. Entrepreneurship Theory and Practice*. <https://doi.org/10.1111/etap.12108>.
- Álvarez, M. (2016). *El Sistema de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (Cmac) Como Promotor de la Bancarización y la Inclusión Financiera en el Perú. Un Estudio Retrospectivo de 1980 A 2014*. para optar el grado de Magister en Derecho Bancario y Financiero en la Universidad Católica del Perú; Lima, Perú.
- Araiza, E. (2019). *Capacidad Financiera y Bienestar de La Población de Bajos Ingresos. El Caso de Amextra Finanzas*. para optar el grado de Maestro en Ciencias Sociales en la Universidad Autónoma del Estado de Morelos; Morelos, México.
- ASBANC. (2017). *Una mirada al fenómeno Fintech en el Perú y el mundo*. Lima, Perú:
Recuperado de: <https://www.asbanc.com.pe/Publicaciones/ASBANC-Semanal-242.pdf>.
- Bambarén, R. (7 de marzo de 2019). *GfK: ¿Por qué los peruanos tienen miedo a comprar en internet?* Obtenido de <http://gestion.pe/economia/gfk-peruanos-tiene-miedo-a-comprar-en-internet-260721>
- Banco Mundial. (2014). *Global Financial Development Report 2014: Financial Inclusion*. Washington, D.C.
- Banco Mundial. (2018). *Inclusión financiera*. Disponible en:
<https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview>.

- BBVA. (2016). *Three's a crowd', no te pierdas entre los 'crowdfunding', 'crowdlending', crowdinvesting'*. . Recuperado de [https://www.bbva.com/es/threescrowd-no-te-pierdas-los-crowdfunding-crowdlending-crowd investing/](https://www.bbva.com/es/threescrowd-no-te-pierdas-los-crowdfunding-crowdlending-crowd-investing/).
- BCR del Perú. (2017). *Estabilidad financiera*. ima, Perú.: <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2017/Noviembre/ref-noviembre-2017-recuadro-6.pdf>.
- Beck, T., & Brown, M. (2011). *Which households use banks? Evidence from transition economies*. Working paper series. European Central Bank.
- Benites, R. (2019). *Análisis para la Educación e Inclusión Financiera en Esmeraldas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador*. de la Revista Científica Hallazgos 21 Sede Esmeraldas. Esmeraldas, Ecuador.
- Borja, Y., & Campuzano, J. (2018). *Inclusión Financiera En El Ecuador: un Análisis de la Desigualdad de Género*. para el Diario Cuestiones Económicas.
- Bruton, G., Khavrul, S., Siegel, D., & Wright, M. (2015). *New financial alternatives in seeding entrepreneurship: Microfinance, crowdfunding, and peer-to-peer innovations*. *Entrepreneurship: Theory and Practice*, 39(1), 9-26.
doi:10.1111/etap.12143.
- Comercio, E. (15 de abril de 2019). encuesta IPSOS. *EL comercio*.
- Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. (18 de diciembre de 2018). *Buenas practicas Implicaciones de los avances en tecnofinanzas (fintech) para los bancos y los supervisores bancarios*. Obtenido de <https://www.bis.org/bcbs/publ/d431-esp.pdf>
- Confianza. (2019). *Memoria anual Financiera Confianza*. Huancayo - Perú: Disponible en: <https://confianza.pe/negocios/docs/Memoria%20Anual%20Financiera%20Confianza%202018.pdf>.

- Confianza, F. (2018). *Ranking PAR: "Palabra de Mujer" gana premio por su enfoque de género*. Huancayo - Perú: Disponible en: <https://confianza.pe/confianza/noticias-confia.php?id=43>.
- Diario Gestión. (2018). *Penetración de smartphones*. Lima, Perú: <https://gestion.pe/economia/empresas/penetracion-smartphones-peru-triplico-ultimos-cuatro-anos-225607-noticia/>.
- El País. (2017). *Cinco empresas que realmente han cambiado la vida a millones de pobres*. Recuperado de https://elpais.com/elpais/2017/01/30/planeta_futuro/1485774923_005780.html.
- Escurre, L. (1988). *Cuantificación de validez de contenido por criterio de jueces*. Lima - Perú: Revista de Psicología Volumen 6. Disponible en : <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/4555>.
- EY. (2019). *FINTECH EN AFRICA*. Johannesburgo.
- Fernández, M. (2013). *El Crowdfunding, la revolución de la empresa*. Obtenido de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/corporativo/finanzas/6333/>
- Finnovista. (2017). *Fintech Radar Perú: 47 Startups Fintech impulsan la oferta de mejores servicios financieros en Perú*. Perú: Recuperado de: <https://www.finnovista.com/fintech-radar-peru-45-startups/>.
- Franco, P. (2017). *Tecnología, inclusión financiera y regulación: acercando el financiamiento a las personas*. ; para la 21° Conferencia anual de la Asociación Latinoamericana e Ibérica de Derecho y Economía (ALACDE) – Universidad del Pacífico; Lima, Perú.
- Fundación BBVA. (2019). *Informe de desempeño social*. . Disponible en: <https://http://www.fundacionmicrofinanzasbbva.org/tag/informe-de-desempeno-social/>.

- Global finindex. (2017). *Medición de la inclusión financiera y la revolución de la tecnología financiera*. Obtenido de <http://openknowledge.worldbank.org/>
- Graham, O. (2013). *Inclusión Financiera*. ESAN.
- Granados , J. (2017). *Los Productos y Servicios Financieros y su Influencia en la Inclusión Financiera en la Región Junín – El Caso del Banco de la Nación Macro Región III Huancayo*. para optar el grado Académico de Maestro en Administración en la Universidad Nacional del Centro del Perú; Huancayo, Perú.
- Hernández, C., Fernández, & Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. Colombia: Editorial Mc. Graw Hill.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill.
- Hernani, J. I., Chacón, F., & Abazalo, M. Á. (2019). *Plan de negocio para la implementación de una plataforma de financiamiento participativo financiero a través de préstamos en Lima Metropolitana, 2020*. Lima.
- Igual, D. (2016). *Fintech lo que la tecnología hace por las finanzas*. Barcelona: Profit Editorial.
- INCyTU . (2017). *Fin Tech: Tecnología Financiera*. México.
- INCYTU. (2017). *FinTech: Tecnología Financiera*. México: Disponible en: http://foroconsultivo.org.mx/INCyTU/documentos/Completa/INCYTU_17-006.pdf.
- Kaen, C. (2009). *Pobreza, producción y circulación de sentido en el campo de las ciencias sociales*.
- Kaztman, R. (1999). *Marco conceptual sobre activos, vulnerabilidad y estructura de oportunidades*". En *Cepal. Apoyo a la implementación del Programa de Acción de la Cumbre Mundial sobre Desarrollo Social*. Montevideo: CEPAL.

- Kerlinger, F. (2002). *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento*. México: Editorial Interamerican.
- KPMG. (noviembre de 2017). *Innovación fintech*. Obtenido de <http://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/es/pdf/2017/fintech-innovacion>
- KPMG. (Septiembre de 2018). Obtenido de <http://assent.k/content/dam/kpmg/in/pdf/2018/09/fintech>
- León, C. (2018). *Características Económicas de las Firmas y Hogares Regionales del Perú y sus Efectos en la Inclusión Financiera 2014-2016*. para optar el grado de Doctor en Economía en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; Lambayeque, Perú.
- McCarthy, G. M. (2016). *The State of Small Business Lending: Innovation and Thechnology and the Implicati. ons for Regulation*. Boston, Massachusetts.
- Medina, A. S. (febrero de 2017). *La evolución del sector fintech, modelos de negocio, regulacion y etos*. Obtenido de <http://fundef.org.mx/sites/default/files/fundeforgmx/paginas/archivos/%3Cem%3E>
- MEF. (2019). *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera. Perú.*. Lima - Perú: Disponible en: <https://www.mef.gob.pe/contenidos/archivos-descarga/ENIF.pdf>.
- MEF. (2020). *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera*. Perú: Disponible en: <https://www.mef.gob.pe/contenidos/archivos-descarga/ENIF.pdf>.
- Memoria Anual. (2018). *Memoria Anual Financiera Confianza*. Huancayo - Perú: Disponible en: confianza.pe > negocios > docs > Memoria-Anual-2019.
- Narain, A. (2016). *Las dos caras del cambio. Finanzas y Desarrollo, 2021*.
- Nicoletti, B. (2017). *The future of fintech: Integrating finance and technology in financel services*. Italia.
- North, D. (2005). *Understanding the Process of Economic Change*. Nueva Jersey, Estados Unidos: Princenton University Press.

- Noya, E. (2016). *¿Es el “Fintech” el mayor desafío que afronta la banca?* Harvard Deusto business review, 254, 22,29.
- Núñez, M., & Sifuentes, D. (2019). *El panorama de la industria Fintech en Perú.*
https://vodanovic.pe/wp-content/uploads/2019/06/INFORME-FINTECH-VL-2019_Interactivo.pdf.
- Núñez, M., & Sifuentes, D. (2019). *Las fintech como herramienta para la promoción de la inclusión financiera en el Perú.* para obtener el grado de Maestro en Finanzas y Derecho Corporativo por: Programa de la Maestría en Finanzas y Derecho Corporativo en la Universidad de Esan; Lima, Perú.
- Olloqui, F., Andrade, G., & Herrera, D. (2015). *Inclusión financiera en América Latina y el Caribe.* BID. Disponible en:
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Inclusi%C3%B3n-financiera-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe-Coyuntura-actual-y-desaf%C3%ADos-para-los-pr%C3%B3ximos-a%C3%B1os.pdf>.
- Orazi, S., Martínez, L., & Vigier, H. (2019). *La inclusión financiera en América Latina y Europa.*, para el diario Ensayo Económico.
- Osiptel. (2020). *Encuesta residencial de servicios de telecomunicaciones.* Obtenido de <http://www.osiptel.gob.pe/noticia/np-acceso-internet>
- Pérez, E., & Titelman, D. (2018). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo.*
- PQS. (15 de enero de 2019). *Las diez startups fintech más innovadoras en Perú y que no debes perder de vista.* Obtenido de <http://www.pqs.pe/tecnologias/startups-fintech-innovadoras-peru>

- Prialé, G. (2018). *Inclusión Financiera en el Perú: Análisis de los Principales Determinantes*. para optar el título de Doctor en Ciencias Sociales y Humanas en la Pontificia Universidad Javeriana; Bogotá, Colombia.
- Retail, P. (23 de abril de 2019). *Aproximadamente 6 millones de personas compran por internet en Perú*. Obtenido de <http://peru-retail.com/aproximadamente-6-millones-de-personas-compran-por-internet-en-peru/>
- Ricart, J. (2009). *Modelo de Negocio: El eslabon Perdido en la direcci{on estrategica*. Obtenido de <https://ubr.universia.net/article/viuw/703/modelo-negocio-eslabon-perdido-direccionestrategica> p19
- Rivera, J., & Guerra, P. (2019). *¿Que es la inclusión financiera?* Quito.
- Roa, M. (2009). *Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: acceso, uso y calidad*. México: Disponible en: https://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB_BOL_LIX03-01.pdf.
- Roa, M. (2014). *La inclusión y la estabilidad financieras*.
- Rojas, L. (2016). *La revolución de las empresas FinTech y el futuro de la Banca*. Disrupción tecnológica en el sector financiero pag 11.
- Rosas, & Zúñiga. (2010). *Estadística Descriptiva E Inferencial I. Fascículo 3. Correlación y regresión lineales*. . Colegio de Bachilleres. .
- Ruiz, R. (2007). *El método científico y sus etapas*. . México.
- SBS. (junio de 2020). *Estadísticas financieras*. Obtenido de <http://sbs.gob.pe/estadisticas-financiera/>
- Sierra B.R. (1985). *Técnica de investigación social*. Madrid - España: Editorial Paraninfo.
- Silva, A., & Ramos, C. (2017). *La evolución del sector fintech, modelos de negocio, regulación y retos*. Ciudad de México.: Fundación de Estudios Financieros - Fundef, A.C.

- Supervisión Bancaria. (2018). *Buenas prácticas Implicaciones de los avances en tecnofinanzas (fintech) para los bancos y los supervisores bancarios pag.8 Comité de Supervisión Bancaria de Basilea*. Retrieved December 18, 2018, from https://www.bis.org/bcbs/publ/d431_es.pdf.
- Supo, J. (2017). *Seminarios de investigación*. Arequipa - Perú: Disponible en <http://seminariosdeinvestigacion.com/niveles-de-investigacion/#sthash.NiopOomT.dpuf>.
- Tamayo, M. (2000). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa Noriega editores. Cujarta edición.
- Urday, S. M. (2018). *Reduccion del uso del dinero en efectivo en el Perú*. Obtenido de <https://www.asbanc.com.pe/prensa/Reduccion-del-uso-del-dinero-en-efectivo-en-el-Peru.pdf>
- Urday, S. M. (2018). *Reducción del uso del dinero en efectivo en el Perú*.
- Urday, S., Morisaki, A., & Fasanando, A. (2018). *Reducción del uso del dinero en efectivo en el Perú*. Lima. Obtenido de <https://www.asbanc.com.pe/prensa/Reduccion-del-uso-del-dinero-en-el-Peru.pdf>
- Vodanovic. (junio de 2019). *El panorama de la industria fintech*. Obtenido de <http://vodanovic.pe/wp-content/uploads/2019/06/informe-fintech-vl-2019>
- Zalan, T., & Toufaily, E. (2017). *The Promise of Fintech in Emerging Markets: Not as Disruptive*. *Contemporary Economics*, 11(4), 415-430.
- Zauzich, I. (5 de mayo de 2016). *Qué es fintech y cómo mejora el sector financiero*. Obtenido de blog.cobiscorp.com: <https://blog.coviscorp.com/que-es-fintech-sector-financiero>

ANEXOS

Anexo A: Matriz de Consistencia

Título: Propuesta de modelo fintech para incrementar la inclusión financiera en la financiera Confianza, 2020.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables, dimensiones e indicadores			Metodología
			VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	
<p>Problema general. ¿De qué manera la propuesta de modelo fintech incrementa la inclusión financiera en la Financiera Confianza, 2020?</p> <p>Problemas específicos. ¿De que manera la propuesta de modelo fintech incrementa la inclusión para mujeres en la Financiera Confianza, 2020?</p> <p>¿De que manera la propuesta de modelo fintech incrementa la inclusión financiera para personas vulnerables en la Financiera Confianza, 2020?</p> <p>¿De que manera la propuesta de modelo fintech incrementa la inclusión financiera para personas pobres en la Financiera Confianza, 2020?</p> <p>¿De que manera la propuesta de modelo fintech incrementa la inclusión financiera para personas de zona rural en la Financiera Confianza, 2020?</p> <p>¿De que manera la propuesta de modelo fintech incrementa la inclusión financiera para personas menores de 30 años en la Financiera Confianza, 2020?</p>	<p>Objetivo general. Determinar si la propuesta de modelo fintech incrementa la inclusión financiera en la Financiera Confianza, 2020</p> <p>Objetivos específicos. Determinar si la propuesta de modelo fintech incrementa la inclusión financiera para mujeres en la Financiera Confianza, 2020.</p> <p>Determinar si la propuesta de modelo fintech incrementa la inclusión financiera para personas vulnerables en la Financiera Confianza, 2020</p> <p>Determinar si la propuesta de modelo fintech incrementa la inclusión financiera para personas pobres en la Financiera Confianza, 2020</p> <p>Determinar si la propuesta de modelo fintech incrementa la inclusión financiera para personas de zona rural en la Financiera Confianza, 2020</p> <p>Determinar si la propuesta de modelo fintech incrementa la inclusión financiera para personas menores de 30 años en la Financiera Confianza, 2020</p>	<p>Hipótesis General La propuesta de modelo FinTech mejorará significativamente la inclusión financiera en la Financiera Confianza, 2020</p>	<p>Variable Independiente Propuesta de Modelo FinTech</p>	Plataformas de pagos electrónicos	Internet	<p>Sistema de método de la investigación El método general: método científico Métodos específicos: hipotético-deductivo, análisis y síntesis.</p> <p>Configuración Científica Diseño de la investigación Propositivo.</p> <p>Tipo de investigación Aplicada</p> <p>Nivel de la investigación propositivo</p> <p>Enfoque de la investigación Enfoque cuantitativo</p> <p>Población Registros de la oferta de valor a clientes de la Financiera Confianza de 04 años (2014-2019).</p> <p>Muestra Registros de la oferta de valor a clientes de la Financiera Confianza de 04 años (2014-2019).</p> <p>Técnicas Observacional.</p> <p>Instrumento Ficha de observación</p> <p>Técnicas de procesamiento Tabulación Codificación Estadística descriptiva e inferencial Técnicas de análisis de datos: Análisis descriptivo Análisis inferencial</p>
					Banco de la plataforma	
					Banco del usuario	
				Transferencia persona a persona		
				Financiamiento colectivo o crowdfunding	Crowdfunding no financiero	
					Crowdfunding financiero	
			Préstamos	Plataforma para préstamos		
				Fuentes de información de redes sociales		
				Reputación entre usuarios		
					Reputación entre usuarios	
<p>Variable Dependiente Evaluación de Inclusión Financiera</p>	De acuerdo al género	Porcentaje mujeres				
	Para personas vulnerables	Porcentaje de personas vulnerables				
	Para personas pobres	Porcentajes de personas pobre				
	Para personas de zonas rurales	Personas de zonas rurales				
	Para personas menores de 30 años	Son menores de 30 años				

Anexo B: Matriz de Elaboracion de Instrumentos

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA
Variable Independiente Modelo FinTech	Plataformas de pagos electrónicos	Internet	No tiene instrumento mpor ser la variable independiente	No sujeto a medición por ser la propuesta de implementación
		Banco de la plataforma		
		Banco del usuario		
		Transferencia persona a persona		
	Financiamiento colectivo o crowdfunding	Crowdfunding no financiero		
		Crowdfunding financiero		
	Préstamos	Plataforma para préstamos		
		Fuentes de información de redes sociales		
Reputación entre usuarios				
Variable Dependiente Inclusión Financiera	De acuerdo al género	Son mujeres	%2014 %2015 %2016 %2017 %2018 %2019	Cuantitativo
	Para personas vulnerables	Son vulnerables	%2014 %2015 %2016 %2017 %2018 %2019	
	Para personas pobres	Son pobres	%2014 %2015 %2016 %2017	

			%2018 %2019	
	Para personas de zonas rurales	Son rurales	%2014 %2015 %2016 %2017 %2018 %2019	
	Para personas menores de 30 años	Son menores de 30 años	%2014 %2015 %2016 %2017 %2018 %2019	

Anexo C: Instrumento de Recoleccion de Datos

FICHA DE OBSERVACIÓN

En la siguiente ficha se consigna los datos que se observa en las memorias anuales de la Financiera Confianza.

Dimensiones	Inclusión Financiera	Monto	Monto	Monto	Monto	Monto	Monto
		2014	2015	2016	2017	2018	2019
De acuerdo al género	Porcentaje mujeres						
Para personas vulnerables	Porcentaje de personas vulnerables						
Para personas pobres	Porcentajes de personas pobres						
Para personas de zonas rurales	Personas de zonas rurales						
Para personas menores de 30 años	Menores a 30 años						

Anexo D: Recolección de Información

INSTRUMENTO

FICHA DE OBSERVACIÓN

En la siguiente ficha consigne los datos que observe de memorias anuales de la Financiera Confianza valores porcentuales (%).

Dimensiones	Inclusión Financiera	Años					
		2014	2015	2016	2017	2018	2019
De acuerdo al género	Mujeres	52%	52%	52%	52%	53%	54%
Para personas vulnerables	Personas vulnerables	89%	81%	76%	75%	75%	71%
Para personas pobres	Personas pobres	36%	32%	25%	27%	29%	26%
Para personas de zonas rurales	Personas de zonas rurales	22%	23%	25%	27%	27%	28%
Para personas menores de 30 años	Menores a 30 años	37%	40%	41%	42%	39%	27%

Anexo E: Recoleccion de Información

INSTRUMENTO

FICHA DE OBSERVACIÓN

En la siguiente ficha consigne los datos que observe de memorias anuales de la Financiera Confianza valores numéricos.

Dimensiones	Inclusión Financiera	Años					
		2014	2015	2016	2017	2018	2019
De acuerdo al género	Mujeres	107650	110839	110310	110050	115365	133572
Para personas vulnerables	Personas vulnerables	184247	172653	161222	158726	163252	175623
Para personas pobres	Personas pobres	74527	68209	53034	57141	63124	64313
Para personas de zonas rurales	Personas de zonas rurales	45544	49025	53034	57141	63124	64313
Para personas menores de 30 años	Menores a 30 años	76597	85261	86975	88887	84891	66786

Anexo F: Matriz Tripartita

AÑO	NUMERO DE PRESTATARIOS	MUJERES	%	VULNERABLES	%	POBRES	%	RURALES	%	MENORES DE 30 AÑOS	%
2014	207019	107650	52%	184247	89%	74527	36%	45544	22%	76597	37%
2015	213152	110839	52%	172653	81%	68209	32%	49025	23%	85261	40%
2016	212134	110310	52%	161222	76%	53034	25%	53034	25%	86975	41%
2017	211635	110050	52%	158726	75%	57141	27%	57141	27%	88887	42%
2018	217669	115365	53%	163252	75%	63124	29%	58771	27%	84891	39%
2019	247356	133572	54%	175623	71%	64313	26%	69260	28%	66786	27%

Anexo G: Consideraciones Éticas

Yo, Jessica Lourdes Huaroc Orellana, egresada de la Maestría en Administración, mención Finanzas con DNI N° 20118279 con la tesis titulada: Propuesta de Modelo Fintech para incrementar la inclusión financiera en la Financiera Confianza, 2020

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis fue realizada por mi persona.
- 2) Se ha respetado todas las normas de corte internacional acerca de las citas textuales y las referencias para las fuentes buscadas. En tanto, esta tesis no ha sido copiada de otra, ni en parte ni en su totalidad.
- 3) Esta tesis, no fue publicada anteriormente, para conseguir algún grado académico previo.
- 4) La información presentada en todos los resultados, son verídicos, no se encuentran faseados, ni duplicados, tampoco copiados, los resultados se edificaron de la realidad investigada.

Si se identifica algún dato falso, plagio, autoplagio, falsificación, asumo todas las consecuencias y posibles sanciones que devengan de mi accionar, por tanto, me someto a las normas, y políticas vigentes de la UNCP.

Huancayo, Enero del 2021

Jessica Lourdes Huaroc Orellana
DNI 20118279

Anexo H: Validez y Confiabilidad

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ
 ESCUELA DE POSGRADO
 UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN



VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento PROPUESTA DE MODELO FINTECH PARA INCREMENTAR LA INCLUSION FINANCIERA EN LA FINANCIERA CONFIANZA, 2020 hace parte de la investigación. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Ricardo Bustamante Aguirre
 Formación académica: Licenciado en Administración / Mg en Administración
 Áreas de experiencia profesional: Finanzas
 Tiempo: 20 años Cargo actual: Docente Universitario
 Institución: UNCP

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ
 ESCUELA DE POSGRADO
 UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO



De La Ficha De Observación Para Inclusión Financiera

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGÚN ÍTEMS	OBSERVACIONES
De acuerdo al género	1	4	3	4	3		-
Para personas vulnerables	2	4	3	4	3		-
Para personas pobres	3	3	3	4	3		-
Para personas de zonas rurales	4	2	3	4	3		-
Para personas menores de 30 años	5	2	3	3	4		-
EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS							



FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO
DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN PARA INCLUSIÓN FINANCIERA

Validez de contenido

DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN PARA INCLUSIÓN FINANCIERA
Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda

Calificación

1. No cumple con el criterio.
2. Nivel bajo
3. Nivel moderado
4. Nivel alto

Cuadro N° 1
Evaluación final del experto

Experto	Título profesional	Evaluación	
		Ítems	Calificación
<i>Ricardo Bustamante A.</i>	<i>Magister en Administración</i>	<i>9</i>	<i>ALTO</i>

Firma: _____

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
BUSTAMANTE AGUIRRE, RICARDO DNI 20027394	BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN Fecha de Diploma:24/05/93	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ
BUSTAMANTE AGUIRRE, RICARDO DNI 20027394	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Fecha de Diploma:27/02/95	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ
BUSTAMANTE AGUIRRE, RICARDO DNI 20027394	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de Diploma:20/02/2012	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
BUSTAMANTE AGUIRRE, RICARDO DNI 20027394	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de Diploma:27/02/1995	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ
BUSTAMANTE AGUIRRE, RICARDO DNI 20027394	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de Diploma:24/05/1993	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ



VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento PROPUESTA DE MODELO FINTECH PARA INCREMENTAR LA INCLUSION FINANCIERA EN LA FINANCIERA CONFIANZA, 2020 hace parte de la investigación. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Jorge Luis Marañón Aucasi

Formación académica: MAESTRO EN ADMINISTRACION

Áreas de experiencia profesional: CREDITOS

Tiempo: 17 años Cargo actual: ADMINISTRADOR DE AGENCIA

Institución: FINANCIERA CREDITOS

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO



De La Ficha De Observación Para Inclusión Financiera

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGUN ITEMS	OBSERVACIONES
De acuerdo al género	1	4	4	4	3		-
Para personas vulnerables	2	4	3	4	4		-
Para personas pobres	3	4	4	3	4		-
Para personas de zonas rurales	4	2	3	2	3		-
Para personas menores de 30 años	5	4	4	3	3		-
EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS							



FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN PARA INCLUSIÓN FINANCIERA

Validez de contenido

DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN PARA INCLUSIÓN FINANCIERA

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda

Calificación

1. No cumple con el criterio.
2. Nivel bajo
3. Nivel moderado
4. Nivel alto

Cuadro N° 1
Evaluación final del experto

Experto	Título profesional	Evaluación	
		Ítems	Calificación
JORGE LUIS MARAÑON AUCASI	MAGISTER ADMINISTRACION	9	ALTO

Firma: _____


JORGE L. MARAÑON AUCASI
ADMINISTRADOR
AGENCIA HUANCAYO
Financiera
CREDIKA S.A.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
MARAÑÓN AUCASI, JORGE LUIS DNI 41164612	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de Diploma:10/03/2010	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ
MARAÑÓN AUCASI, JORGE LUIS DNI 41164612	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de Diploma:11/09/2002	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ
MARAÑÓN AUCASI, JORGE LUIS DNI 41164612	MAESTRO/MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN Fecha de Diploma:21/06/16	UNIVERSIDAD ESAN



VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento PROPUESTA DE MODELO FINTECH PARA INCREMENTAR LA INCLUSION FINANCIERA EN LA FINANCIERA CONFIANZA, 2020 hace parte de la investigación. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: KARINA LIZBETH MALLQUI MEZA

Formación académica: MBO GERENCIA ESTRATEGICA DE EMPRESAS - LIDERAZGO INTER.

Áreas de experiencia profesional: FINANZAS

Tiempo: 7 años Cargo actual: COORDINADOR DE CREDITOS

Institución: FINANCIERA CONFIANZA

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

De La Ficha De Observación Para Inclusión Financiera

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGÚN ÍTEMS	OBSERVACIONES
De acuerdo al género	1	4	3	4	3		—
Para personas vulnerables	2	4	3	3	4		—
Para personas pobres	3	3	3	4	3		—
Para personas de zonas rurales	4	4	3	3	4		—
Para personas menores de 30 años	5	2	4	3	4		—
EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS							



FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO
DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN PARA INCLUSIÓN FINANCIERA

Validez de contenido

DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN PARA INCLUSIÓN FINANCIERA
Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda

Calificación

1. No cumple con el criterio.
2. Nivel bajo
3. Nivel moderado
4. Nivel alto

Cuadro N° 1
Evaluación final del experto

Experto	Titulo profesional	Evaluación	
		Items	Calificación
Karina L. Malloqui Meza	MAGISTER EN ADMINISTRACION ESTRATEGICA DE EMPRESAS	9	DLTO

Firma:


Karina Lizbeth Malloqui Meza
ESOR DE NEGOCIOS COMERCIAL
FINANCIERA CONFIANZA



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

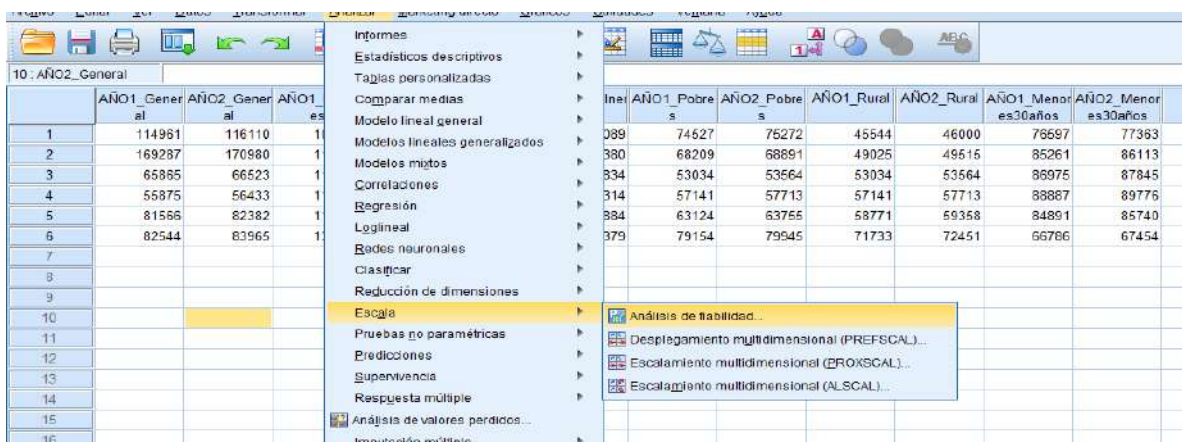
Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

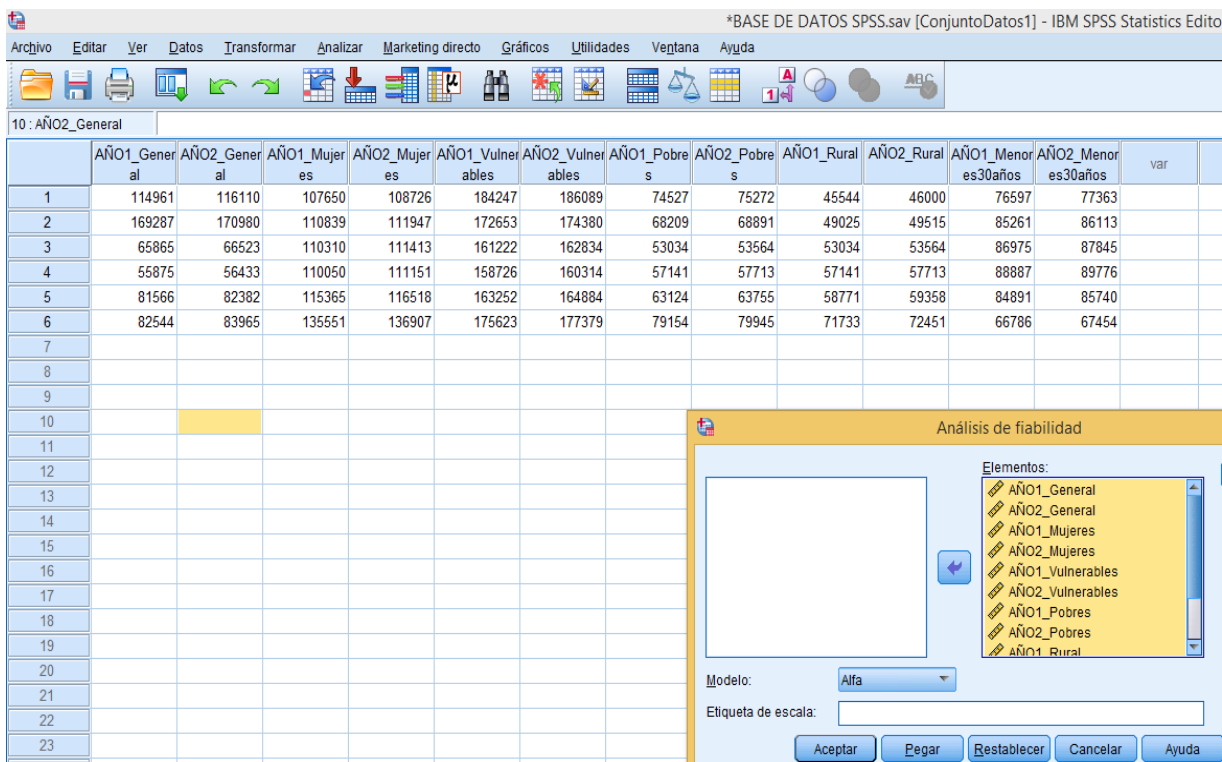
GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
MALLQUI MEZA, KARINA LIZBETH DNI 45783077	MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS Fecha de Diploma:06/06/18	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ
MALLQUI MEZA, KARINA LIZBETH DNI 45783077	LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de Diploma:01/10/2013	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ

CONFIABILIDAD

Paso 1



Paso 2



RESULTADO: Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,815	12

El valor de 0.815 nos indica que el instrumento es confiable.

Anexo I: Proyecciones en Excel

Antes del Modelo Fintech 2014 - 2019

Año	NUMERO DE PRESTATARIOS	MUJERES	VULNERABLES	POBRES	RURALES	MENORES DE 30 AÑOS
2014	207019	107650	184247	74527	45544	76597
2015	213152	110839	172653	68209	49025	85261
2016	212134	110310	161222	53034	53034	86975
2017	211635	110050	158726	57141	57141	88887
2018	217669	115365	163252	63124	58771	84891
2019	247356	133572	175623	64313	69260	66786
Promedio	218161	114631	169287	63391	55462	81566

Despues del Modelo Fintech 2020

Dimensiones Inclusion Financiera	Promedio 2014-2019	Crecimiento (1%)	Con Modelo Fintech 2020
Mujeres	114631	1146	115777
Vulnerables	169287	1693	170980
Pobres	63391	634	64025
Rural	55462	555	56017
Menores de 30 Años	81566	816	82382
Numero de prestatarios	487553		489181

Anexo J: Aportes de la Investigación


El año 2020 nos muestra una nueva realidad en el ámbito financiero tradicional que es la urgente necesidad de aplicar a nuevas tecnologías digitales la cual nos trae distintas expresiones, con la finalidad de apostar por la inclusión y tener mayor participación del mercado nacional, cuando los usuarios emplean el teléfono celular y el acceso al internet cuando se reducen las brechas de genero, de distancia esto facilita visualizar oportunidades para lograr niveles más elevados de inserción financiera en el país. Se conoce bien que la normalidad en la atención de los servicios financieros, como “el ahorro, cambio de divisas, inversiones”, entre otros, han sufrido un gran cambio por la presencia de la pandemia del Covid a inicios de este año y la cuarentena ha expuesto de forma muy cruda la precariedad de las personas excluidas financieramente. El Perú es considerado uno de los países emergentes con menor inclusión financiera dado su nivel de ingresos, a la fecha dichas necesidades muestran la generación de nuevas tecnologías las cuales traen nuevas formas de explorar en el aporte de los servicios digitales - en específico, las Fintech - a la inclusión financiera en Financiera Confianza 2020.

MODELO FINTECH

Sobre la propuesta de modelo fintech para incrementar la inclusión financiera en la institución financiera Confianza se tiene como avances las implementaciones que viene realizando la financiera como es adecuar su paquete tecnológico a uno digital, al contar con una app de evaluación y monitoreo digitalizado, y el hecho de contar con oficinas descentralizadas en todo el país y con énfasis en la zona rural, por ultimo también cuenta con personal especializado en créditos a las que se tendría que capacitar en el nuevo modelo.

La propuesta que se realiza para el presente trabajo de investigación basado en la Fintech que promueven la inclusión financiera, para financiera Confianza es:

De la evaluación realizada se tiene:

Financiera Confianza		
Años evaluados información memorias anuales, 2014 inicio, 2019 año final	Año de inicio 2014 - termino de fusion caja Nuestra Gente y cambio de dueño Fundacion Microfinanzas BBVA	EVENTOS
	Año final 2019 características regulares de colocaciones ultimo lugar en Ranking de colocaciones de creditos	<p>Inicio proceso de transformación digital que busca acercar servicios financieros a clientes aprovechando tecnología,</p> <p>Mejoro sus aplicaciones tradicionales en plataforma Virtual, plataformas re redes sociales</p> <p>Doto de tecnologia a sus asesores de crédito - lap tops y celulares</p> <p>Mejoro el uso de internet de mayor velocidad a nivel nacional</p>
	2020 inicio de pandemia - Cambio de forma interactuar clientes.	<p>La digitalización está a cargo de Microsoft, a la vez la fundación es integrante de EQUALS Global Partnership, la cual busca reducir la brecha digital de género, a la vez captar el amplio porcentaje de población adulta sin bancarizar.</p>  <p>Aplicativo Microfinanzas, utilizan los asesores comerciales en sus celulares para así realizar todas las gestiones en la puerta misma de los negocios de los emprendedores o casas, evitando su desplazamiento hasta la oficina.</p> <p>Se espera la llegada de la generacion 5G.</p>

Evaluación a la cartera crediticia de Financiera Confianza

Inclusion financiera		sin fintech	con fintech proy 1% de crecimiento
Dimensiones	Clientes mujeres	crecimiento porcentual de colocaciones varia de 52% hasta 54%	crecimiento significativo (p=0.000<0.05)
	clientes vulnerables	Caida en la cartera de colocaciones variando de 89% hasta 71%	crecimiento significativo (p=0.000<0.05)
	clientes pobres	Caida en la cartera de colocaciones variando de 36% hasta 26%	crecimiento significativo (p=0.000<0.05)
	clientes de Zonas Rurales	crecimiento porcentual de colocaciones varia de 22% hasta 28%	crecimiento significativo (p=0.000<0.05)
	Clientes Menores de 30 años	Caida en la cartera de colocaciones variando de 37% hasta 27%	crecimiento significativo (p=0.000<0.05)

Nota: Clientes vulnerables (Aquel cuyo gasto está por debajo de tres veces la línea de pobreza del INEI)

Clientes pobres (Aquel cuyo gasto se encuentra por debajo de la línea de pobreza del INEI) (Confianza,2014).

Al realizar la implementacion de una fintech con la metodologia de las crowfanding, en financiera confianzasse tendra las siguientes ventajas

Ventajas para la implementación de una fintech - Crowdfunding	Inconvenientes
Las mejores prácticas en equidad de género, palabra de mujer, disminución de la discriminación por género	Posibilidad que hurten las ideas y se genere una competencia inmediata
La tecnología y la transformación digital, sumadas al conocimiento del cliente, permiten ofrecer a las poblaciones vulnerables productos diseñados y adecuados a sus necesidades”.	La propuesta requiere tiempo para su conocimiento.
Brinda acceso al crédito a los emprendedores que no acceden al sistema financiero convencional.	Reputación queda dañada en caso de frustración.
Apostar por el uso de la tecnología móvil para reducir la pobreza rural	Aumento de los costos operativos de las plataformas
Jóvenes que cuentan con mayor acceso y mejor formación en lo digital. población que requiere o necesita un apoyo crediticio para el inicio o impulso de un emprendimiento.	Confusión en disuasión de inversores potenciales
Incremento en el número de potenciales clientes y promoción de la empresa por parte de los contribuyentes	
Mejor valoración impulsada por el mercado	
Las Fintech, logran ahorro en transporte, tiempo en aprobación de créditos, Reducción del rumbo geográfico	
Reducción de dinero físico y pagos en efectivo	
Evolución de la banca móvil en las preferencias del público	
Crowdfunding conecta a personas inversionistas con personas que buscan capital	
Las empresas administradoras de fondos deben contar con autorización SBS y SMV	
Presencia de la atención mediática, mayor conocimiento por parte del mercado	

Fintech de préstamo:

La Fintech de préstamo viene creciendo abismalmente en el mercado peruano. Según cifras de la Asociación de Fintech Perú, indica que durante el año 2019 han beneficiado más de 5,300 clientes con préstamos de estas empresas y que los créditos bordean los S/ 3,000 para consumo y hasta S/25,000 para capital de trabajo, cada vez más personas confían en las fintech. (Redacción Comercio, 2019)

Considerando que, al cierre de enero de 2019, los créditos totales sumaron S/ 267,330 millones, y anotaron una expansión de 7.99% respecto a similar mes del 2018, considerando un tipo de cambio constante para el cálculo. Al descomponer la cartera crediticia, se observa que los créditos otorgados a las empresas llegaron a S/ 171,991 millones al finalizar el primer mes del 2019, y acumuló un aumento anual de S/ 10,410 millones (6.44%). Del mismo modo, los créditos concedidos a las familias avanzaron a S/ 95,339 millones en el mes de análisis, anotando un crecimiento interanual de S/ 9,373 millones (10.90%).

En el Perú se cuenta con 151 Fintech en el sistema financiero y su deuda se elevó hasta unos S /49,5 millones de nuevos soles teniendo un avance de un 39% frente a la deuda anterior a inicio de la pandemia, las Fintech que hay el país se concentra en los rubros de pagos, otros en préstamos y en casas de cambio. por otro lado, también analiza por nivel de endeudamiento, el rubro “Fintech” (métodos de pago, como Yape, Plin, Lukita, etc.) acumula S/22,3 millones en créditos a junio de 2020, el triple que el segundo rubro “Puntaje crediticio” (S/7,7 millones), seguido por “Préstamos” (S/6,3 millones), “Casas de cambio” (S/5,2 millones) y “Pagos” (S/4 millones)

La propuesta de producto nuevo en financiera Confianza que es considera una institución financiera tradicional que solicita para la atención de créditos excesiva documentación y firmas, muchas veces tiene tasas de interés elevados, según sus productos crediticios, se requiere presencia física de los clientes, todo lo mencionado cambiará en función a la implementación del producto nuevo.

Servicio Financiero Crowdfunding (financiamiento participativo).

En la presente investigación posterior a la evaluación de la variable dependiente en sus dimensiones durante los años 2014 hasta el año 2019 determinamos que una propuesta de modelo Fintech incrementa significativamente la inclusión financiera en la Financiera Confianza, 2020. ($p=0.009<0.05$) brindando nuevas formas de transacción financiera que invitara a mayor participación de mercado.

Plan de operaciones

El plan de la propuesta de implementación de un servicio fintech para incrementar la inclusión financiera dentro de Financiera Confianza debe partir desde garantizar la realización de los procesos de la plataforma de financiamiento participativo financiero de manera efectiva. Agrupando los procesos en estratégicos, operativos y de apoyo

Integrar los objetivos como producto

- Realizar una verificación crediticia de los solicitantes de crédito en un tiempo menor a 5 minutos tanto para el cliente nuevo o recurrente (bancarizado como el no bancarizado).

- Realizar una simulación crediticia de los prestamistas acorde a su perfil de riesgo, (crear nuevo score de medición de riesgo).
- Realizar procedimientos de seguridad y eficientes para los clientes a través de la calidad en los servicios de empresas proveedoras de tecnología.
- Implementar en la página web y la app móvil de la plataforma de financiamiento participativo financiero, un chatbot para minimizar los costos y maximizar los beneficios.

Estrategia de operación

Rapidez y seguridad en el desembolso de los créditos y manejo de las operaciones dentro de una app móvil y la página web de la plataforma de financiamiento participativo financiero (crowdfunding).

- Mantener la calidad en cada proceso que se realice, bajo un enfoque de cero errores.
- Controlar el inventario de manera mensual sobre la cartera de clientes
- Establecer estándares de aprobación de préstamos a clientes con morosidad antes de ofrecerles el servicio.
- Realizar mantenimiento a la página web de la plataforma de financiamiento participativo financiero y la app móvil de manera mensual.

Diseño del servicio para los clientes

Para Financiera Confianza: El producto por ofrecer es brindar una plataforma de financiamiento participativo financiero de préstamos personales (crowdfunding), en el cual se realicen transacciones de solicitud y entrega de préstamos personales.

Para el prestamista: Contando con una website y app móvil en las cuales las operaciones se hacen de manera simple, rápida y en cualquier momento, sin muchos trámites, con políticas de seguridad y confidencialidad de datos que garantizaran las operaciones bajo estándares de calidad (blockchain) para obtener rentabilidad de sus fondos.

Diseño propuesto del proceso

El flujograma del proceso para asesores de financiera Confianza

- Los estándares del servicio de acreditado empiezan con la bienvenida al sistema, luego se realiza el registro en la plataforma de financiamiento participativo financiero en el cual se apoya a los registros únicos de la RENIEC, de las empresas de telecomunicaciones y de las redes sociales, posteriormente se realiza la simulación intuitiva.
- Después el acreditado procede a llenar la solicitud para ser evaluado.

- Se procede a la apertura de la cuenta de manera rápida y segura, para luego ser retirado el dinero a la cuenta de abono del acreditado.
- Luego el usuario elige la forma de pago, y el depósito a realizar, asimismo se le envía el cronograma de pago al email, para realizarse el seguimiento se establece un módulo de cobranza.
- Al final del uso del servicio, el acreditado pasa a calificar la atención recibida tanto para la página web de la plataforma de financiamiento participativo financiero como de la app móvil.

El incremento de la inserción financiera mediante tecnologías digitales nos muestra que actualmente la Tecnología Financiera mediante la tecnología digital en sus distintas expresiones, cuando los usuarios emplean el teléfono celular y el alcance a internet facilita notar oportunidades para lograr un nivel más elevado de inserción financiera en el país.