

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD

DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

**EL USO DE LAS FINTECH FRENTE A LOS SERVICIOS FINANCIEROS
DE LA BANCA CONVENCIONAL POR EL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN
ANTONIO ABAD DEL CUSCO – 2022**

PRESENTADA POR:

- Br. SHARIN KAROLL HUANCA MEDINA
- Br. VLADIMIR ZUNIGA SARA

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL
DE CONTADOR PÚBLICO**

ASESOR:

Dr. FEDERICO HOLGADO ABARCA

CUSCO – PERÚ

2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada: EL USO DE LAS FINTECH FRENTE A LOS SERVICIOS FINANCIEROS DE LA BANCA CONVENCIONAL POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO-2022 presentado por: SHARIN KAROLL HUANCA MEDINA con DNI Nro.: 77480863 presentado por: VLADIMIR ZUNIGA SARA con DNI Nro.: 78635462 para optar el título profesional/grado académico de CONTADOR PÚBLICO

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 01 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del *Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC* y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 1 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 09 de ENERO de 2023


Firma

Post firma... DR. CPC FEDERICO HOLGADO ABARCA

Nro. de DNI... 23904134

ORCID del Asesor... 0000-0003-2800-4938

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: OID: 27259 195431838
<https://unsaac.turnitin.com/viewer/submissions/oid:27259:237215425?locale=es-MX>

NOMBRE DEL TRABAJO

**“EL USO DE LAS FINTECH FRENTE A LOS
SERVICIOS FINANCIEROS DE LA BANCA
CONVENCIONAL DEL PERSONAL ADM**

AUTOR

Karoll HUANCA MEDINA

RECUENTO DE PALABRAS

27349 Words

RECUENTO DE CARACTERES

118995 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

122 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

4.1MB

FECHA DE ENTREGA

Jan 8, 2023 7:50 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jan 8, 2023 7:52 AM GMT-5**● 1% de similitud general**

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

- 1% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 1% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)

ÍNDICE

ÍNDICE	ii
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	x
DEDICATORIA.....	xiii
AGRADECIMIENTO	xiv
RESUMEN	xv
ABSTRAC	xvi
PRESENTACIÓN	xvii
INTRODUCCIÓN	xviii
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1.Situación problemática	1
1.2.Formulación del problema.....	3
1.2.1.Problema General.....	3
1.2.2.Problemas Específicos	3
1.3.Objetivos de la Investigación	4
1.3.1.Objetivo General	4
1.3.2.Objetivos Específicos.....	4
1.4.Justificación de la Investigación	5
1.5.Delimitación de la investigación	6

1.5.1.Delimitación espacial.....	6
1.5.2.Delimitación temporal	6
1.6.Limitaciones	6
CAPÍTULO II.....	7
MARCO TEÓRICO.....	7
2.1.Antecedentes de la Investigación.....	7
2.1.1.Antecedentes Internacionales	7
2.1.2.Antecedentes Nacionales.....	10
2.1.3.Antecedentes Locales.....	16
2.2.Marco Legal.....	18
2.3.Bases Teóricas.....	19
2.3.1.Uso de las Fintech	19
2.3.2.Servicios Financieros de la Banca Convencional	32
2.3.3.Personal Administrativo de la UNSAAC	34
2.4.Definición de Términos.....	45
CAPÍTULO III	48
SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	48
3.1.Hipótesis de Investigación.....	48
3.1.1.Hipótesis General	48
3.1.2.Hipótesis Específicas	48
3.2.Variables e Indicadores.....	49

3.2.1. Variables Independientes.....	49
3.2.2. Variables Dependientes	49
CAPÍTULO IV	38
PRESENTACIÓN DEL MÉTODO.....	38
4.1. Tipo y Nivel de Investigación	38
4.1.1. Tipo de Investigación.....	38
4.1.2. Nivel de Investigación	38
4.2. Diseño de Investigación.....	38
4.3. Población y Muestra	39
4.3.1. Población	39
4.3.2. Muestra	39
4.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	40
4.4.1. Técnicas	40
4.4.2. Instrumentos	40
CAPÍTULO V RESULTADOS	42
5.1. Aspectos generales de la población	42
5.2. Resultados descriptivos	48
5.3. Contrastación de la hipótesis.....	83
DISCUSIONES	90
CONCLUSIONES	94
RECOMENDACIONES.....	97

BIBLIOGRAFÍA..... 99

ANEXOS 108

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Sistema Financiero para el 2019.....	25
Tabla 2 Clasificación Fintech según su segmento o categoría	31
Tabla 3 Cuadro de Asignación de Personal - CAP	38
Tabla 4 Operacionalización de variables.....	36
Tabla 5 Rangos para la variable Uso de las Fintech	41
Tabla 6 Rangos para la variable Servicios Financieros de la Banca Convencional.....	41
Tabla 7 Edad de la muestra.....	42
Tabla 8 Género de la muestra	43
Tabla 9 Área de Labor	44
Tabla 10 Proporción que utiliza Fintech.....	45
Tabla 11 Tipo de Fintech	46
Tabla 12 ¿Considera que la utilización de las apps de banca le ahorra tiempo?.....	48
Tabla 13 ¿Considera que la implementación de las Fintech mejoró los servicios financieros?.....	49
Tabla 14 ¿Las Fintech le ayuda conseguir información de su estado de cuenta?	50
Tabla 15 ¿Le es difícil comprender las herramientas de las Fintech?	51
Tabla 16 ¿Las Fintech de banca fueron fáciles de instalar?	52
Tabla 17 ¿El contenido de las Fintech de banca le facilita la interacción con su Banco?	53
Tabla 18 ¿Con que frecuencia las Fintech de banca satisfacen sus necesidades bancarias?	54
Tabla 19 ¿El uso de las Fintech se ajustan a su estilo de vida?.....	55
Tabla 20 ¿Considera que el uso de las Fintech le permite ser una persona más eficiente y competitiva?	56

Tabla 21 ¿Accede con frecuencia al aplicativo de las Fintech?	57
Tabla 22 ¿Se informa sobre los productos y servicios que ofrece las Fintech a través de su aplicativo?	58
Tabla 23 ¿Consulta de manera frecuente sus movimientos o saldos en el aplicativo de las Fintech?	59
Tabla 24 ¿Realiza frecuentemente sus pagos o depósitos a través del aplicativo de las Fintech?	60
Tabla 25 ¿Realiza con frecuencia el pago de sus servicios mediante el aplicativo de las Fintech?	61
Tabla 26 ¿Considera que su entorno social tiene influencia sobre las decisiones que toma respecto al uso de las Fintech?	62
Tabla 27 ¿Se informa sobre los riesgos que tiene el uso de las Fintech?	63
Tabla 28 ¿El soporte digital de las Fintech son eficientes?	64
Tabla 29 ¿Considera que la tarifa interbancaria es accesible mediante el uso de las Fintech?	65
Tabla 30 ¿Considera que uso de las Fintech le ayuda a reducir sus costos y simplifica procesos operativos?	66
Tabla 31 ¿Considera que las Fintech brinda seguridad en los servicios que ofrece? ...	67
Tabla 32 ¿Los requerimientos para tener una cuenta de ahorro son accesibles?	68
Tabla 33 ¿Los tiempos en los que su banco le responde son óptimos?	69
Tabla 34 ¿Considera que en la banca convencional las transacciones se realizan de forma óptima?	70
Tabla 35 ¿Los requisitos para acceder a alguna cuenta de ahorro e inversión en la banca convencional son accesibles?	71

Tabla 36 ¿Los requisitos para acceder a un depósito a plazo fijo en la banca convencional son accesibles?	72
Tabla 37 ¿Con que frecuencia le genera confianza los servicios que brinda la banca convencional?	73
Tabla 38 ¿Considera que el tiempo de espera es demasiado para absolver su consulta o solución a problemas operacionales?	74
Tabla 39 ¿Considera que la banca convencional brinda facilidades de ampliación de fecha pago en caso de retrasos?	75
Tabla 40 ¿Considera que la tasa de interés del banco de su preferencia es el más bajo?	76
Tabla 41 ¿Considera que en el banco de su preferencia el tiempo para adquirir un préstamo es el más rápido?	77
Tabla 42 ¿Considera que los requisitos solicitados son demasiados?	78
Tabla 43 ¿Considera que los pagos por los servicios que ofrece la banca convencional son accesibles?	79
Tabla 44 ¿Considera que los giros realizados en su banco son eficientes?	80
Tabla 45 ¿Está satisfecho por como la banca convencional le realiza sus cobros?	81
Tabla 46 ¿Considera que las transferencias que se realizan por medio de la banca convencional son eficientes?	82
Tabla 47 Correlación entre el uso de las Fintech y los servicios financieros de la banca	83
Tabla 48 Correlación entre el Beneficio percibido y los servicios financieros de la banca	85
Tabla 49 Correlación entre la facilidad de uso percibido y los servicios financieros de la banca	86

Tabla 50 Correlación entre la actitud de uso y los servicios financieros de la banca...	87
Tabla 51 Correlación entre la frecuencia de uso y los servicios financieros de la banca	88
Tabla 52 Correlación entre los factores externos y los servicios financieros de la banca	89
Tabla 53 Estadísticas de fiabilidad.....	48
Tabla 54 Test de Normalidad	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Adultos con bancarizados según grupo poblacional.....	23
Figura 2 Porcentaje de adultos bancarizados según departamento	23
Figura 3 Porcentaje de adultos con adecuada educación financiera	24
Figura 4 Crédito Empresarial	25
Figura 5 Número de Oficinas, ATMS y Cajeros Corresponsales (2015 – 2019)	26
Figura 6 Porcentaje de deudores de la población adulta.....	27
Figura 7 N° de Fintech por rubros en Perú en el 2020 y 2021	28
Figura 8 Organigrama estructural de la dirección general de administración.....	37
Figura 9 Edad de la muestra	42
Figura 10 Género de la muestra	43
Figura 11 Área de trabajo	45
Figura 12 Uso de Fintech.....	46
Figura 13 Tipo de Fintech	47
Figura 14 ¿Considera que la utilización de las apps de banca le ahorra tiempo?	48
Figura 15 ¿ Considera que la implementación de las Fintech mejoró los servicios financieros?.....	49
Figura 16 ¿Las Fintech le ayuda conseguir información de su estado de cuenta?.....	50
Figura 17 ¿Le es difícil comprender las herramientas de las Fintech?	51
Figura 18 ¿Las Fintech de banca fueron fáciles de instalar?.....	52
Figura 19 ¿El contenido de las Fintech de banca le facilita la interacción con su Banco?	53
Figura 20 ¿ Con que frecuencia las Fintech de banca satisfacen sus necesidades bancarias?	54
Figura 21 ¿ El uso de las Fintech se ajustan a su estilo de vida?	55

Figura 22 ¿Considera que el uso de las Fintech le permite ser una persona más eficiente y competitiva?	56
Figura 23 ¿ Accede con frecuencia al aplicativo de las Fintech?	57
Figura 24 ¿Se informa sobre los productos y servicios que ofrece las Fintech a través de su aplicativo?.....	58
Figura 25 ¿Consulta de manera frecuente sus movimientos o saldos en el aplicativo de las Fintech?.....	59
Figura 26 ¿Realiza frecuentemente sus pagos o depósitos a través del aplicativo de las Fintech?.....	60
Figura 27 ¿Realiza con frecuencia el pago de sus servicios mediante el aplicativo de las Fintech?.....	61
Figura 28 ¿Considera que su entorno social tiene influencia sobre las decisiones que toma respecto al uso de las Fintech?	62
Figura 29 ¿Se informa sobre los riesgos que tiene el uso de las Fintech?.....	63
Figura 30 ¿El soporte digital de las Fintech son eficientes?	64
Figura 31 ¿Considera que la tarifa interbancaria es accesible mediante el uso de las Fintech?.....	65
Figura 32 ¿ Considera que uso de las Fintech le ayuda a reducir sus costos y simplifica procesos operativos?	66
Figura 33 ¿Considera que las Fintech brinda seguridad en los servicios que ofrece?...	67
Figura 34 ¿Los requerimientos para tener una cuenta de ahorro son accesibles?.....	68
Figura 35 ¿Los tiempos en los que su banco le responde son óptimos?.....	69
Figura 36 ¿Considera que en la banca convencional las transacciones se realizan de forma óptima?.....	70

Figura 37 ¿Los requisitos para acceder a alguna cuenta de ahorro e inversión en la banca convencional son accesibles?	71
Figura 38 ¿Los requisitos para acceder a un depósito a plazo fijo en la banca convencional son accesibles?	72
Figura 39 ¿Con que frecuencia le genera confianza los servicios que brinda la banca convencional?.....	73
Figura 40 ¿Considera que el tiempo de espera es demasiado para absolver su consulta o solución a problemas operacionales?.....	74
Figura 41 ¿Considera que la banca convencional brinda facilidades de ampliación de fecha pago en caso de retrasos?.....	75
Figura 42 ¿Considera que la tasa de interés del banco de su preferencia es el más bajo?	76
Figura 43 ¿Considera que en el banco de su preferencia el tiempo para adquirir un préstamo es el más rápido?	77
Figura 44 ¿Considera que los requisitos solicitados son demasiados?.....	78
Figura 45 ¿Considera que los pagos por los servicios que ofrece la banca convencional son accesibles?	79
Figura 46 ¿Considera que los giros realizados en su banco son eficientes?	80
Figura 47 ¿Está satisfecho por como la banca convencional le realiza sus cobros?.....	81
Figura 48 ¿Considera que las transferencias que se realizan por medio de la banca convencional son eficientes?	82
Figura 49 Correlación entre el uso de las Fintech y los servicios financieros de la banca	83

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial y brindarme salud para lograr mis objetivos.

A mis padres Roger y Delia que en el transcurso de mi vida me supieron inculcar valores y siempre confiaron en mi persona y en mis deseos de superación.

A mis queridos hermanos Sharmely, Miluska y Eyner por su apoyo, por estar presente en cada momento y quienes formaron parte importante para cumplir mis metas, debido a sus enseñanzas y motivación para culminar esta etapa de mi vida.

A mi compañero de tesis que gracias a la constante comunicación y apoyo hemos logrado concluir nuestra tesis.

Sharin Karoll

El presente estudio es dedicado a mis padres Vladimiro y Judith, por todo su amor, paciencia y esfuerzo que me han ayudado a cumplir un sueño más, su apoyo moral fue esencial para mi crecimiento profesional,

A mi querida hermana Yuselin quien, con su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso me ha impulsado a culminar esta etapa de mi vida de manera satisfactoria y por estar conmigo en todo momento.

Vladimir

AGRADECIMIENTO

A Dios, por condescendernos lograr esta meta y habernos guiado a lo largo de este camino, gracias a la Universidad porque fue nuestra casa de estudios donde pudimos formarnos como profesionales.

A nuestras familias, quienes nos apoyaron en todo camino y proyecto, debido a ellos se cumplió con éxito nuestra investigación.

A nuestro asesor, el Dr. Federico Holgado Abarca debido por su orientación y conocimiento impartido para realizar la investigación, pues fue de guía para que logremos culminar la investigación.

A nuestros docentes Dr. Jorge W. Atapaucar y el Dr. Renné Pérez, por su aporte y su participación en la elaboración de nuestra tesis

A nuestros colegas y las amistades que nos acompañaron y animaron a continuar con la ejecución de la tesis.

Sharin y Vladimir

RESUMEN

La investigación tuvo por objetivo “Determinar la relación del uso de las Fintech y los servicios financieros de la banca convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022”. La metodología de la investigación es de tipo básico y nivel descriptivo-correlacional, el diseño de la investigación fue no experimental, con un enfoque cuantitativo. La recolección de datos se realizó mediante la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario; la población estuvo conformada por 250 personal administrativos de la UNSAAC que laboran en la ciudad de Perayoc que poseen de 25 a 60 años y son usuarios de alguna entidad financiera, se obtuvo una muestra de 130 administrativos. Los resultados muestran una relación directa y significativa ($p < 0.05$) del uso de las Fintech con el beneficio percibido, la facilidad de uso percibido, la actitud del uso, la frecuencia del uso y los factores externos del personal administrativo de la UNSAAC. Se concluyó que existe relación directa y significativa entre el uso de las Fintech y los servicios financieros de la banca convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022, con un coeficiente de Spearman de 0.347 y una significancia de 0.000, donde a mayor uso de las Fintech, mayor uso de los servicios de la banca convencional.

Palabras clave: Fintech, Banca convencional, servicios financieros, operaciones bancarias.

ABSTRAC

The research aimed to "Determine the relationship between the use of Fintech and the financial services of the conventional banking among the administrative staff of the National University of San Antonio Abad del Cusco - 2022". The research methodology is of a basic and descriptive-correlational level. The research design was non-experimental, adopting a quantitative approach. Data collection was performed using a survey technique, and the instrument used was a questionnaire. The population consisted of 250 administrative personnel of UNSAAC working in the city of Perayoc, aged between 25 and 60, and users of some financial institution, from which a sample of 130 administrative staff was obtained. The results show a direct and significant relationship ($p < 0.05$) of the use of Fintech with the perceived benefit, perceived ease of use, attitude of use, frequency of use and external factors of the administrative staff of the UNSAAC.. It was concluded that there is a direct and significant relationship between Fintech and the financial services of conventional banking, corroborated by a Spearman's Rho statistical coefficient of 0.347.

Keywords: Fintech, conventional banking, financial services, banking operations

PRESENTACIÓN

Señores integrantes del jurado:

Cumpliendo con el “Reglamento de Grados y Títulos vigente de la escuela profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco”.

Presentamos a vuestra consideración la tesis titulada “EL USO DE LAS FINTECH FRENTE A LOS SERVICIOS FINANCIEROS DE LA BANCA CONVENCIONAL POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO – 2022”.

Dicho estudio es producto de una investigación exhaustiva, la misma que fue realizada con el propósito de obtener el “Título Profesional de CONTADOR PÚBLICO” otorgada por esta prestigiosa Universidad.

Esperando que el estudio pueda ser puesto a vuestro juicio para complementar satisfactoriamente la investigación.

Br. Huanca Medina, Sharin Karoll

Br. Zuniga Sara, Vladimir

INTRODUCCIÓN

La presente investigación intitulada **“EL USO DE LAS FINTECH FRENTE A LOS SERVICIOS FINANCIEROS DE LA BANCA CONVENCIONAL POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO – 2022”** se realizó con el objetivo de determinar la relación del uso de las Fintech y los servicios financieros de la banca convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022; ello ofrece una perspectiva general sobre la inclusión financiera y los servicios que se brindan a través de las entidades financieras convencionales. Los conceptos de acceso, uso, calidad y bienestar, presentados por (Carballo, 2022), abarcan los distintos aspectos relacionados con la interacción de las personas con los servicios financieros. El acceso se relaciona con la capacidad de utilizar los servicios ofrecidos por las instituciones financieras; el uso se refiere a la aceptación y la continuidad en la utilización de estos servicios; la calidad se centra en la importancia percibida de los servicios financieros por parte de los consumidores; mientras que el bienestar destaca el impacto en la vida del consumidor, considerando los cambios en sus patrones de consumo y actividades. Estos aspectos proporcionan un marco general para comprender cómo los usuarios interactúan con los servicios financieros tradicionales y cómo estos servicios afectan sus vidas y sus comportamientos financieros.

Capítulo I: Comprendió el desarrollo del planteamiento del problema, objetivos, justificación y delimitación investigativa.

Capítulo II: En este apartado, se desarrolló el marco teórico, incluyendo a los antecedentes, marco legal, las bases teóricas que explican la variable uso de la Fintech y servicios financieros de la Banca Convencional, así también la definición de términos.

Capítulo III: Considera la agrupación hipotética, donde se plantea los supuestos generales, hipótesis específicas y se operacionaliza las variables e indicadores.

Capítulo IV: Comprendiendo el método, tipo, nivel y diseño de investigación, además de la población, muestra, técnica, así como el instrumento para recoger información.

Capítulo V: Seguidamente se continuó analizando e interpretando los resultados, donde se presentan los resultados por objetivos y comprobando las hipótesis.

Finalmente, se mencionan las discusiones, conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos correspondientes a la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática

Consultoras internacionales como Ernst & Young (EY) realizaron una serie de entrevistas a alrededor de veintisiete mil consumidores en diferentes mercados con el propósito de calcular el “Índice global de adopción de Fintech” para el 2019. A partir de ello, se tuvo que 96% de consumidores tiene conocimiento de por lo menos un servicio fintech, un 75% hace manejo de alguna fintech para el pago y transferencia de dinero y 48% de los encuestados menciona contar con servicio de seguro en tales fintech. Respecto al aumento de uso, se destaca un incremento en este tipo de tecnologías; pues, para el 2015, 16% de consumidores manejaban más de un servicio fintech, cuya cantidad fue duplicada para el 2017, haciendo un total de 33% encuestados, y de 64% para el 2019 (EY, 2019). Latino América no es ajena a esta evolución pues también demuestra un crecimiento significativo en emprendimientos fintech. Según el BID (2018) se registraron alrededor de 1.166 nuevas empresas, en por lo menos 11 segmentos de negocios, en las cuales destacan: remesas y pagos (24%) y préstamos (14%), entre otros (Lavalleja, 2020).

Según el informe “Panorama del Ecosistema Fintech 2020” realizado por las empresas Emprende UP y Equifax, de las 151 Fintech ubicadas en Perú el 61% se dedican a rubros como casas de cambio, préstamos y pagos. Desde otro punto de análisis, como el nivel endeudamiento, este rubro “TechFin” (medios de pago: Plin, Yape, Lukita, entre otros) llegó a acumular 22,3 millones de soles en créditos para junio del 2020, lo cual triplica al “Puntaje crediticio” con siete millones de soles, además de “Préstamos” valorizados en 6,3 millones, “Casas de cambio” con 5,2 millones de soles y “Pagos” con cuatro millones de soles (El Comercio, 2020).

A partir de la encuesta Ipsos Perú, existen motivos por los que una persona deja de demandar servicios de una “Entidad Financiera Convencional” dentro de ellos están: el cobro de intereses altos (38%), falta de atención de reclamos realizados (10%), poca cantidad de agencias (6%), cobro de membresía (6%), cobros indebidos (5%), falta de resolución de problemas (4%), etc. (Gestión, 2018).

Por otro lado, considerando que entre 88% y 90% de emprendimientos Fintech están concentradas en la capital, el rubro es creciente y se va expandiendo hacia las provincias, de este modo se espera que en los siguientes años haya una mayor descentralización en diferentes regiones, además se observa nuevos emprendimientos financieros que incluyen este tipo de tecnología en los departamentos de Cusco, Tacna, Arequipa y el norte del Perú (López, 2020).

En la actualidad el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco (UNSAAC) en la ciudad de Perayoc, utilizan los servicios de la Fintech y los servicios de la banca convencional; no obstante, debido al bajo conocimiento sobre las tendencias tecnológicas y herramientas digitales de las Fintech, ha generado que las personas que no recibieron alguna información o capacitación sobre la utilización de esta tecnología financiera, no logren realizar sus operaciones financieras de manera adecuada, ya que limita el uso frecuente de las Fintech y perciben como un riesgo emplearlo en sus movimientos financieros por los ciberataques o fraudes, es por esta razón que en la mayor parte de operaciones prefieren acudir a los servicios de la banca convencional; no obstante, el personal administrativo no se encuentran satisfechos con tales servicios financieros, debido al periodo de tiempo que se requiere para realizar los depósitos y los requerimientos para llegar a obtener un crédito, sumado a la espera de giros, pagos de servicios y elevados costos de transacción.

De seguir con el problema descrito, el personal administrativo no logrará cumplir con sus actividades diarias de manera eficiente, ocasionando un descontento en el servicio por el retraso que genera el uso de la banca convencional, además del cobro de tasas altas de interés en cuanto a la obtención de créditos, demoras en la atención de reclamos y solución de problemas en las operaciones financieras por su burocracia. Además de los intereses que se aplican a los préstamos, las entidades financieras también cobran a sus clientes por brindarles diferentes servicios, estas comisiones pueden variar según el tipo de servicio, el monto del préstamo, el plazo de devolución y otras condiciones.

Por tanto, el presente estudio propone conocer la opinión del personal administrativo respecto al uso de las Fintech y los servicios de la banca convencional para tomar las acciones pertinentes que permitan mejorar el manejo de diferentes aplicativos por parte del personal administrativo, quienes utilizan con frecuencia los servicios de las Fintech, pero tienen limitantes en el uso debido a un bajo conocimiento sobre las herramientas de los diversos aplicativos.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo se relaciona el uso de las Fintech con los servicios financieros de la banca convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo se relaciona el beneficio percibido con los servicios financieros de la Banca Convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022?

- ¿Cómo se relaciona la facilidad de uso percibida con los servicios financieros de la Banca Convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022?
- ¿Cómo se relaciona la actitud de uso con los servicios financieros de la Banca Convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022?
- ¿Cómo se relaciona la frecuencia de uso con los servicios financieros de la Banca Convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022?
- ¿Cómo se relacionan los factores externos con los servicios financieros de la Banca Convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación del uso de las Fintech y los servicios financieros de la banca convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar la relación entre el beneficio percibido y los servicios financieros de la Banca Convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022.
- Establecer la relación entre la facilidad de uso percibida con los servicios financieros de la Banca Convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022.

- Conocer la relación entre la actitud del uso y los servicios financieros de la Banca Convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022.
- Evaluar la relación de la frecuencia del uso y los servicios financieros de la Banca Convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022.
- Relacionar los factores externos y los servicios financieros de la Banca Convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022.

1.4. Justificación de la Investigación

El uso de las Fintech es una tecnología financiera que se ha implementado en cada región del Perú, ya que comprende actividades relacionadas a la tecnología y finanzas, y que permite habilitar servicios y productos bancarios para instituciones como es el caso de la UNSAAC; sin embargo, es necesario fomentar el uso de las Fintech para permitir al personal administrativo acceder a diversos servicios financieros desde su dispositivo electrónico con internet, el cual posibilita el aprovechamiento de las herramientas de los diferentes aplicativos.

Para desarrollar el estudio será necesario emplear teorías que expliquen el uso de las Fintech y así como el servicio de finanzas brindado por la Banca Convencional, el cual sustente mediante definiciones que expliquen el problema de estudio. Es así que para la ejecución se aplicará un instrumento para la colecta de datos de los encuestados, posteriormente se aplicará la estadística para describir y explicar el fenómeno observado, con el propósito de conocer los motivos por las que los usuarios deciden usar las Fintech,

identificar sus pros y contras, las diferencias con la banca convencional, además de causas del bajo conocimiento del uso de estas.

Por tal razón, el presente estudio pretende dar a conocer la opinión del personal administrativo respecto a los servicios de las Fintech y de la banca convencional, dado que el uso de las Fintech es importante por la velocidad y facilidad de disposición de servicios financieros online, asimismo, posibilita el acceso a productos de forma personalizada. Del mismo modo, la investigación servirá como guía para futuros estudios similares que posean las mismas variables.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Delimitación espacial

El estudio se delimita en la ciudad de Perayoc de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, comprendiendo las diversas áreas administrativas.

1.5.2. Delimitación temporal

El trabajo será desarrollado en el periodo 2022.

1.6. Limitaciones

El presente estudio tendrá un limitado acceso además de presentar sesgo de información por parte de los encuestados, ya que en ocasiones omiten algunos aspectos contemplados en el instrumento.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. *Antecedentes Internacionales*

(Reina, 2021), en la investigación titulada “Fintech: transformación del panorama bancario en América Latina”, por la Universidad del Rosario, investigación que fue sustentada el 06 de agosto del 2021, para optar el título de licenciado en Administración de negocios internacionales. Este estudio tuvo como objetivo de estudiar el efecto de las Fintech sobre el sector bancario, para lo cual se empleó el análisis y revisión de literatura académica como de informes de entes reguladores de 200 startups que abarcan distintas industrias del ámbito financiero, y se planteó como hipótesis que las Fintech impactan en gran medida al sector bancario de Colombia. Llegó a la conclusión que:

- Se considera que este sector resulta un tanto nuevo, además que implica una serie de cambios para la actual industria, y se proyecta que llegará a desplazar a las empresas líderes del presente y si estas no llegan a adaptar sus servicios a esta modalidad a las actuales y futuras generaciones, no podrán competir en un mercado caracterizado por tener consumidores que ponen más valor a su tiempo libre y que buscan constantemente su comodidad.
- Respecto a las cifras que manejan dado que son pocas las que hacen pública este tipo de información, pues no desean difundirlas, asimismo, no se observa una adecuada regulación que señale el continuo reporte de flujos que poseen estas compañías, ello dificulta realizar estudios detallados de los niveles de competitividad, rentabilidad, etc. que conlleva.

- La incorporación de esta tecnología implica una revolución que se va desarrollando, y se considera como un factor que favorece a la productividad de aquellas empresas que las utilizan, ya que llega a generar beneficios en las industrias lo cual queda reflejado en el PIB del país. Cabe resaltar que la crisis sanitaria del COVID-19 ha ayudado a demostrar que los negocios pueden adaptar su funcionamiento de manera virtual, lo que a su vez claramente permite reducir costos relacionados a rentas de espacios físicos; representando una gran ventaja de la digitalización, lo cual se aplica también en el sector financiero.

(Ruiz, Usme, & Villarreal, 2021), realizaron el estudio “Servicios Fintech, percepción en los estudiantes de administración financiera Universidad EAN”, en la Universidad Escuela de Administración de Negocios, investigación que fue sustentada en el año 2021, para optar al grado de magister en la Especialidad en Administración Financiera, con la finalidad de establecer cuál es la percepción de los estudiantes de la especialización en administración; para ello se considera al estudio de corte mixto, y alcance descriptivo exploratorio, donde se consideró 26 estudiantes como tamaño de muestra; a su vez la hipótesis planteada se confirma al establecer que los estudiantes reconocen la importancia de explorar en mayor profundidad el tema de FinTech, arribando a las siguientes conclusiones:

- Los estudiantes demuestran un gran interés en profundizar sus conocimientos respecto a la industria FinTech, pese a que muchos utilizan la banca tradicional, la percepción de esta es buena en un punto medio, además no se observa preferencias claras respecto al uso de una Fintech o la banca tradicional.
- Pese a ello se observa una necesidad por incluir estos tópicos dentro de los planes de estudio, dado la incorporación de las herramientas digitales en la actualidad, es por ello que los estudiantes consideran necesario estar a la vanguardia de estos

temas incluyendo la de los mercados Fintech y poder ser competitivos en el mercado laboral. Pese a que se conoce de este tema, el conocimiento aún es muy básico.

(Galindo & Murillo, 2017), en la investigación titulada “El impacto generado por las Fintech que ofrecen servicios de pagos móviles, sobre la sustitución de canales de pago en personas bancarizadas en Bogotá, Colombia”, por el colegio de Estudios Superiores de Administración, investigación que fue sustentada en el año 2021, para obtener el grado académico de Maestría en Dirección de Marketing, con el objetivo de establecer el impacto producido por las Fintech, sobre el reemplazo de canales de pago en personas bancarizadas; por ello, se empleó un método de investigación causal-explicativo no experimental, se consideró una muestra de 384 participantes entre 25 y 30 años. Llegando a concluir que las Fintech poseen repercusión importante en individuos dentro de 25 a 30 años de edad, cuya población demuestra una predisposición a cambiar su uso actual de medios de pago por herramientas virtuales lo que claramente impacta lo bancario.

(Chajín, 2019), realizó el estudio “Fintech en Colombia: Perspectivas de crecimiento y principales efectos en la economía”, por la Pontifican Universidad Javeriana, investigación que fue sustentada el 12 julio del 2019, trabajo de pregrado para optar al título profesional de Administración de Empresas. Se postula como objetivo de identificar los principales factores de crecimiento de las Fintech, donde se considere las barreras de desarrollo e implicancias de su desarrollo. Se empleó fuentes secundarias, estas fueron analizadas para valorar el impacto de la inclusión financiera, por lo cual la metodología fue de tipo descriptiva; las conclusiones formuladas indican que las Fintech son parte de uno de los sectores de más relevancia dentro de industria financiera, pues el formato de negocios que aplica resulta en la innovación de este. Los mercados que se dan

en el país colombiano, resultan desafíos muy atractivos para empresas Fintech, pues a comparación de países un poco más desarrollados, todavía la coyuntura social presente, puede limitar la forma de ofrecer estos servicios y dado que es necesario que la población acceda a estos servicios.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

(Vásquez, 2020) desarrolló su indagación “Percepción generada por los servicios financieros ofrecidos por las Fintech respecto a los ofertados por las entidades financieras convencionales en el personal administrativo de una universidad privada en Lima Metropolitana-2020”, en la Universidad de San Martín de Porres, sustentado en el año 2020, para optar el título de licenciada en Administración; tuvo por objetivo de establecer la percepción sobre los servicios financieros brindados por las Fintech referente a los proporcionados por las financieras convencionales; el estudio fue cuantitativo - explicativo de tipo aplicada, de diseño no experimental y se consideró una muestra de 69 funcionarios de 25 a 66 años, para la recopilación de datos se aplicó el cuestionario y la ficha de análisis documental. Acorde a los resultados, el autor concluye:

- Los usuarios demuestran una buena percepción de las entidades convencionales, pese a ello, el nivel de percepción es menor comparada con la de las Fintech. Pese a que los usuarios de los servicios convencionales sienten que poseen más seguridad en sus operaciones, estos se sienten satisfechos del todo y creen que el servicio ofrecido no es inmediato y personalizado. Pues la muestra tomada son usuarios activos de las entidades convencionales, y poseen experiencia de estos servicios, y que, a pesar de sentirse respaldados, buscan continuamente respuestas inmediatas que vayan acorde a sus necesidades.

- Los servicios que ofrecen las Fintech poseen una opinión positiva por parte la población de estudio, que, a pesar de ser parte del sector bancarizado, creen que la cultura presente no posee los conocimientos necesarios para usar servicios digitales, pero, gran parte de la población encuestada tiene presente que las Fintech son parte del mercado en la actualidad, y que se encaminan a un modelo “customer centric”. Los trabajadores poseen desde 25 hasta 45 años de modo que resulta evidente que las Fintech suelen ser conocidas por la población joven.
- Acorde a los resultados las Fintech necesitan regularse, así como lo están las entidades convencionales, pues en ambos casos son los usuarios quienes asumen riesgos, cabe resaltar que no hay un marco que regule las Fintech, sin embargo, es un tema que se está trabajando. Es necesario aclarar que los usuarios consideran que las Fintech son un medio de acceder a estos servicios en aquellos sectores que presentan complicaciones para ser atendidos por el sistema convencional, pese a los niveles de bancarización en el país van en aumento, todavía se requiere trabajar en la inclusión financiera.

(Vargas A. , 2019) en su estudio “Las Fintech y la inclusión financiera en la era digital: El impacto en la reducción de la pobreza y la informalidad en el Perú”, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, para optar al título de licenciado en Administración, aceptado el 28 de mayo del 2019, tuvo como objetivo de integrar las Fintech y la inclusión financiera en la era digital. La metodología consistió en realizar un análisis en base a la información del INEI sobre la informalidad, pobreza ay empleo en el contexto de la exclusión financiera. Concluyendo que:

- Se observa que la tecnología incentiva la inclusión financiera dado que hace posible que más peruanos participen del “sistema financiero”. El Perú posee indicadores de inclusión en un 42%, siendo una cifra por debajo de Latinoamérica

y de las economías principales a nivel global. Para poder superar esto es necesario que el país cuente con cobertura de internet para garantizar el acceso a plataformas móvil y web sobre todo en los sectores rurales.

- Se requiere que la población utilice el dinero electrónico, por medio de billeteras electrónicas, transferencias, efectivo móvil, entre otros. Para el BCRP en el 2017 los pagos realizados en efectivo son el 90%. Asimismo, los contras identificados de estos servicios implican la inseguridad a causa de robos, uso inadecuado, fraudes, falsificaciones, etc.
- Es necesario reconocer aquellos obstáculos que limitan que estos servicios financieros lleguen a expandirse en el país, dentro de ellas están: factores geográficos, excesiva solicitud de trámites, altos costos de adquisición de servicios y la poca confianza por parte de los usuarios; ello se asocia a la poca información crediticia y legalidades que complican la inclusión financiera dentro del país.

(Ríos, Camacho, Agreda, Maldonado, & Cruz, 2021) en su estudio “Oportunidades y desafíos de las Fintech en Perú”, publicado en el artículo South Florida Journal of Development, publicado el 05 de mayo del 2021. Se tuvo como objetivo de analizar las oportunidades y desafíos que enfrentan las Fintech en Perú, brindan una comprensión más clara de su potencial para transformar el sector financiero y contribuir al desarrollo económico del país. El estudio es de diseño cualitativo-interpretativo, documental, cuya muestra se compuso de la recolección de 27 documentos, entre los años 2015 – 2020; entre ellos se encuentran artículos, e informes de entidades oficiales. Concluyendo que la incorporación de las Fintech en el país, se dio con la ayuda del D.U. N° 013-2020, que impulsa el “financiamiento de la MIPYME” de Startups y emprendimientos; cabe resaltar que el mercado Fintech va creciendo y se extiende a

provincias; además la “Asociación Fintech del Perú”, ayuda con el propósito de implementar un ecosistema sólido para las fintech. Uno de los desafíos es la urgencia de minimizar transacciones físicas, incrementando la inclusión financiera y su escaso financiamiento.

(Tejada, 2021) en su estudio “Influencia de las Fintech en la banca múltiple en el Perú-años 2017-2019”, por la Universidad Científica del Sur, sustentado en el 2021, para optar el título de Ingeniera Economista. Se tuvo por objetivo de establecer la influencia cuantitativa y cualitativa las Fintech financieras, en las operaciones de la banca múltiple. El estudio fue correlacional, de enfoque mixto y diseño no experimental, se empleó el muestreo no probabilístico; la población estuvo conformada por 81 Fintech, para la recolección de datos se utilizó la revisión documental, cuestionario y guía de entrevista. Concluyendo que:

- Se demuestra la influencia de forma positiva de los 5 indicadores Fintech (Volumen de transacciones BIM, Usuarios YAPE, Colocaciones), en la variable “Banca Múltiple”. Con ello se observa que el modelo explica los cambios en la Banca Múltiple en un 98.3%. Pese a ello, los indicadores predictores como el “volumen de cambio de moneda extranjera y el Volumen de Colocaciones de las Fintech” impactan significativamente en la variable, entre los años 2017 y 2019; evidenciando que las Fintech se constituyen como parte fundamental del sector financiero, pues sirve de complemento, partner o extensión de las empresas convencionales. Por medio de las Fintech es posible hacer más ágil y dinámica la participación de los usuarios por medio de plataformas personalizadas para aquellos sectores que hagan uso de ellas o facilitar las cosas para quienes cuentan con los servicios tradicionales.

- Se valida una relación positiva entre “Cantidad de Usuarios YAPE” con la Banca Múltiple, dicho de otra forma, si el predictor incrementa, la variable Banca Múltiple crece, esta correlación directa fue por medio del chi de Pearson, tomando una cifra de 0,880; y una significancia de 0,05. Es así que hay una correlación de las variables para todos los años de estudio. Cabe resaltar que YAPE es la Fintech de mayor respaldo por los bancos principales del país, como el BCP, es así que BCP y YAPE, suelen desplegar campañas de educación financiera a usuarios potenciales y actuales, dando a conocer el valor que poseen, su importancia, la rapidez y accesibilidad que proporciona la aplicación, de modo que ambas empresas van creciendo de la mano en términos de operaciones y usuarios.

(Núñez & Sifuentes, 2019) con la indagación “Las fintech como herramienta para la promoción de la inclusión financiera en el Perú”, por la Universidad ESAN, que fue sustentado el 20 de agosto del 2019, para optar el título de Maestro en Finanzas y Derecho Corporativo. Se planteó como objetivo de establecer si las Fintech pueden conformar una herramienta para difundir la inclusión financiera, la investigación fue de tipo fenomenológico y se desarrolló bajo el enfoque cualitativo, se aplicó la técnica del muestro no probabilística conformada por 15 expertos, para la recopilación de datos se utilizó las entrevistas, análisis documental y ficha textual. Llegando a las conclusiones siguientes:

- El país presenta niveles bajos de inclusión financiera, comparado con LATAM, Para Global Findex, 57% de adultos indica no contar con alguna cuenta financiera ni tener un proveedor de dinero móvil para el 2019, en su mayoría estos adultos prefirieron ahorrar bajo la modalidad “debajo del colchón”, un pequeño porcentaje (19%) reportó que alguna vez tomó un préstamo o hacer uso de una tarjeta de

crédito y gran parte de los encuestados (75%) indicó que sus pagos de préstamos o recibos fueron hechos con efectivo.

- En Perú, casi trece millones de adultos prefieren la opción no bancarizada, dentro de los motivos de esta situación es el costo que implica, el limitado dinero que poseen y la gran desconfianza por perder su dinero en el “sistema financiero”. A estos limitantes se suman la gran informalidad existente en el país, lo que influye significativamente en toda actividad económica. Para el 2018, el INEI indicó que 75% de empresas que operan en el país son parte de la informalidad; para el 2019 el nivel de empleo informal se incrementó en un 72.6%. Ello se debe en parte a los costos altos de mantener la continuidad del negocio dentro de la formalidad, por las legalidades y la rigidez de normas que implica, además de la poca cultura tributaria que presenta la población del país, a causa de la desconfianza de los ciudadanos de las entidades estatales por su ineficiente manera de hacer uso de los recursos al momento de brindar servicios y bienes de calidad como la educación, salud, etc.
- Bajo el actual panorama de niveles bajos de inclusión financiera, los medios tecnológicos representan un factor facilitador que ayuda a la accesibilidad de servicios financieros sobre todo para aquellos sectores que se les es difícil acceder a entidades convencionales, a través de los modelos de empresas fintech. Es así que por medio del análisis internacional de la situación de la industria fintech, se llegó a demostrar que este tipo de empresas impactan positivamente al incluir a nivel financiero a diferentes países alrededor del mundo tal es WeChat de China cuya aplicación permite la realización de pagos, incluso de aquellos ciudadanos que se dedican a ser ambulantes, además aumentó una cifra considerable de adultos que poseen una o más cuentas bancarias. Asimismo, estos aplicativos

hicieron posible las transferencias por medio de móviles, además de servir como medio de ahorro y crédito.

2.1.3. Antecedentes Locales

(Morales, 2019) en su investigación “Estudio de mercado de una empresa Fintech en Cusco especializada en el sector microfinanciero”, por la Universidad Señor de Sipán, investigación que fue sustentada en el 2019, para optar el título de bachiller en Ingeniería Industrial, tuvo por finalidad de establecer el estudio de mercado de una Fintech especialista en el segmento microfinanciero. La investigación fue básica, siendo de tipo cualitativa de nivel descriptivo y diseño no experimental, la población estuvo conformada por 327 844 y se consideró una muestra de 394 individuos, a quienes se les aplicó la técnica del cuestionario para la recopilación de información. De acuerdo a los resultados, se concluye que:

- Se pudo determinar que el mercado objetivo para las Fintech en el sector de microfinanzas en el Cusco se conforma por pequeños o microempresarios entre las edades de 25 y 60 años, los cuales tienen un buen rendimiento en su negocio o servicio, por ello poseen una calificación como normal por parte del SBS durante los últimos 3 meses.
- Los intereses son el mayor atributo para los microempresarios cuando eligen una empresa financiera (precio), puesto que el 72% le da mucha importancia a este atributo. Referente a los productos, también se evaluó positivamente la rapidez de pago y los incentivos para microfinanzas y capital de trabajo (57% del total de créditos vigentes), lo que es beneficioso para el modelo de negocio porque permite diversificar la cartera y reducir el riesgo. Por otra parte, se revisa los resultados que están en función de las 4P, ya que al ejecutar el modelo comercial solo en línea, ofrece malos resultados porque el público no está acostumbrado al modelo

100% en línea (tanto durante las promociones como en el punto de venta) por lo tanto se recomienda un modelo mixto.

- Comparando los resultados con otras indagaciones similares, se encontró que a la fecha existen 72 iniciativas Fintech operando en el país, el 24% de las cuales se dedican a actividades crediticias. No obstante, se observa que tampoco es específico el sector de las microfinanzas en provincia ni mucho menos en el Cusco. Hasta ahora todos operan desde Lima y se orientan básicamente en créditos de consumo, sin que los bancos tomen tasas de interés más bajas como un atributo de valor, ofrecen tasas altas en lugar de los sistemas tradicionales, siendo los representativos como Afluenta, Independencia y Apurata.

(Huanca & Mamani, 2021) en su estudio “El uso de la Fintech Pay to Perú para los pagos por derecho de matrícula y su inserción a la banca electrónica por los estudiantes del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019”, por la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, investigación que fue sustentada en el año 2021, para optar el título de Contador Público. Se planteó por objetivo de establecer la manera en que el uso de la Fintech Pay to Perú para el pago por derecho de matrícula incide en la inserción a la banca electrónica por los universitarios. La metodología se basó en un estudio de tipo descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo y la muestra estuvo conformada por 139 universitarios. Arribó a la conclusión que gran parte de los alumnos no tiene conocimiento vasto sobre la Fintech Pay to Perú para efectuar el pago por matrícula, donde se refleja la insatisfacción con el aplicativo porque no adquieren los beneficios del uso del aplicativo, este malestar se origina por el bajo conocimiento sobre los servicios, beneficios y facilidades que ofrece el aplicativo, donde además se ha perdido el interés de su uso por las dificultades que

tienen los estudiantes, donde se infiere que el uso de la Fintech Pay to Perú no llegó a garantizar la inclusión a la banca electrónica de los alumnos.

2.2. Marco Legal

Las normativas existentes para el uso de las Fintech en el país aún son limitadas, acorde (Medina, 2018) “una posible estrategia regulatoria la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) ha considerado el grado de desarrollo, riesgos sobre la estabilidad e integridad financiera, protección al usuario y las tendencias regulatorias” (p.20).

Este tipo de negocios recientes llegan a brindar grandes beneficios para aquellos que los utilizan, a su vez implica riesgos que requieren ser reducidos. Es por ello que es necesario descubrir el equilibrio entre los riesgos y medidas de protección, además de proporcionar la flexibilidad requerida para que estos medios puedan desarrollarse adecuadamente (Medina, 2018).

Según (Altamirano, y otros, 2019), aquellos países que implementaron medidas regulatorias son Reino Unido, Estados Unidos y Australia. Mientras que en Argentina, México y Chile han realizado una serie de aprobaciones de proyectos de Ley. En Perú la SBS se encuentra realizando revisiones de propuestas reglamentarias integrales para hacer posible la incorporación adecuada y segura de las Fintech sin que afecte su expansión y desarrollo; cabe considerar que esta normativa llegará a ser la diferencia entre la postergación o partida del mundo digital, que requerirá de gran tecnificación por parte de los empresarios, además considerando las brechas de conectividad o dispositivos y demás aspectos socioeconómicos resultará un proceso complejo y difícil. Es necesario que la reglamentación que se dé, sea estimulada por la inversión y otorgue la seguridad esperada por el usuario; asimismo, se espera que preserve su estabilidad dentro del sistema financiero, promueva la competencia y prevenga actividades ilegales.

2.3. Bases Teóricas

2.3.1. *Uso de las Fintech*

(Reyes & Castañeda, 2020) menciona que el “Modelo de Aceptación tecnológica – TAM”, expresa de forma efectiva la necesidad de entender la motivación del usuario en la adopción de la tecnología, es decir, si decide invertir en el uso de servicios financieros por medio de la tecnología. Dentro de los aspectos que determinan el uso o no de tales servicios son: la facilidad y utilidad percibida, la intención y actitud de uso además de variables externas.

a) Beneficio percibido

Los consumidores eligen el producto o servicio que más les conviene, según su percepción, experiencia, beneficios, satisfacción y precios, que son los atributos más importantes en el mercado. Así, los clientes prefieren los bancos que les ofrecen mejores condiciones en términos de precios, servicios, calidad y seguridad, basándose en la información que reciben de ellos. Sin embargo, con las Fintech, la situación cambia, ya que no solo ofrecen un mejor servicio en general, sino también otras ventajas como enviar dinero y pedir dinero a otras cuentas (conocidos), solicitar préstamos de pequeñas cantidades, invertir en otros países, comprar monedas extranjeras y más, que son oportunidades que cualquier persona podría aprovechar en este mercado, pero que no lo hacen por falta de información adecuada y relevante que no tienen como clientes de bancos tradicionales (Rodríguez F. , 2021).

b) Facilidad de uso percibida

Está estrechamente relacionada con el uso del sistema, esta estructura está referida a la medición en que los usuarios usan el servicio para librarse de inconvenientes al realizar sus operaciones. Esto es lo contrario de lo que se denomina "complejidad" en los

ITD. De esta manera, cuanto más fácil sea usar la tecnología, más probable es que los usuarios la usen (Benites , Chinchayhuara, Sánchez , & Vásquez , 2023).

c) Actitud del uso

Los sentimientos positivos o negativos de la persona sobre el comportamiento (p. ej., usar el sistema). Esta estructura incluye la tendencia aprendida de responder de forma desfavorable o favorable a la tecnología. Esta tendencia representa la percepción positiva o negativa que tiene un usuario de una tecnología en particular y puede tomarse como un indicador que predice la finalidad de usar un producto o servicio tecnológico. Los riesgos percibidos de usar un servicio o producto, la confianza del consumidor, la prestación técnica y costos vinculados a aspectos que determinan las actitudes de los usuarios hacia el uso de la tecnología (Benites , Chinchayhuara, Sánchez , & Vásquez , 2023).

d) Frecuencia del uso

El concepto de frecuencia de uso se refiere a la cantidad de veces que un consumidor utiliza un producto o servicio en un período específico, el cual puede ser medido en intervalos de tiempo fijos, como días, semanas o meses (Benites , Chinchayhuara, Sánchez , & Vásquez , 2023).

e) Factores externos

(Jimenez , Magaña , & Aquino , 2021) plantearon un modelo basado en TAM “Modelo de Aceptación tecnológica” bajo un contexto de tecnologías colaborativas, el cual incluye 4 categorías externas que tienen efectos directos en su uso, los cuales son:

- **Cantidad de Información de Tareas:** Cantidad de información que debe procesarse para completar una labor y consta de tres aspectos: incertidumbre, complejidad y ambigüedad de tareas (Jimenez , Magaña , & Aquino , 2021).

- **Tendencia de Colaboración:** La disposición de los grupos a colaborar en las tareas, lo que claramente impactará en el uso de esta tecnología (Jimenez , Magaña , & Aquino , 2021).
- **Tendencia a la Tecnología:** Sucede cuando un conjunto de personas que están orientadas a la tecnología, estarán más inclinados a usar tecnología de colaboración (Jimenez , Magaña , & Aquino , 2021).
- **Rendimiento bajo Presión:** Es el esfuerzo del individuo por utilizar las herramientas tecnológicas para realizar sus tareas, el cual le permite utilizar con mayor frecuencia la tecnología (Jimenez , Magaña , & Aquino , 2021).

2.3.1.1. Nivel de Bancarización

Para mediados del 2020 el 51% de peruanos se encontraban bancarizados y en su mayoría son del área urbanas; de este modo se observa una brecha significativa pues el 27% de los pobladores están excluidos del mundo digital (Rincón, 2021). Acorde a (Chávez, 2020) a finales del 2019, alrededor del 40 % de adultos poseía cuenta de ahorro ya sea a cuenta corriente o plazo fijo, si bien es cierto que la pandemia ha contribuido a la aceleración de la bancarización, resulta complicado identificar cuáles fueron los determinantes del año 2020, dentro de ellas pueden estar la repartición de bonos, los retiros de AFP y créditos de “Reactiva Perú” los cuales contribuyeron en alguna medida al incremento de dicha bancarización.

Lo mismo ocurre con la banca digital, pues las encuestas de Bancarización para el 2019 y 2020 de IPSOS muestra que el uso de las App`s que incluyen banca móvil y por internet fue multiplicada para el 2020 en 2.5% respecto al 2019. Es así que actualmente hay más pobladores bancarizados y que utilizan herramientas digitales, cabe resaltar que la utilización de cajeros automáticos, de plataforma o ventanilla fue reducida a la mitad en dicho periodo (Chávez, 2020). Esta aceleración de bancarización por medios

digitales implica la generación de oportunidades, como el de dejar de usar efectivo al momento de hacer pagos o recibir ingresos, además de acceder a medios de financiamiento con empresas como las Fintech. Así también, se considera como un nuevo desafío para los negocios, dado que necesitan de incorporar de este tipo de herramientas digitales si desean ser más eficientes, por lo que estas Fintech deberán ser confiables y otorguen una seguridad adecuada (Chávez, 2020).

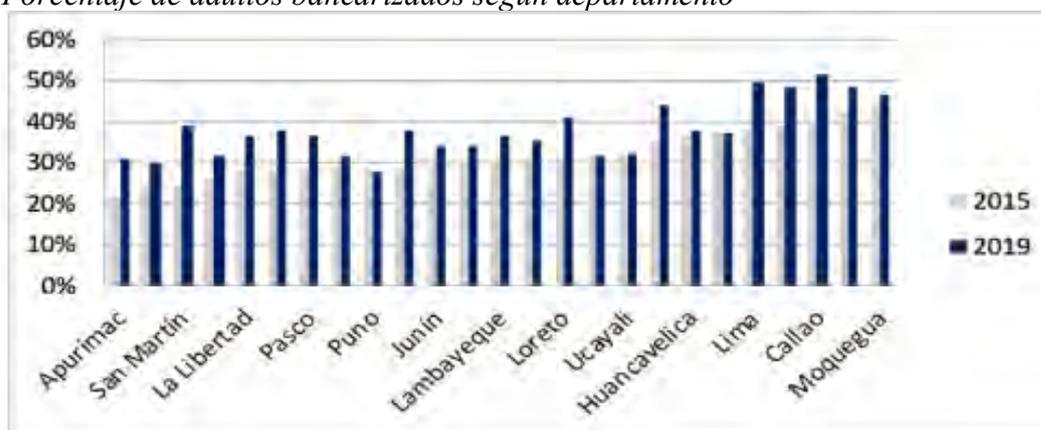
Acorde a la Super Intendencia de Banca y Seguros (SBS, 2020) se observa que el país ha presentado claros avances referente a la inserción financiera, por lo que se implementó una “Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF)” admitida en el 2015 por D.S. N° 191- 2015-EF, posteriormente actualizada con la “Política Nacional de Inclusión Financiera” admitida por DS N° 255- 2019- EF, y alcanzado reconocimiento internacional, siendo el segundo país con un buen entorno que hace posible la inclusión financiera, es claro que las brechas a cerrar aún son grandes entre ellas el factor conectividad y la escasa tenencia de cuentas de depósitos considerando el total de población adulta.

Al respecto, en los últimos años, la cifra de adultos que poseen cuenta en el sistema financiero ha presentado mejoras; sin embargo, 6 de cada 10 ciudadanos aún no tienen una cuenta financiera; asimismo, los grupos más vulnerables como la población con empleo informal y mientras los grupos en pobreza monetaria son los que se encuentran más excluidos financieramente, 14 y 19 puntos porcentuales por debajo del promedio nacional, respectivamente, al año 2019 (SBS, 2020).

Figura 1*Adultos con bancarizados según grupo poblacional*

Nota: Obtenido de la SBS (2020)

Según la (SBS, 2020) en los últimos años la cobertura del sistema financiero llegó a más de 600 nuevos distritos, es decir, al 85% de los distritos del país; pese a ello, las cifras de inclusión financiera regional no son uniformes y se muestra heterogénea, existiendo regiones del Perú con poco avance de tenencia de cuentas y bajos niveles de inclusión financiera.

Figura 2*Porcentaje de adultos bancarizados según departamento*

Nota: Obtenido de la SBS (2020)

Asimismo, es importante resaltar que la tenencia de cuentas va de la mano con mejores capacidades y competencias financieras en la ciudadanía, pues las personas con acceso a servicios financieros muestran un mejor conocimiento, comportamiento y actitudes en el manejo de sus finanzas, como se observa en la figura 3, pudiendo ejercer

mejor sus derechos como consumidor financiero y hacer un uso responsable de tales servicios (SBS, 2020).

Figura 3

Porcentaje de adultos con adecuada educación financiera



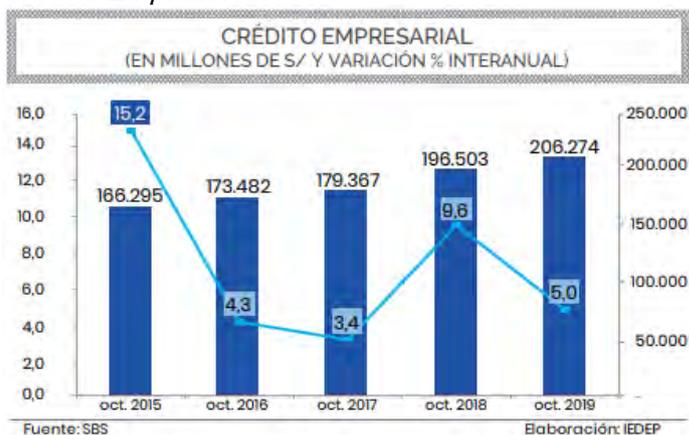
Nota: Obtenido de la (SBS, 2020)

La adquisición en depósitos de cuentas en entidades financieras facilita el despliegue del procedimiento de pagos digitales, fomentando la inclusión de más personas a la economía formal. Cabe resaltar que para el 2019, la tasa de empleo informal fue de 73%, llegando al 95% en el ámbito rural. Por otro lado, estudios internacionales sugieren que los aspectos que impulsan el desarrollo de una economía informal son el comportamiento tributario ilícito y la desconfianza popular en los servicios públicos, factores que se encuentran vinculados al alto uso de dinero en efectivo. En ese escenario, cobra relevancia la indagación realizada por Better Than Cash Alliance (2016) citado por la (SBS, 2020) sobre los pagos del gobierno del Perú, el cual señala que el Estado puede tomar un rol protagónico desarrollando productos financieros digitales accesibles para impulsar el desarrollo de un sistema de pagos digitales funcionales y así aprovechar las ventajas económicas de las transacciones digitales (SBS, 2020).

Las estimaciones crediticias por tamaño de empresa, con base a la información de 2018, se observa que en la capital, las medianas y grandes empresas tienen créditos por S/ 13,6 millones, las pequeñas empresas S/ 160.000 y las microempresas S/ 3.000.

Pero en otras regiones del Perú, las medianas y grandes empresas alcanzan los S/ 5 millones, las pequeñas empresas S/ 459.000 y las microempresas S/ 6.000 (La Cámara, 2020). Todo ello denota la gran demanda de créditos empresariales que se dan en el país.

Figura 4
Crédito Empresarial



Nota: Obtenido del periódico “La Cámara” (2020)

En Perú se cuentan con quince entidades bancarias incluidas el Banco Mundial que poseen 87,1% de la oferta crediticia dentro del sector organizacional, doce cajas de ahorros municipal (8,1%), once financieras (3,2%), 7 cajas (0,6%), Agrobancos (0,4%), 9 edpymes (0,5%) y entidad de leasing financiero (0,1%) (La Cámara, 2020).

El sistema financiero ha tenido un desempeño notable en términos de acceder a servicios de finanzas. Pese a ello, el índice de inclusión financiera continúa siendo menor. Según la (SBS, 2019), este sistema se compone de 54 entidades de operaciones múltiples distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 1
Sistema Financiero para el 2019

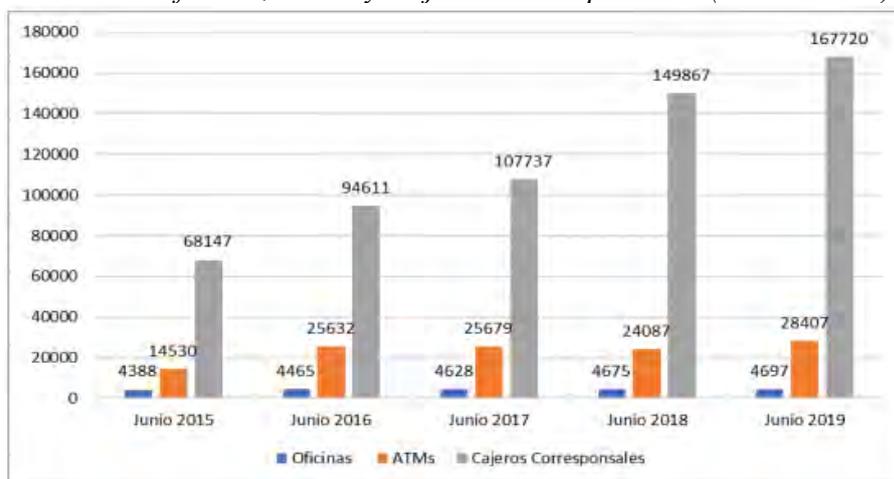
Tipo de empresas	Cantidad
Banca Múltiple	15
Empresas financieras	11
Cajas Municipales (CM)	12
Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC)	7
Entidades de Desarrollo de la Pequeña y microempresa	9
Total	54

Nota: Perú: “Reporte de Indicadores de Inclusión Financiera de los Sistemas Financieros, de Seguros y de Pensiones”, (SBS, 2019)

Según el estudio titulado “Perú: Reporte de Indicadores de Inclusión Financiera de los Sistemas Financieros, de Seguros y de Pensiones” realizado por la SBS, el número de cajeros, también conocidos como agentes bancarios, ha crecido significativamente, de lo cual se infiere que los usuarios prefieren acudir a estos agentes antes de apersonarse a una entidad financiera, por ahorro de tiempo o cercanía a estas. Cifra que va en aumento como muestra la figura 5 (SBS, 2019).

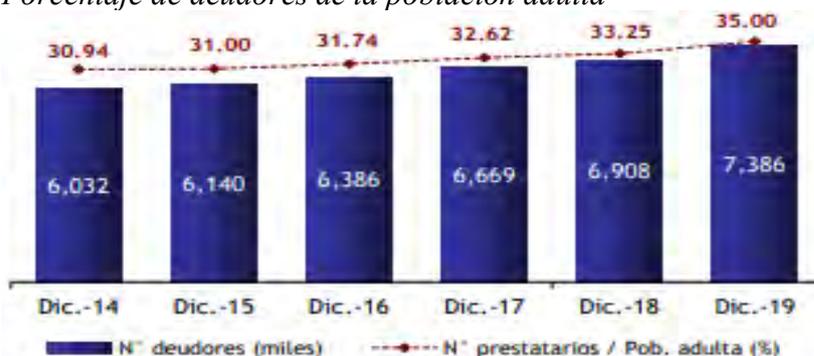
Figura 5

Número de Oficinas, ATMs y Cajeros Corresponsales (2015 – 2019)



Nota: Perú: Reporte de Indicadores de Inclusión Financiera de los Sistemas Financieros, (SBS, 2019)

Por otra parte, la figura 6 muestra la cantidad de individuos que deben en el sistema el cual va en aumento en durante los últimos periodos; no obstante, las empresas financieras se preocupan por acercarse al usuario y que este cuente con una cuenta bancaria para adquirir los servicios financieros continuamente.

Figura 6*Porcentaje de deudores de la población adulta*

Nota: “Perú: Reporte de indicadores de inclusión financiera de los sistemas financieros”, (SBS, 2019)

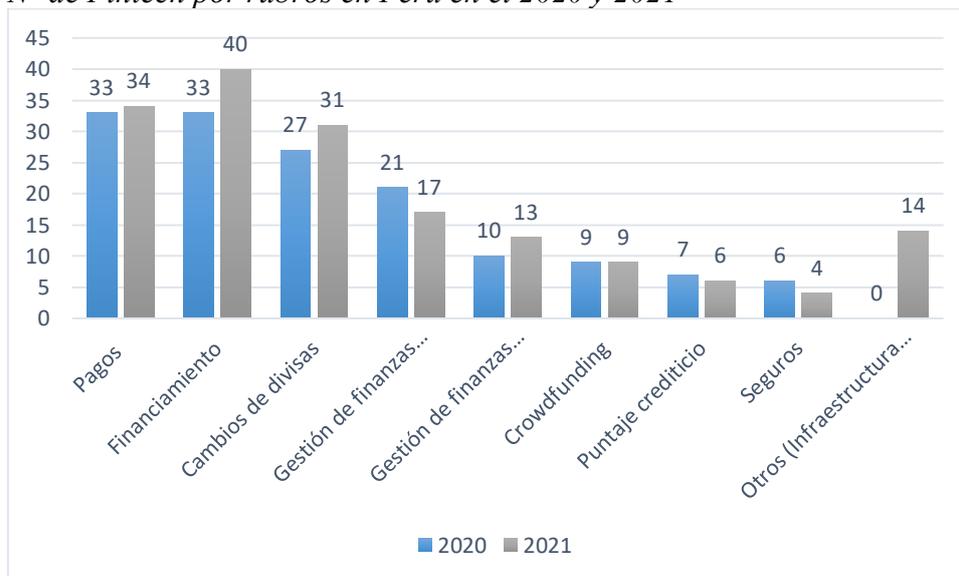
Debido al incremento de usuarios y el creciente mercado financiero digital, los países comenzaron a realizar inversiones en las Fintech. Acorde a (Vodanovic L. , 2021) a nivel nacional se registraron 75 Fintech de manera formal para el 2018, posteriormente esta cifra se incrementó a 125 para el 2019; cabe resaltar que este tipo de empresas poseen un 19% de índice de mortalidad, demostrando la fuerte competencia dentro de esta industria.

Pese a ello, las cifras solo van en aumento dado que la cantidad de Fintech en Perú sumaron a 151 para inicios del 2020, presentando una tasa de crecimiento de 16% en relación al 2019.

Para el 2021, se desarrollaron 20 nuevas Fintech llegando a ser un total de 168, donde el rubro que más prevalece es el negocio de los Pagos, dado que su crecimiento respecto a los otros rubros resulta mayor. En Perú el 20% de los negocios Fintech son Pagos, un 24% son de financiamiento y el 18% están enfocados al Cambios de Divisas, tal como se detalla a continuación:

Figura 7

N° de Fintech por rubros en Perú en el 2020 y 2021



Nota. Elaboración en base a (Vodanovic L. , 2021) en el libro “Panorama Regulatorio Fintech LATAM 2021-2022. Caso Perú”

Cabe resaltar que al 2021 del total de Fintech que operan en Perú, 10 de ellas son de empresas internacionales. A partir de los datos mostrados se puede decir que el motivo por el que varios autores coinciden que las Fintech representan una gran oportunidad para el país, es principalmente la falta de “inclusión financiera”. Pues pese a que el número ascendió en los últimos tiempos, esta no es del todo significativa; a nivel nacional menos del 50% de los ciudadanos poseen alguna cuenta en el banco, un 28% cuenta con una tarjeta de débito y solo un 12% posee una tarjeta de crédito. Es claro que el mundo está siendo beneficiado por la inclusión financiera, sin embargo, existen brechas que no hace posible que todos accedan ella.

Según (Vodanovic L. , 2021) fuera de la limitación que existen en este tipo de mercados, las Fintech necesitan considerar los diversos riesgos relacionados a la regulación que se establezca para ellas, pues pese a haber avanzado, aún pone ciertas restricciones para que estas puedan operar; por lo que toda evaluación hacia las FinTech debe de considerar ese aspecto.

2.3.1.2.Fintech

La Tecnología financiera "Fintech" forma parte de la industria financiera implementada por la tecnología digital dentro de su rubro de financieras e inversión (Amaya , Moreno , & Nova , 2023), ello hace posible que los usuarios reciban servicios financieros por medio de Internet, ya que se centran en crear soluciones innovadoras a los inconvenientes, en comparación a la institución financiera tradicional que no proporcione en su portafolio. En ese sentido, estas alternativas son creadas para impulsar la inclusión financiera, pues conforman una amplia gama de proveedores y productos financieros (Mata , 2022). Es así que las Fintech se han llegado a catalogar en 3 tipos de evolución dentro del mercado: en primer lugar por la tecnología (Internet, teléfonos móviles y software) dado que ha creado una oportunidad para innovar nuevos servicios y productos; en segundo lugar, el enfoque y éxito abierto de empresas de tecnología que demuestran oportunidades de negocio rentables; en tercer lugar, existen muchas variedades de usuarios que son el nuevo objetivo del nuevo proyecto modelo, por lo que resulta un mayor uso de los servicios (Martinčević, Črnjević, & Klopota, 2020).

De acuerdo al Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (Comité de Supervisión Bancaria de Basilea , 2018), se definen como “innovaciones financieras habilitadas por la tecnología que podrían dar como resultado 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)

2.3.1.3.Inclusión Financiera y Fintech

De acuerdo a la literatura universal, el término implica el número de la población que utiliza los “servicios financieros formales”, dicho de otro modo, es un usuario que se encuentra bancarizado y tiene una cuenta bancaria (Medina , Sánchez , Azuara , & Nogueira , 2021). Desde un punto de vista multidimensional, la integración financiera

incluye cuatro aspectos: acceso, uso, calidad y bienestar. El primero, el "acceso" viene a ser básicamente la capacidad para emplear los servicios o productos ofrecidos por entidades formalizadas. El segundo término, el cual es "uso" se refiere a la aceptación y continuidad de tales servicios financieros. Pero la "calidad" puntualiza la importancia de un servicio o producto financiero en la demanda del consumidor. En última instancia, el "bienestar" es la medición del impacto de un servicio o producto en la vida del consumidor, reconociendo sus cambios de consumo, actividades, entre otros. (Carballo, 2022).

Otros autores como (Chaia, Goland, Gonzalez, Morduch, & Schiff, 2018) emplean la dimensión de uso solo porque es más fácil de medir y argumentan que en muchos casos la exclusión financiera se debe a la falta de uso cuando los servicios financieros formales están disponibles. Tal es el caso, aquellos servicios financieros formales que están disponibles en países de bajos ingresos utilizando instrumentos financieros informales. Acorde a (Medina , Sánchez , Azuara , & Nogueira , 2021) por el lado de la demanda, el uso también está referido a “la titularidad de la cuenta”, “uso de cuenta de ahorro” y “frecuencia de uso de la cuenta”; además, se puede utilizar la cantidad de adultos con una cuenta bancaria del país en relación con la población total para determinar la oferta, asimismo el número de registros de depósitos en entidades bancarias del país. Tales indicadores pueden variar de acuerdo a la región y el país (Perales & Pedreira, 2020).

Existen grandes diferencias en el uso de los servicios financieros en aquellos países más comparados con los subdesarrollados. En primer lugar, la inserción de cuentas es mayor en los países con ingresos altos en un 91 %, caso contrario a países de ingresos bajos cuya cifra se aproxima al 41 %. No obstante, no son solo los factores socioeconómicos y demográficos los que afectan las diferencias entre países. Asimismo,

se encontró evidencia de que los aspectos legales, institucionales y de comportamiento de los proveedores de estos servicios fijan la inserción financiera (Chaia, Goland, Gonzalez, Morduch, & Schiff, 2018).

2.3.1.4. Clasificación de las Fintech

En la literatura analizada han aparecido diferentes clasificaciones de las Fintech, que tienen una variación de acuerdo al contexto de cada indagación. Para este estudio se utilizó la categorización planteada por (Vodanovic Legal, 2018), siendo la última que se realiza en Perú y cataloga a las Fintech de acuerdo a tipologías de comercio las cuales efectúan, así como muestra la Tabla 2 que describe doce sectores Fintech planteados por (Vodanovic Legal, 2018):

Tabla 2

Clasificación Fintech según su segmento o categoría

Se clasifican:	Fragmentos
Transferencias y pagos	Depósito de efectivo a nivel internacional o local, realización de pagos de transferencia entre cuentas, incluyendo instructores de pago (Puerto). Remesas, ya sea internacional o local, con el fin de efectuar transferencias o pagos entre cuentas, incluyendo facilitadores de pagos (pasarelas).
Préstamos	Financiamiento otorgado por una persona jurídica con sus propios recursos propios, empleando plataformas digitales en ciertos o la totalidad de los periodos.
Gestión financiera empresarial	Utilización de medio electrónicos para administración de recursos, pasivos y activos de personas jurídicas o de alguna institución jurídica (gestión contable, de facturas, patrimonial, etc.).
Gestión financiera personal	Utilización de plataformas digitales y guía financiera por medios digitales que se brindan a personas naturales a realizar decisiones de tipo financiero además de gestionar su dinero (bajo gasto en operaciones, egresos e ingresos de dinero, comisiones mínimas, tasas de intereses bajas, entre otros).
Financiamiento participativo	Préstamo de dinero en menores montos proveniente del público que favorece a todo el público.
Insurtech	Venta y contrato en seguro empleando la tecnología.

Puntos de crédito	Asignación y evaluación de calificación crediticia a personas naturales.
Marketplace de préstamos y/o ahorros	Plataformas digitales que enlazan a personas o agentes jurídicos o naturales que deseen adquirir algún préstamo o quieran abrir un depósito de ahorros dentro de una financiera.
Savings	Plataformas digitales que ayudan a personas naturales a ahorrar dinero por medio de un mecanismo de acumulación, para ser distribuido o sea utilizado de acuerdo a los objetivos o metas definidas.
Cambio de divisas o plataformas de criptomonedas	
Inversiones	Orientación financiera digital y/o plataformas digitales que posibilitan a los inversionistas tomar mejores decisiones de inversión y/o la gestión de portafolios de inversión.

Nota: Obtenido de “El panorama de la industria Fintech en Perú. Hacia un nuevo ecosistema colaborativo” - (Vodanovic Legal, 2018).

2.3.2. *Servicios Financieros de la Banca Convencional*

(Gómez , Morales , & Castellanos , 2020) considera que, entre la diversidad de servicios de tipo financieros, los más comunes son:

- **Servicios de seguros y conexos**
 - “Son aseguradores de tipo directos agrupados en pagos usualmente llamadas “primas” se dan a partir de la necesidad de hacer frente a riesgos y efectúan pagos a aquellos que presentan un inconveniente.
 - Las organizaciones o personas que tienen mayores ingresos, son parte de los reaseguradores, los cuales admiten por un precio, pagar ciertos riesgos que se asumen por un asegurador directo.
 - Los corredores y agencias, son los intermediarios de seguros que contactan a los individuos que se encuentran dispuestas a pagar riesgos con aquellos dispuestos a asumir por un monto específico” (Gómez , Morales , & Castellanos , 2020, pág. 47).

- **Bancos y demás proveedores de servicios financieros**

- Son entidades que tienden a recibir fondos y depósitos reembolsables además de realizar préstamos: Realizan el pago a los que dan el monto, los cuales invierten o prestan con el fin de efectuar un beneficio respecto a la variación entre lo que se paga al depositante y el dinero que obtienen de los prestatarios (Cruz & Pérez, 2020)
- Administrar redes de pago: Permiten la transferencia de fondos desde pagadores a beneficiarios haciendo posible que las transacciones de liquidación y cuentas sean sencillas por medio de tarjetas ya sean de débito o crédito, transferencias o cheques (Gómez , Morales , & Castellanos , 2020).

2.3.2.1. Banca convencional

De acuerdo a (Rodríguez , 2020) en el siglo XX, a los bancos se les asignaron 2 funciones importantes: mediar en las transferencias de dinero entre depositantes y prestatarios, y administrar el sistema de pago. Este sistema fue denominado “banca tradicional”, el cual fue aplicado en la mayor parte del mundo, incluida Argentina. En el enfoque de “banca tradicional”, estas dos operaciones separadas se llevan a cabo dentro de la misma institución.

Cuando se trata de intermediación de fondos, los bancos tradicionales aceptan ahorros públicos por medio de depósitos a plazos o a la vista y prestan a organizaciones e individuos. En esta actividad, los bancos efectúan dos operaciones básicas: asumen y reparten el riesgo (prestan el dinero a organizaciones y personas) y modifican el plazo del préstamo, por lo general el préstamo contempla un plazo mayor al depósito, suponiendo que el plazo se prolongue (Rodríguez , 2020).

Según los “sistemas de pago”, los bancos brindan cajeros automáticos, transferencias bancarias, cheques y otros servicios para facilitar las transferencias de

dinero de una entidad económica a otra. Esta acción crea un saldo en su cuenta, para aquellos que depositan por algún tiempo antes de realizar un pago, o para aquellos que no usan los fondos inmediatamente después de recibir el pago. Los bancos solo mantienen líquido algunos de estos fondos y prestan el resto (Rodríguez , 2020).

La razón de que los bancos sólo conservan una serie de fondos recibidos del público por sus funciones de intermediación y pago cuando las reservas hicieron que este sistema sea llamado “encaje fraccionario”. Acorde a (Rodríguez , 2020) “Aunque cada titular de la cuenta posee dinero disponible, el banco tiene conocimiento de que no todos lo usan a la vez, y por lo tanto hace uso de una parte del fondo para efectuar préstamos” (p. 4).

Para (Ruiz, Salazar, Valdivia, Hernández, & Huerta, 2021) las operaciones bancarias tradicionales se basan en la colocación de productos financieros; tales prácticas de venta han aumentado, pero todavía se mueven por medio de los equipos de ventas y cada vez más personas intentan transferir estas competencias transaccionales mientras se detienen a pensar en el conocimiento técnico. En última instancia, el objetivo pretendía especificar la función al vender y al analizar riesgo dentro de oficinas.

2.3.3. Personal Administrativo de la UNSAAC

La casa de estudios junto con sus colaboradores tiene como deber mantener el clima favorable dentro del centro que considere aspectos positivos para el ambiente laboral, el cual tiene como base diferentes valores como el respeto y solidaridad. Por otro lado, la casa les brindara diferentes campos a desarrollar entre los que destaca la educación. El trabajo se conceptualiza como una labor de apoyo entre todos los agentes de la comunidad con el fin de cumplir objetivos, y quedar con las necesidades satisfechas.

La UNSAAC con el fin de tener más acercamiento entre los colaboradores genera actividades para compartir y seguir los planes de bienestar de la parte de talento humano de la institución cada año (UNSAAC, 2022)

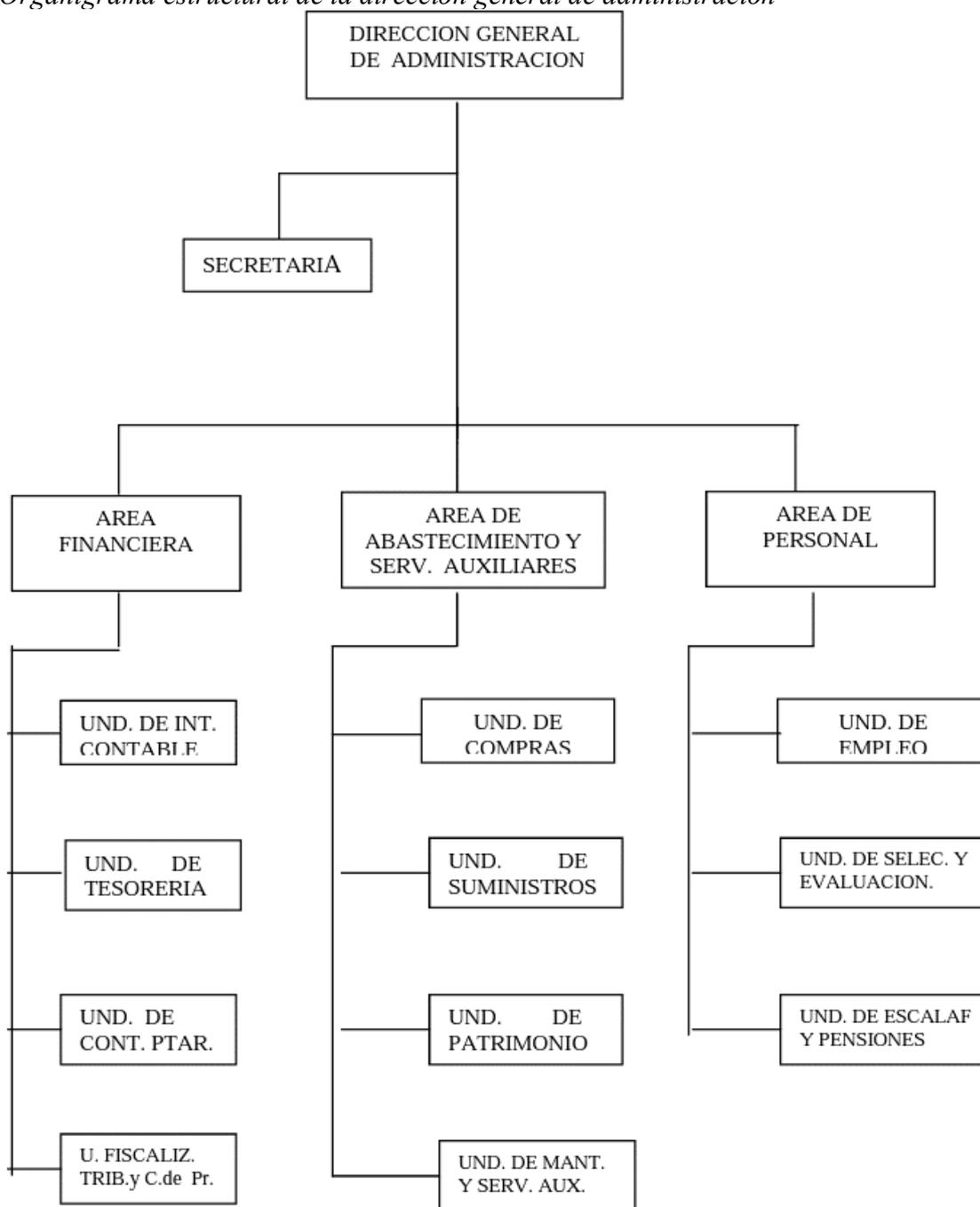
2.3.3.1. Responsabilidades del personal administrativo

- a) Desempeño de funciones con los valores de la institución y según el contrato pactado.
- b) Dinámica neutral ante cualquier política o facción económica
- c) Conducir con valores la relación que se tenga con los clientes sin coacciones ni beneficios.
- d) Orientación para cumplir las metas y el desarrollo de servicios.
- e) Cumplir en persona su tiempo de trabajo.
- f) Actuación con valores los cuales se relacionan con el servicio y oportuna atención.
- g) Desarrollo de funciones con valores integrales, respetando su función.
- h) Cumplimiento de las ordenanzas en cuestión de seguridad y salud.
- i) Manejo adecuado de documentos.
- j) Cuidar los materiales asignados.
- k) Se deberá de guardar el secreto de la información con la cual se labora
- l) Suscripción y presentación de documentación según los órdenes jurídicos.
- m) Respeto por las facultades de las normativas en la ley 12 del procedimiento general.
- n) Capacitación a los demás, si es solicitado.

2.3.3.2. Funciones generales

- a) Administración de material y personas dentro del área laboral.
- b) Coordinación con las demás áreas de administración.

- c) Realizar los procedimientos contables de acuerdo a las normas.
- d) Administración de los procedimientos de bienes según norma.
- e) Cuidado por el patrimonio de la institución, mantención de los márgenes
- f) Administración de información según lo dicta el Ministerio
- g) Controlar las operaciones de administración y de financiación.
- h) Atención en diferentes servicios como la seguridad, mantenimiento entre otros.
- i) Visado de diferentes proyectos con compromiso.
- j) Brindar data sobre los presupuestos.
- k) Cumplimiento de las líneas en política sobre el manejo de recursos universitarios.
- l) Préstamo de reuniones entre los ambientes de dirección (UNSAAC, 2022).

Figura 8*Organigrama estructural de la dirección general de administración*

Fuente: UNSAAC (2022)

Según el CAP se tiene:

Tabla 3
Cuadro de Asignación de Personal - CAP

ORGANOS O UNIDADES ORGÁNICAS	CLASIFICACION							TOTAL
	FP	EC	SP-DS	SP-EJ	SP-ES	SP-AP	RE	
RECTORADO	1				2	4		7
VICERRECTORADO ACADEMICO	1		1		4	2		8
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION	1		1		4	5		11
DEFENSORIA UNIVERSITARIA		1			1			2
ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL			1		8	2		11
OFICINA DE ASESORIA JURIDICA		1			5	1		7
OFICINA DE PLANIFICACION		1			1	2		4
UNIDAD DE PRESUPUESTO			1		4			5
UNIDAD DE DESARROLLO			1		9			10
UNIDAD DE ORGANIZACIÓN Y METODOS			1		4			5
SECRETARÍA GENERAL		1	2		5	6		14
UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y COMUNICACIONES			1			5		6
UNIDAD DE ARCHIVO CENTRAL			1			1		2
OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL			1		1	1		3
OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN		1				1		2
UNIDAD DE RED DE COMUNICACIONES			1		2	3		6
UNIDAD DE CENTRO DE COMPUTO			1		7	8		16
UNIDAD DE ESTADÍSTICA			1		3			4
UNIDAD DE BIBLIOTECA			1		12	15		28
OFICINA DE COOPERACION TECNICA INTERNACIONAL		1			1	2		4
OFICINA RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA		1						1
UNIDAD DE RESPONSABILIDAD SOCIAL						1		1
UNIDAD DE PROYECCION SOCIAL					1	4		5
DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION		1	1		3	1		6
UNIDAD DE TALENTO HUMANO			5		13	33		51
UNIDAD DE FINANZAS			5		18	13		36
UNIDAD DE LOGÍSTICA			6		17	24		47
UNIDAD DE INGENIERIA Y OBRAS			1		6	16		23
DIRECCION GENERAL DE ADMISION		1	1			3		5
DIRECCION DE ESTUDIOS GENERALES		1			1	1	49	52
DIRECCION DE CALIDAD Y ACREDITACION		1	1		4	2		8
DIRECCIÓN DE REGISTRO Y SERVICIOS ACADÉMICOS		1	1		1	1		4
DIRECCION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO		1				1		2
UNIDAD DE ASISTENCIA SOCIAL			1		3			4
UNIDAD DE SALUD Y PSICOPEDAGOGIA			1		14	5		20
UNIDAD DE COMEDOR UNIVERSITARIO			1		1	32		34
UNIDAD DE DEPORTES Y RECREACIÓN						2		2
DIRECCION DE GESTION DE LA INVESTIGACION			1		1	1		3
DIRECCION DE INNOVACION Y TRANSFERENCIA			1		1			2
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y GESTION			1		1	1		3
FACULTAD DE CIENCIAS		1			2	2	1	6
DEPARTAMENTO ACADEMICO DE QUIMICA					16		41	57
DEPARTAMENTO ACADEMICO DE FISICA					10		64	74
DEPARTAMENTO ACADEMICO DE MATEMATICAS Y ESTADISTICA					8		97	105
DEPARTAMENTO ACADEMICO DE BIOLOGIA					11		51	62
ESCUELA PROFESIONAL DE QUIMICA					1	1	1	3
ESCUELA PROFESIONAL DE FISICA					1	1	1	3

ORGANOS O UNIDADES ORGÁNICAS	CLASIFICACION							TOTAL
	FP	EC	SP-DS	SP-EJ	SP-ES	SP-AP	RE	
ESCUELA PROFESIONAL DE MATEMATICAS Y ESTADISTICA						2	1	3
ESCUELA PROFESIONAL DE BIOLOGIA		3			3	5	1	12
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN							1	1
UNIDAD DE POSGRADO							1	1
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONOMICAS Y TURISMO					1	3	1	5
DEPARTAMENTO ACADEMICO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS					4		34	38
DEPARTAMENTO ACADEMICO DE CONTABILIDAD					2		42	44
DEPARTAMENTO ACADEMICO DE ECONOMIA					3		46	49
DEPARTAMENTO ACADEMICO DE TURISMO					2		28	30
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS					2	1	1	4
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD					1	2	1	4
ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMIA					2	1	1	4
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO						3	1	4
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN							1	1
UNIDAD DE POSGRADO							1	1
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS		2	2		5	75	1	85
DEPARTAMENTO ACADEMICO DE AGRICULTURA					1		25	26
DEPARTAMENTO ACADEMICO DE GANADERIA							31	31
ESCUELA PROFESIONAL DE AGRONOMIA						1	1	2
ESCUELA PROFESIONAL DE ZOOTECNIA						1	1	2
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA FORESTAL						3	18	21
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA AGROPECUARIA (ANDAHUAYLAS)					1	4	16	21
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA AGROPECUARIA (SANTO TOMAS)						2	17	19
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA VETERINARIA CANCHIS						2	19	21
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA VETERINARIA ESPINAR						2	13	15
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN							1	1
UNIDAD DE POSGRADO							1	1
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES					2	2	1	5
DEPARTAMENTO ACADEMICO DE DERECHO					6		51	57
DEPARTAMENTO ACADEMICO DE ANTROPOLOGIA Y SOCIOLOGIA							36	36
DEPARTAMENTO ACADEMICO DE ARQUEOLOGIA							21	21
DEPARTAMENTO ACADEMICO DE HISTORIA					1		21	22
DEPARTAMENTO ACADEMICO DE FILOSOFIA Y PSICOLOGIA							52	52
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO					2	1	1	4
ESCUELA PROFESIONAL DE ANTROPOLOGÍA						1	1	2
ESCUELA PROFESIONAL DE ARQUEOLOGÍA						1	1	2
ESCUELA PROFESIONAL DE HISTORIA						1	1	2
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA							1	1
ESCUELA PROFESIONAL DE FILOSOFIA						1	1	2
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN							1	1
UNIDAD DE POSGRADO							1	1
FACULTAD DE EDUCACION Y CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN					4	2	1	7
DEPARTAMENTO ACADEMICO DE EDUCACION							73	73
DEPARTAMENTO ACADEMICO DE LINGÜÍSTICA							31	31
DEPARTAMENTO ACADEMICO DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN					2		28	30
ESCUELA PROFESIONAL EDUCACIÓN INICIAL CANAS					1	3	22	26

ORGANOS O UNIDADES ORGÁNICAS	CLASIFICACION							TOTAL
	FP	EC	SP-DS	SP-EJ	SP-ES	SP-AP	RE	
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACION PRIMARIA Y SECUNDARIA - SEDE CUSCO		1			2	4	2	9
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACION PRIMARIA Y SECUNDARIA - FILIAL ESPINAR					2	3	25	30
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN						4	1	5
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN							1	1
UNIDAD DE POSGRADO							1	1
FACULTAD DE ARQUITECTURA E INGENIERIA CIVIL					1	3	1	5
DEPARTAMENTO ACADEMICO DE ARQUITECTURA Y URBANISMO					3		49	52
DEPARTAMENTO ACADEMICO DE INGENIERIA CIVIL					3		54	57
ESCUELA PROFESIONAL DE ARQUITECTURA					1	2	1	4
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA CIVIL					2	6	1	9
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN							1	1
UNIDAD DE POSGRADO							1	1
FACULTAD DE INGENIERIA ELECTRICA, ELECTRONICA, INFORMATICA Y MECANICA					2	1	1	4
DEPARTAMENTO ACADEMICO DE INGENIERIA ELECTRICA					4		31	35
DEPARTAMENTO ACADEMICO DE INGENIERIA ELECTRONICA					3		22	25
DEPARTAMENTO ACADEMICO DE INGENIERIA MECANICA					2		25	27
DEPARTAMENTO ACADEMICO DE INGENIERIA INFORMATICA					11		54	65
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA ELECTRICA						2	1	3
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA ELECTRONICA					1	1	1	3
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA MECANICA						1	1	2
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA INFORMATICA Y DE SISTEMAS						2	1	3
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN							1	1
UNIDAD DE POSGRADO							1	1
FACULTAD DE INGENIERIA DE PROCESOS					1	2	1	4
DEPARTAMENTO ACADEMICO DE INGENIERIA QUIMICA					4		27	31
DEPARTAMENTO ACADEMICO DE INGENIERIA AGROINDUSTRIAL - SICUANI					2		28	30
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA QUIMICA						2	1	3
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA PETROQUIMICA						1	10	11
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA AGROINDUSTRIAL - SICUANI						5	1	6
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN							1	1
UNIDAD DE POSGRADO							1	1
FACULTAD DE INGENIERIA GEOLOGICA, MINAS Y METALURGICA					1	2	1	4
DEPARTAMENTO ACADEMICO DE INGENIERIA GEOLOGICA					1		30	31
DEPARTAMENTO ACADEMICO DE GEOGRAFIA					1		9	10
DEPARTAMENTO ACADEMICO DE INGENIERIA DE MINAS					2		24	26
DEPARTAMENTO ACADEMICO DE INGENIERIA METALURGICA					3		27	30
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA GEOLOGICA						2	1	3
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA DE MINAS					1	1	1	3
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA METALURGICA					1	1	1	3
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN							1	1
UNIDAD DE POSGRADO							1	1
ESCUELA DE POST GRADO					1	2	1	4
DIRECCION DE CENTROS DE PRODUCCION UNIVERSITARIA		1	2		6	18		27
	3	21	46	0	331	394	1694	2489

TOTAL OCUPADOS	1442
TOTAL PREVISTOS	1047
TOTAL GENERAL	2489

Nota. Obtenido del “Cuadro de asignación de personal de la UNSAAC” CAP- (UNSAAC, 2021)

2.3.3.3.Descripción y funciones específicas de los cargos

A. Director General de Administración

Funciones:

- a. Planificación, organización, dirección y control y evaluación de las direcciones a cargo.
- b. Tomar responsabilidades sobre la data compartida.
- c. Dar aprobación sobre la aportación de los planes anuales en la adquisición y contratación y sus cambios.
- d. Brindar autorización a los planes de procesos adquisitivos y de contrata (UNSAAC, 2022).

B. Área financiera

Funciones del contador general:

- a. Planificación, organización, dirección y control y evaluación de las direcciones a cargo
- b. Supervisar la data de las unidades por tributación.
- c. Tener los pagos mensuales en las contribuciones de tipo social.
- d. Promoción de medidas para hacer posible la centralización (SIAF-SP)
- e. Supervisión y evaluación de los sistemas contables y los presupuestos globalmente
- f. Asegurarse que haya flujos normales entre las unidades y las áreas financieras (UNSAAC, 2022).

Funciones del Asistente Administrativo II

- a. Trasmisión por medio de SIAF-SP, los compromisos sobre las unidades en compra, mantenimiento y otros.
- b. Registro y transmisión de SIAF-SP sobre las fases de girado en cheques.

- c. Registro y transmisión de los devengados y las planillas en pensión y remuneración en razón a las resoluciones.
- d. Anular registros por vencimientos en las fechas. (UNSAAC, 2022).

Funciones del Técnico Administrativo II

- a. Recepción, registro, clasificación y distribución de trámites en los papeles del área de contabilidad.
- b. Organizar sus útiles para su distribución.
- c. Redacción según órdenes de superior.
- d. Orientación sobre consultas y gestiones. (UNSAAC, 2022).

C. Unidad de tesorería

Funciones del jefe administrativo:

- a. Dirección, organización, control y evaluación del sistema de tesorería.
- b. Coordinación sobre los planes de trabajo.
- c. Adopción de decisiones con el DGA, uso de los fondos de la UNSAAC.
- d. Registrar y supervisar los libros que están en el fondo de las unidades.
(UNSAAC, 2022)

Funciones del Técnico Administrativo II:

- a. Recepción, registro, clasificación, distribuir y controlar los documentos y el área.
- b. Organización de los documentos y las boletas de caja.
- c. Brindar los cheques y boletas a los docentes y personal según lo planificado
- d. Distribución de las remuneraciones a todos los docentes sin importar su estado
(UNSAAC, 2022).

Funciones del contador I:

- a. Control, verificado y actualización de los ingresos según orden.
- b. Dirección, control y preparación de la data según los reportes en general y en específico sobre la clasificación en los ingresos diarios al emitir informes.
- c. Preparación de recibos de todas las sedes.
- d. Análisis de los ingresos del diario (UNSAAC, 2022).

Funciones del cajero II:

- a. Recepción de fondos de cajero I
- b. Verificación del valor de los fondos recepcionados
- c. Llenado de formularios por depósitos
- d. Depositar a los fondos en las cuentas indicadas dentro del día de plazo (UNSAAC, 2022).

Funciones del técnico administrativo I (cajero-recibidor):

- a. Recepción, verificación y control del efectivo, así como el valor de los conceptos.
- b. Conteo de lo recaudado dentro del horario.
- c. Reportar la capacitación de lo recibido.
- d. Recepción de los ingresos en los fondos de las sedes (UNSAAC, 2022).

Funciones del contador II:

- a. Revisión, análisis de los chejes y su conformidad.
- b. Giro de cheques, ordenes tanto de servicio como de compra.
- c. Registrar los cheques y su distribución.
- d. Control de las boletas, con los sellos necesarios, sin duplas. (UNSAAC, 2022).

Funciones del técnico administrativo III:

- a. Recepción de la documentación para las boletas y el giro de cheques.

- b. Organización de las boletas, de las diferentes financiaciones.
- c. Verificación de las fases de compromiso, devengados, entre otros.
- d. Apoyo en la venta de tarjeta de comedor y en matriculas. (UNSAAC, 2022).

Funciones del técnico administrativo III (responsable de caja chica):

- a. Administración de los fondos en la caja chica para arqueos.
- b. Elaboración de reembolsos para la liquides
- c. Cobro de cheques en reembolso
- d. Establecer los procesos para rendir y reponer (UNSAAC, 2022)

D. Unidad de Contabilidad Presupuestaria

Funciones del jefe Administrativo

- a. Planificación, organización, dirección y evolución de la función en la unidad.
- b. Preparación y emisión de documentación de la ejecución de presupuestos al área correspondiente.
- c. Supervisión de labores de administración y contabilidades.
- d. Emisión cada mes de reportes en la ejecución de presupuestos. (UNSAAC, 2022).

Funciones del contador II:

- a. Preparación y compaginación de documentos, boletas, entre otros.
- b. Realizar las anulaciones para los controles y análisis.
- c. Registro de los compromisos sobre conciliación de SIAD, remisión de programa en evaluación de presupuesto.
- d. Análisis de los movimientos en los presupuestos (UNSAAC, 2022).

Funciones del contador I:

- a. Análisis de los financiamientos.

- b. Análisis de resoluciones para autorizar presupuestos en créditos, cambios en los estudios.
- c. Registro de la data recaudada de donaciones, conciliando data de teoría emitiendo reportes (UNSAAC, 2022).

Funciones del Asistente Administrativo II:

- a. Mantenimiento de los presupuestos, saldos de presupuesto en las actividades y las bases de finanzas.
- b. Ejecución o anulación de las ejecuciones de presupuesto
- c. Presupuesto al año y los cambios de acuerdo a resolución y financiación
- d. Registro de crédito según lo aprobado (UNSAAC, 2022).

2.4. Definición de Términos

Fintech: Modelo innovador de negocio por medio de la tecnología para proporcionar innovadores servicios financieros a organizaciones, individuos y gobiernos (por ejemplo: préstamos de persona a persona, sistemas de pagos móviles, esquemas de financiamiento colectivo, etc.). Conceden al usuario un control minucioso respecto a sus finanzas y permiten la creación de nuevas maneras de interrelación financiera y económica, donde se reducen los costos no monetarios y de transacción (Milán, 2022).

Banca convencional: Son un grupo de empresas financieras que tienen como finalidad la adquisición de beneficios y creación de valor para los inversionistas a través de productos que ofrecen a sus clientes (León , Arcaya , Barbotó , & Bermeo , 2020).

Beneficio percibido: Para (Granda & Encalada, 2019) es el nivel en que un sujeto considera que recibe retribución de una actividad específica y que a su vez lo ayuda a mejorar su rendimiento en su centro de labor.

Facilidad de uso percibida: Para (López & Valdés, 2020) es el nivel que un sujeto considera que podrá realizar un menor esfuerzo para cumplir con sus actividades.

Actitud de uso: Acorde a (Salas, Ábrego, & Mendoza, 2021) “El modelo TAM sostiene que la actitud hacia el uso de un sistema de información está basada en dos variables antecedentes, la utilidad percibida y la facilidad de uso percibida del sistema” (p. 320).

Intención del uso: Acorde a (Salas, Ábrego, & Mendoza, 2021) “Se refiere a la voluntad que posee la persona para hacer uso del servicio móvil, este factor conforma el modelo TAM, de acuerdo a Davis, quien señala que es influenciado de forma directa por la conducta del usuario” (p. 320).

Factores externos: Para (Uribe & Acevedo , 2020), son aplicados para conocer si el uso de una tecnología podrá ser empleada de manera eficiente, por ello se debe identificar los distintos factores externos que inciden en la facilidad y utilidad de uso que son percibidas por las personas” (p. 56).

Cuenta de ahorro: Es un servicio financiero proporcionado por entidades bancarias que brinda a los usuarios la posibilidad de ahorrar su dinero de forma segura. Se emplea frecuentemente para acceder y guardar fondos de manera ágil (Scotiabank Colpatria, 2022).

Depósitos: Para esta operación, se realiza un contrato financiero de tipo crediticio, debido a que la banca recibe el monto que incorpora a su patrimonio para aplicar por cuenta propia al permiso de crédito, el cual tiene como obligación el reembolso en el plazo que mejor convenga (Tercero, Ríos, Salgado, & Zabala, 2020).

Crédito: Es una promesa de pago, el cual es determinado por una relación jurídica entre acreedor y deudor, teniendo derecho el primero de cobrar y el segundo debe cumplir con el pago en tiempo establecido (Palma, Jiménez, & Quitoizaca, 2020).

Pagos: Se obtiene de la provisión de servicios, el cual involucra los intereses que se cobra por el préstamo y el monto de pago que debe realizar el usuario (Gómez , Morales , & Castellanos , 2020).

CAPÍTULO III

SISTEMA DE HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis de Investigación

3.1.1. *Hipótesis General*

El uso de las Fintech se relaciona con los servicios financieros de la banca convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022.

3.1.2. *Hipótesis Específicas*

- El beneficio percibido se relaciona de forma significativa con los servicios de la Banca Convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022.
- La facilidad de uso percibida se relaciona de forma significativa con los servicios financieros de la Banca Convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022.
- La actitud de uso se relaciona de forma significativa con los servicios financieros de la Banca Convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022.
- La frecuencia de uso se relaciona de forma significativa con los servicios financieros de la Banca Convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022.
- Los factores externos se relacionan de forma significativa con los servicios financieros de la Banca Convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022.

3.2. Variables e Indicadores

3.2.1. Variables Independientes

Uso de las Fintech

Dimensiones

- a. Beneficio percibido
- b. Facilidad de uso percibida
- c. Actitud de uso
- d. Frecuencia del uso
- e. Factores externos

3.2.2. Variables Dependientes

Servicios financieros de la Banca Convencional

Dimensiones:

- a. Cuenta de inversión y ahorro
- b. Depósitos
- c. Préstamos y créditos
- d. Pagos

Tabla 4
Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Uso de las Fintech	Mediante el uso de las Fintech se logra ofrecer soluciones a problemas financieros de los clientes o a necesidades mal atendidas, pueden utilizar innovadoras plataformas tecnológicas (principalmente a través de dispositivos móviles), con aplicaciones intuitivas y amigables. (Iguar, 2018)	(Reyes & Castañeda, 2020) menciona que el “Modelo de Aceptación tecnológica – TAM”, expresa de forma efectiva a la necesidad de entender la motivación del usuario en la adopción de la tecnología, es decir, si decide invertir en el uso de servicios financieros por medio de la tecnología. Dentro de los aspectos que determinan el uso o no de tales servicios son: la facilidad y utilidad percibida, la intención y actitud de uso además de factores externos.	Beneficio percibido	- Ahorro de tiempo - Mejora del uso de servicios financieros - Utilidad para información de estado de cuentas
			Facilidad de uso percibida	- Nivel de dificultad de uso - Instalación de la App - Interacción de la App
			Actitud del uso	- Percepción y sentimientos del usuario - Compatibilidad estilo de vida - Innovación de la persona
			Frecuencia del uso	- Frecuencia de acceso - Uso de App informarse - Consulta de servicios o productos - Consulta de movimientos o saldos - Pagos, transferencias o depósitos - Pago de servicios por transferencias o tarjeta
			Factores externos	- Presión de la sociedad - Riesgo percibido - Servicios de soporte - Precio - Nivel de seguridad

Servicios financieros de la Banca Convencional	(León , Arcaya , Barbotó , & Bermeo , 2020) muestra que las operaciones bancarias tradicionales se basan en la colocación de productos financieros. Tales prácticas de venta han aumentado, pero todavía se mueven por medio de los equipos de ventas y cada vez más personas intentan transferir estas competencias transaccionales mientras se detienen a pensar en el conocimiento técnico.	Según (Gómez , Morales , & Castellanos , 2020), los servicios financieros son:	Cuenta de ahorro e inversión	<ul style="list-style-type: none"> - Requerimientos - Periodo de respuesta - Transacciones
		<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta de ahorro e inversión • Depósitos • Préstamo y crédito • Pago 	Depósitos	<ul style="list-style-type: none"> - Depósito en cuenta corriente - Depósito a plazo fijo - Generación de confianza - Tiempo de espera
			Préstamo y créditos	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de pago - Tasa de interés - Periodo de acceso - Cumplimiento de requisitos
			Pagos	<ul style="list-style-type: none"> - Pago de servicios - Giros - Recaudaciones - Transferencias

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DEL MÉTODO

4.1. Tipo y Nivel de Investigación

4.1.1. Tipo de Investigación

El estudio fue de tipo básico, debido a que se buscó incrementar los conocimientos sobre las variables estudiadas.

Acorde a (Delgado , 2021) este estudio se diferencia por orientarse en incrementar el discernimiento respecto a un tema, caracterizando sus propiedades.

4.1.2. Nivel de Investigación

El estudio se consideró de nivel correlacional, pues se determinó el grado de asociación que existe entre las variables sin realizar algún cambio ni intentar explicar sus causas y se buscó un grado de correlación entre las variables de estudio, para poder realizar dicha correlación se tuvo que hacer la descripción de las variables. Conforme a (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018), estos estudios “explican la descripción de los conceptos, fenómenos, categorías; se utiliza para recopilar datos sobre una población o un fenómeno” (p. 111-112); a su vez (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018) indican que los estudios correlacionales “se enfocan en la relación que existe entre las variables, así pues, los estudios correlacionales, tienen la capacidad de determinar el grado de asociación de las categorías en un entorno particular” (p. 111-112).

4.2. Diseño de Investigación

El estudio mantuvo un diseño “no experimental”, pues no se pretendió realizar la manipulación de variables, ya que se explicó el fenómeno tal y como se observa en el contexto. “El diseño no experimental no busca la variación de manera adrede de las

variables para observar el efecto sobre otras” (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018, pág. 174).

4.3. Población y Muestra

4.3.1. Población

La población estuvo conformada por el personal administrativo que forma parte de la UNSAAC. Cabe destacar que esta institución tiene sedes en Sicuani, Espinar, Yanaoca, Santo Tomas, Marangani, Andahuaylas y Puerto Maldonado y de acuerdo al “Cuadro de asignación del personal - CAP” de la (UNSAAC, 2021), se registró un total de 1442 administrativos para el año 2021. Basándonos en esta cifra, se aplicaron los siguientes criterios de inclusión:

- Personal administrativo desempeñando labores en la ciudad universitaria de Perayoc.
- Personal administrativo con edades comprendidas entre 25 y 60 años.
- Personal administrativo que son usuarios de alguna entidad financiera.

A partir de lo mencionado se tiene una población total de 250 administrativos que se encuentra desempeñando sus labores.

4.3.2. Muestra

Conforme a los criterios expuestos se tiene 250 administrativos; en base a dicha cantidad se procedió a aplicar una fórmula muestral.

El muestreo fue de tipo probabilístico; a través del método aleatorio simple, se calcula la muestra, haciendo uso de la fórmula:

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

Siendo:

n = Tamaño muestral

Z = Confiabilidad (1.645)

N = Población total

E = Error de 0.05

P = índice de prevalencia 0.50

Q = $(1-P) = 0.50$

Reemplazando:

$$n = \frac{1.645^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 250}{1.645^2 \times (250 - 1) + 1.645^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 130$$

Siendo el tamaño de muestra de 130 administrativos.

4.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.4.1. Técnicas

El estudio empleó una encuesta, con el fin de recopilar la información sobre el uso de las Fintech y la banca convencional por parte de los administrativos de la ciudad de Perayoc; para conocer su capacidad de uso y realizar la comparativa del mismo.

Se consideraron encuestas de opinión como técnica, las cuales se emplean básicamente en estudios no experimentales transversales descriptivas o correlacionales-causales, debido a que en ocasiones tienen el propósito de uno u otro diseño, e incluso en ocasiones de ambos (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

4.4.2. Instrumentos

El instrumento fue el cuestionario; en general se emplean cuestionarios en distintos ambientes (entrevistas estructuradas a personas por medio electrónico como correos, página web, en grupo, etc.) (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Se elaboró un cuestionario estructurado de 35 preguntas/ítems, el cual siguió una secuencia de ítems en escala de Likert. Este cuestionario tuvo una fiabilidad de Alpha de Cronbach de 0.904 para la variable uso de las Fintech y de 0.837 para la variable Servicios financieros de la banca convencional (ver anexo 4), con ello se corrobora la consistencia interna entre los ítems del cuestionario y se considera al instrumento como fiable. Los rangos para determinar el nivel de correlación se muestran en la tabla 5 y 6 para cada variable con sus respectivas dimensiones.

Tabla 5
Rangos para la variable Uso de las Fintech

Escala	Beneficio	Facilidad de uso percibida	Actitud de uso	Frecuencia del uso	Factores externos	Uso de las Fintech
Totalmente en desacuerdo	3-4	6-7	4-5	5-8	9-12	37-48
En desacuerdo	5-6	8-9	6-7	9-12	13-16	49-60
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7-9	10-11	8-9	13-16	17-20	61-72
De acuerdo	10-12	12-13	10-12	17-20	21-23	73-84
Totalmente de acuerdo	13-15	14-15	13-15	21-25	24-28	85-95

Tabla 6
Rangos para la variable Servicios Financieros de la Banca Convencional

Escala	Cuenta de ahorros e inversión	Depósitos	Préstamos y créditos	Pagos	Servicios financieros de la banca convencional
Totalmente en desacuerdo	5-6	7-9	4-6	6-8	25-33
En desacuerdo	7-8	10-12	7-9	9-11	34-42
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9-10	13-15	10-12	12-14	43-52
De acuerdo	11-13	16-18	13-16	15-17	53-62
Totalmente de acuerdo	14-15	19-20	17-20	18-20	63-71

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Aspectos generales de la población

Tabla 7

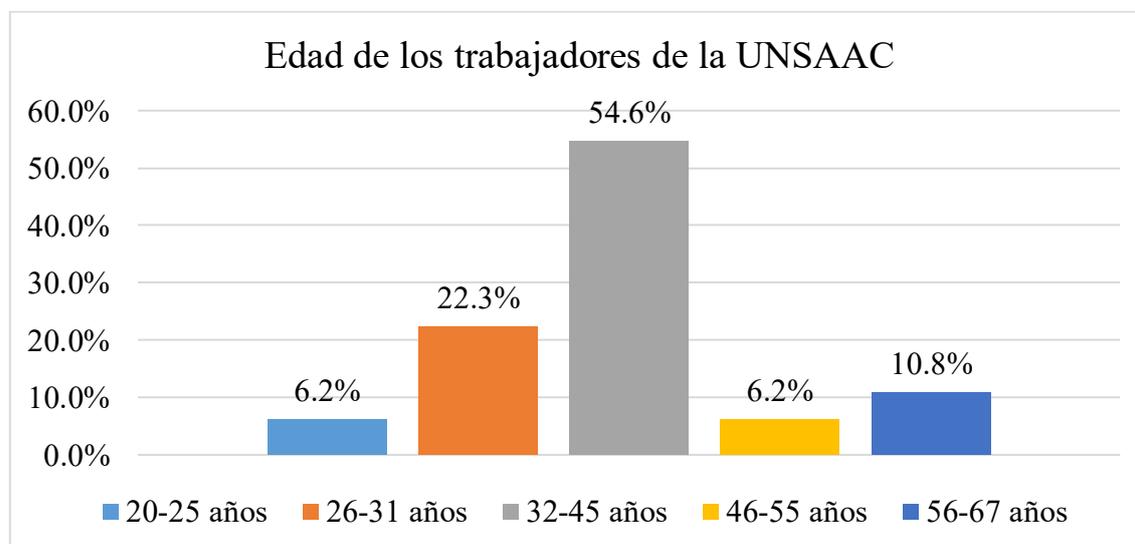
Edad de la muestra

		Edad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	20-25	8	6,2	6,2	6,2
	26-31	29	22,3	22,3	28,5
	32-45	71	54,6	54,6	83,1
	46-55	8	6,2	6,2	89,2
	56-67	14	10,8	10,8	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 9

Edad de la muestra



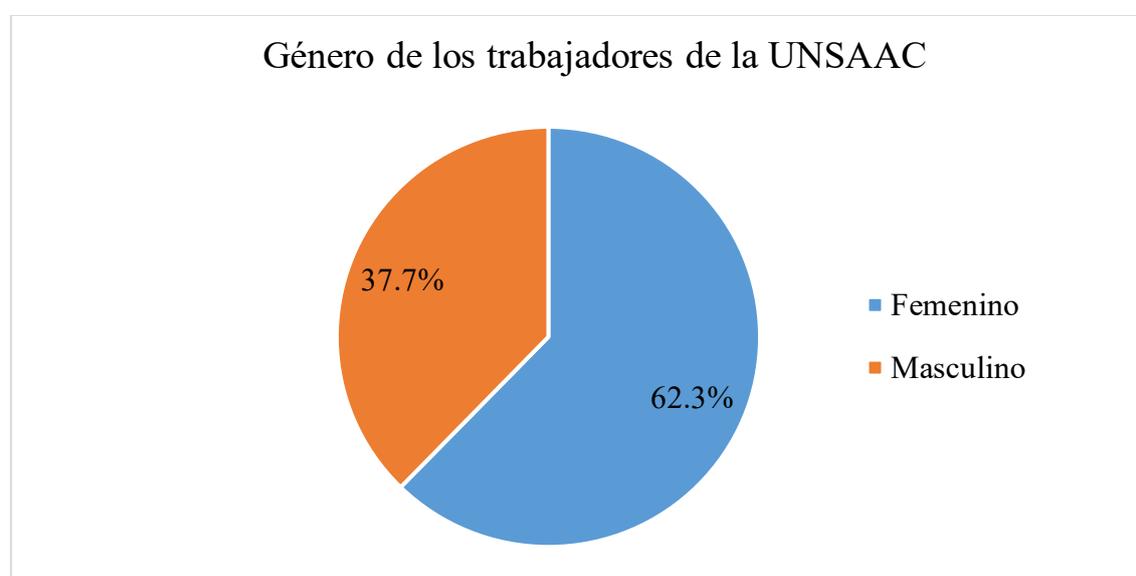
Fuente: Elaboración Propia

Como se observa en la figura el 54.6% de los administrativos de la UNSAAC poseen de 32 a 45 años, seguido de 22.3% que poseen de 26 a 31 años y el 10.8% tiene entre 56 a 67 años; del mismo modo, se observa que el 6.2% del personal administrativo se conforma en su minoría de personas de 20 a 25 años y de 46 a 55 años. De esta manera se observa una prevalencia de la población adulta en el personal administrativo.

Tabla 8*Género de la muestra*

		Género			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	81	62,3	62,3	62,3
	Masculino	49	37,7	37,7	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 10*Género de la muestra*

Fuente: Elaboración propia

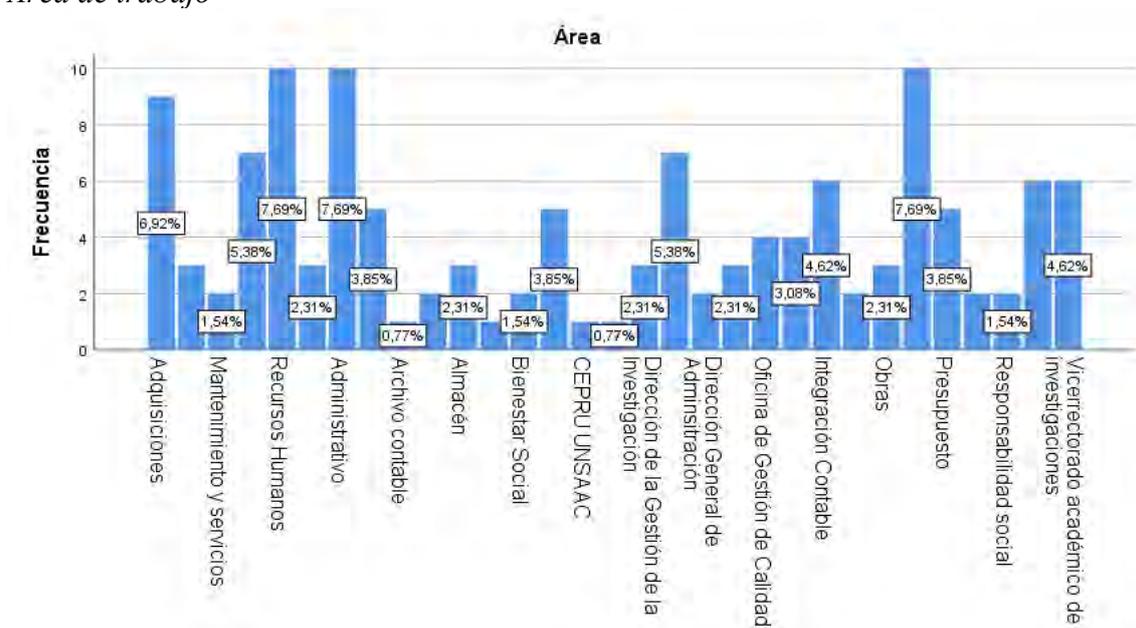
La figura muestra que 62.3% de los encuestados fueron mujeres y el 37.7% fueron varones, de esta manera se observa una alta participación de las mujeres en el personal administrativos de la UNSAAC.

Tabla 9
Área de Labor

	Frecuencia	Porcentaje
Adquisiciones	9	6,9
Unidad ejecutora de inversiones	3	2,3
Mantenimiento y servicios	2	1,5
Vicerrectorado Académico	7	5,4
Recursos Humanos	10	7,7
Selección y Evaluación	3	2,3
Administrativo	10	7,7
Admisión	5	3,8
Archivo contable	1	,8
Área de Empleo	2	1,5
Almacén	3	2,3
Asesoría Legal	1	,8
Bienestar Social	2	1,5
Centro de Cómputo	5	3,8
CEPRU UNSAAC	1	,8
Coordinación Académica	1	,8
Dirección de la Gestión de la Investigación	3	2,3
Dirección de innovación y transferencia	7	5,4
Dirección General de Administración	2	1,5
Ejecución presupuestal	3	2,3
Oficina de Gestión de Calidad	4	3,1
Grados y Títulos	4	3,1
Integración Contable	6	4,6
Mesa de partes	2	1,5
Obras	3	2,3
Patrimonio	10	7,7
Presupuesto	5	3,8
Red de Comunicaciones	2	1,5
Responsabilidad social	2	1,5
Unidad de Abastecimiento	6	4,6
Vicerrectorado académico de investigaciones	6	4,6
Total	130	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 11
Área de trabajo



Fuente: Elaboración Propia

Como muestra la tabla, el personal encuestado se encuentra distribuido en las distintas áreas de la UNSAAC, siendo el 7,7% la población de mayor proporción la cual está conformada por los del área de patrimonio, personal del área de administración y de recursos humanos; seguido del área de adquisiciones (6,9%); y del 5,4% del área de infraestructura y Vicerrectorado académico y del 4,6% de las áreas de unidad de abastecimiento; integración contable; ente otras áreas.

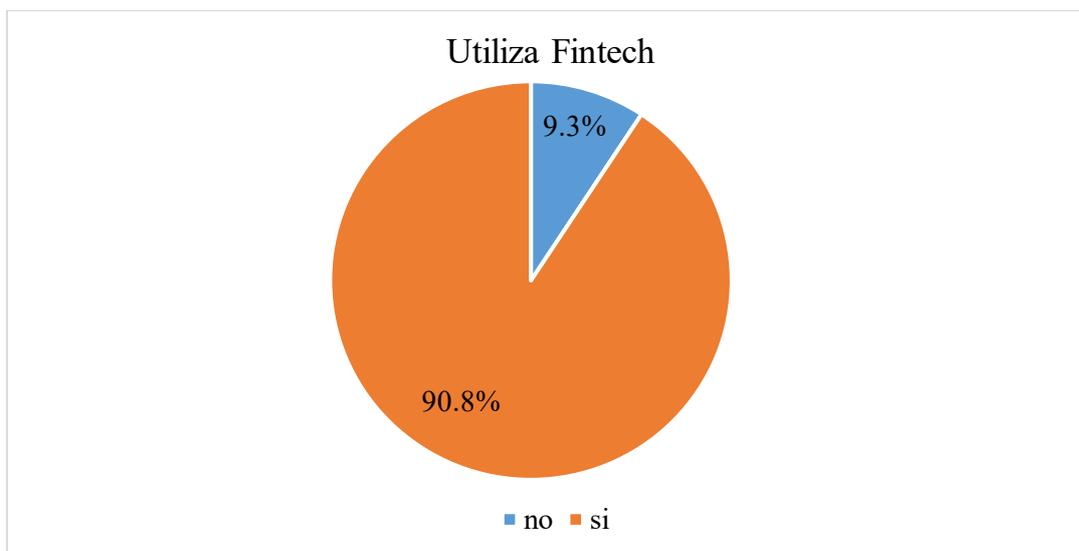
Tabla 10

Proporción que utiliza Fintech

		Utiliza Fintech			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	no	12	9,2	9,2	9,2
	si	118	90,8	90,8	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 12
Uso de Fintech



Fuente: Elaboración propia

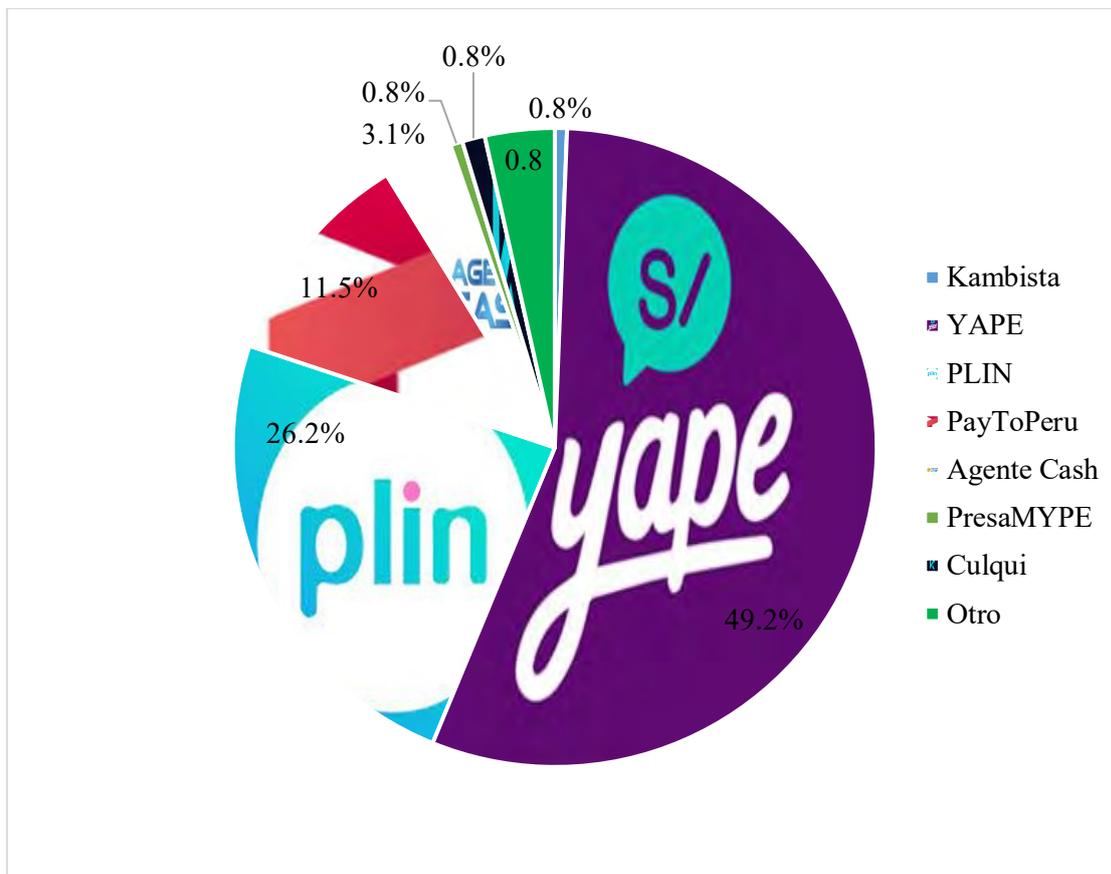
Acorde a la figura el 90.8% de los encuestados señalan hacer uso de las Fintech; mientras que un 9.3% de los participantes indicaron que no utilizan ninguna; de esta manera se observa una gran participación por el personal administrativo en la demanda de servicios financieros.

Tabla 11
Tipo de Fintech

		Tipo de Fintech			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Yape	64	49.2	49.2	49.2
	Plin	34	26.2	26.2	75.4
	Pay To Peru	15	11.5	11.5	86.9
	Agente Cash	4	3.1	3.1	90.0
	Presta Mype	1	0.8	0.8	90.8
	Culqui	1	0.8	0.8	91.5
	Kambista	1	0.8	0.8	92.3
	Otro	1	0.8	0.8	93.1
	No usa	9	6.9	6.9	99.2
	Total	130	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 13
Tipo de Fintech



Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la figura la Fintech de mayor popularidad entre los administrativos de la UNSAAC es el YAPE con 73.1% de usuarios, seguido del 31.5% que utiliza el PLIN; y el 14.6% que usa PayToPerú; asimismo se observa del uso de otro tipo de aplicativos entre ellos: Kambista, Agente Cash, PrestaMYPE, etc.

Considerando que gran parte de los participantes utilizan aplicativos financieros resulta de interés conocer su percepción respecto a tales servicios financieros; es por ello que los resultados mostrados a continuación se desarrollarán en base a los objetivos del estudio.

5.2. Resultados descriptivos

5.2.1. Resultados descriptivos de la Variable: Uso de las Fintech

Dimensión: Beneficio percibido

Tabla 12

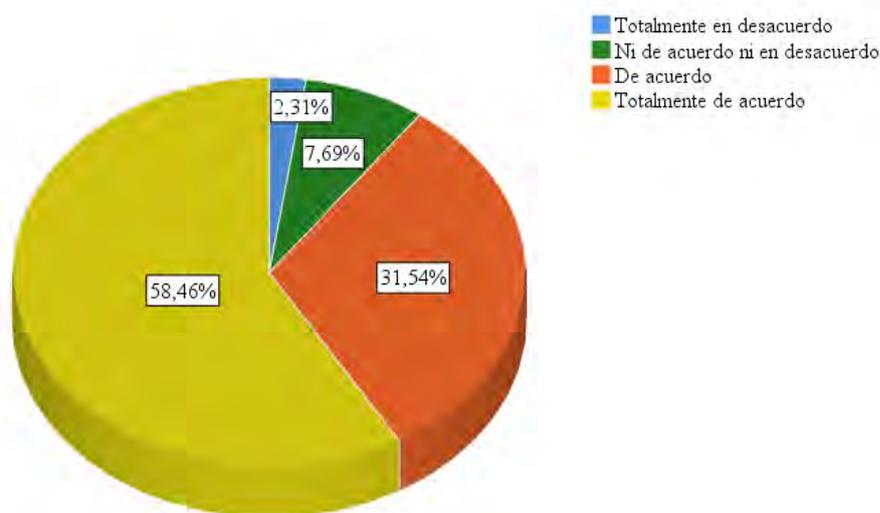
¿Considera que la utilización de las apps de banca le ahorra tiempo?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	2,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	7,7%
De acuerdo	41	31,5%
Totalmente de acuerdo	76	58,5%
Total	130	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 14

¿Considera que la utilización de las apps de banca le ahorra tiempo?



Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 12 y figura 14, se mostró la utilización de las apps para ahorrar tiempo en estos procesos, donde el 58.46% de los encuestados indicaron estar totalmente de acuerdo con la utilización de esta herramienta tecnológica, en contraste el 2.31% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo, al respecto se puede percibir que la gran mayoría de los trabajadores está de acuerdo con la utilización de apps de banca para agilizar sus procesos y así ahorrar tiempo.

Tabla 13

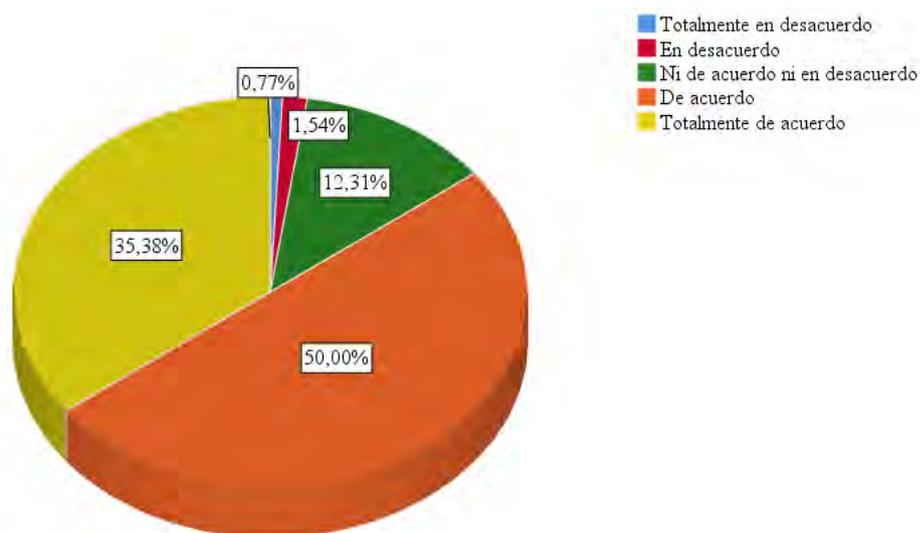
¿Considera que la implementación de las Fintech mejoró los servicios financieros?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	0,77%
En desacuerdo	2	1,54%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	12,31%
De acuerdo	65	50,0%
Totalmente de acuerdo	46	35,38%
Total	130	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 15

¿ Considera que la implementación de las Fintech mejoró los servicios financieros?



Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 13 y figura 15, se mostró la consideración para implementar las Fintech en el mejoramiento de los servicios financieros, donde el 50% de los encuestados indicaron estar de acuerdo con la utilización de esta herramienta tecnológica, en contraste el 0.77% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo, al respecto se puede percibir que la gran mayoría de los trabajadores está de acuerdo con la implementación de las Fintech.

Tabla 14

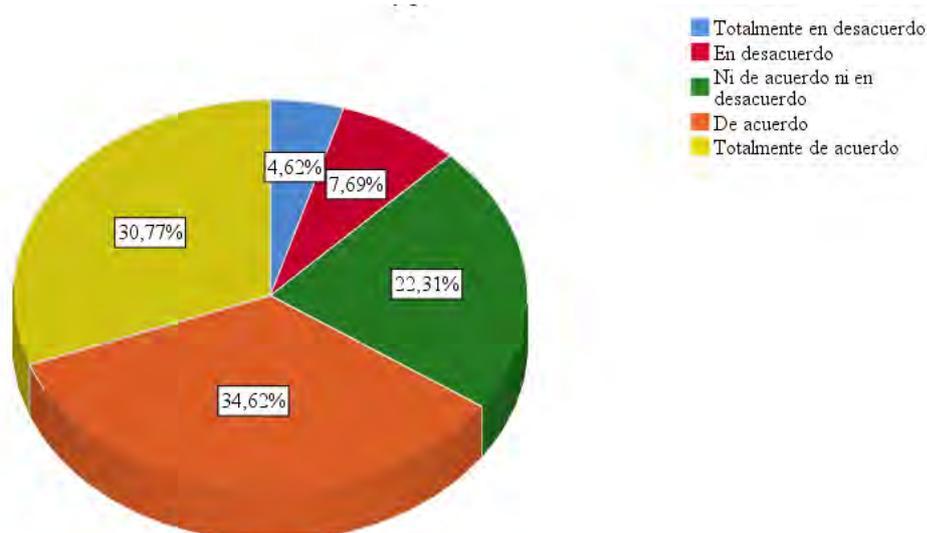
¿Las Fintech le ayuda conseguir información de su estado de cuenta?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	4,62%
En desacuerdo	10	7,69%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	29	22,31%
De acuerdo	45	34,62%
Totalmente de acuerdo	40	30,77%
Total	130	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 16

¿Las Fintech le ayuda conseguir información de su estado de cuenta?



Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 14 y figura 16, se mostró la ayuda de las Fintech para informarse de su estado de cuenta, donde el 34,62% de los encuestados indicaron estar totalmente de acuerdo con la utilización de esta herramienta tecnológica, en contraste el 4,62% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo, al respecto se puede percibir que la gran mayoría de los trabajadores está de acuerdo con la ayuda que les brinda las Fintech.

Dimensión: Facilidad de uso percibida

Tabla 15

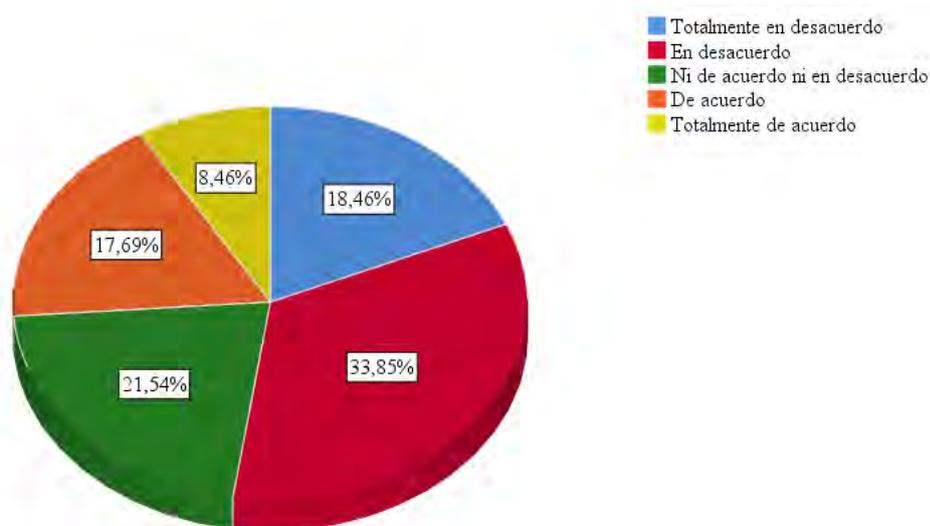
¿Le es difícil comprender las herramientas de las Fintech?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	24	18,46%
En desacuerdo	44	33,85%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	21,54%
De acuerdo	23	17,69%
Totalmente de acuerdo	11	8,46%
Total	130	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 17

¿Le es difícil comprender las herramientas de las Fintech?



Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 15 y figura 17, se mostró el grado de comprensión que tienen los encuestados respecto a las herramientas de las Fintech, donde el 33.85% de los encuestados indicaron estar en desacuerdo con la comprensión de esta herramienta tecnológica, en contraste el 8.46% de los encuestados mencionaron estar totalmente de

acuerdo, al respecto se puede percibir que los encuestados tienen dificultades para comprender las Fintech.

Tabla 16

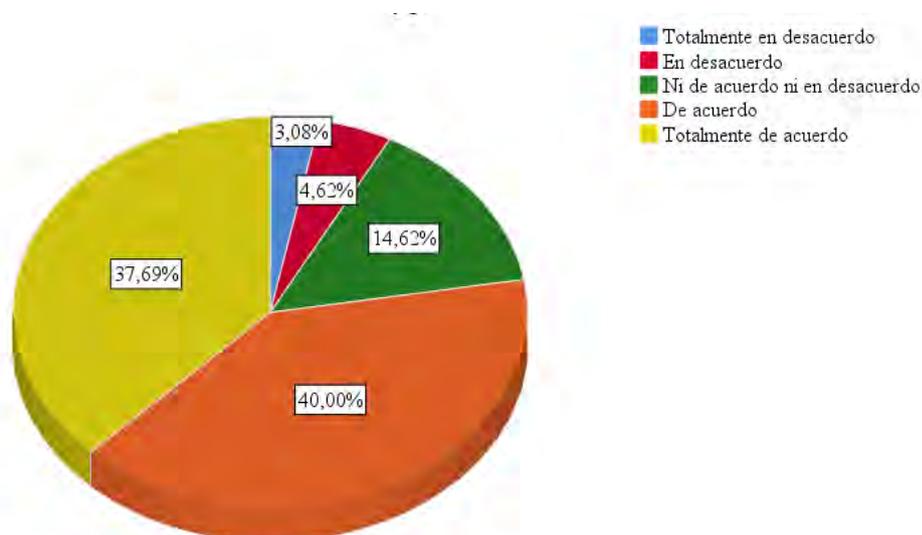
¿Las Fintech de banca fueron fáciles de instalar?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	3,08%
En desacuerdo	6	4,62%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	14,62%
De acuerdo	52	40,00%
Totalmente de acuerdo	49	37,69%
Total	130	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 18

¿Las Fintech de banca fueron fáciles de instalar?



Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 16 y figura 18, se mostró si las Fintech de banca fueron fáciles de instalar, donde el 40% de los encuestados indicaron estar de acuerdo con su instalación,

en contraste el 3,08% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo, al respecto se puede percibir que los encuestados les fue fácil la instalación de la Fintech.

Tabla 17

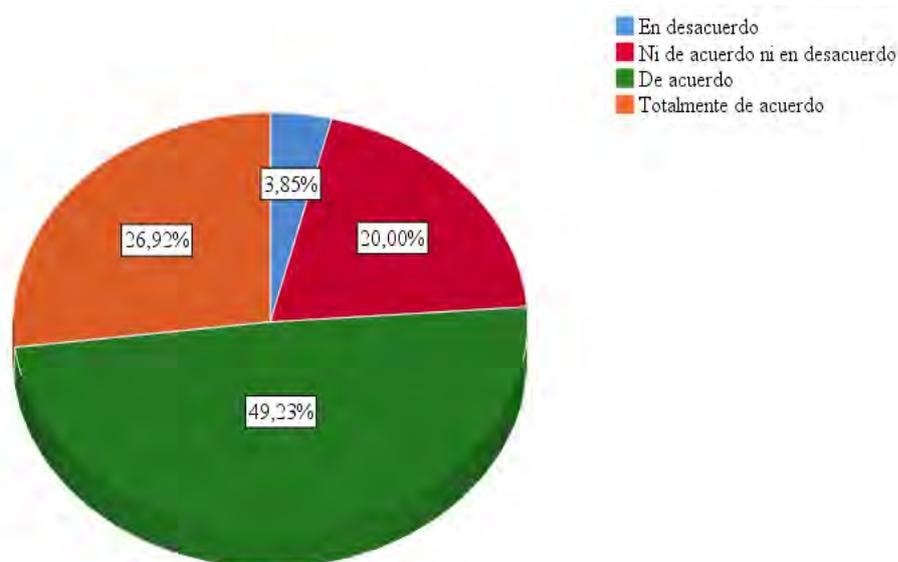
¿El contenido de las Fintech de banca le facilita la interacción con su Banco?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	5	3,85%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	20,00%
De acuerdo	64	49,23%
Totalmente de acuerdo	35	26,92%
Total	130	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 19

¿El contenido de las Fintech de banca le facilita la interacción con su Banco?



Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 17 y figura 19, se mostró si el contenido de las Fintech de banca le facilita la interacción con su Banco, donde el 49.23% de los encuestados indicaron estar de acuerdo con el contenido de las Fintech, en contraste el 3,85% de los encuestados

mencionaron estar en desacuerdo, al respecto se puede percibir que las Fintech de los bancos de los encuestados si pueden interactuar fácilmente con su Banco.

Dimensión: Actitud de uso

Tabla 18

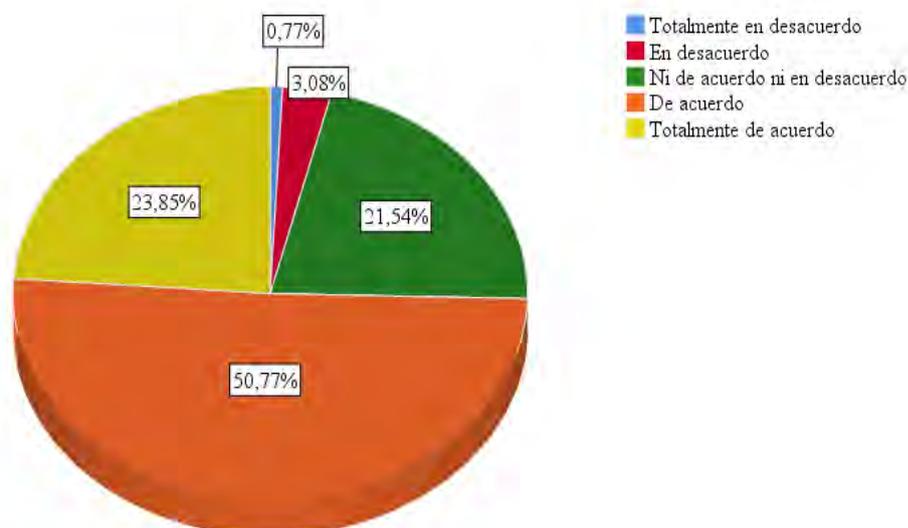
¿Con que frecuencia las Fintech de banca satisfacen sus necesidades bancarias?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	0,77%
En desacuerdo	4	3,08%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	21,54%
De acuerdo	66	50,77%
Totalmente de acuerdo	31	23,85%
Total	130	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 20

¿ Con frecuencia las Fintech de banca satisfacen sus necesidades bancarias?



Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 18 y figura 20, se mostró la frecuencia con la que las Fintech de banca satisfacen sus necesidades bancarias, donde el 50.77% de los encuestados indicaron estar de acuerdo con las Fintech de banca, en contraste el 0.77% de los encuestados

mencionaron estar totalmente en desacuerdo, al respecto se puede percibir que gran parte de los encuestados está satisfecho con las Fintech de banca.

Tabla 19

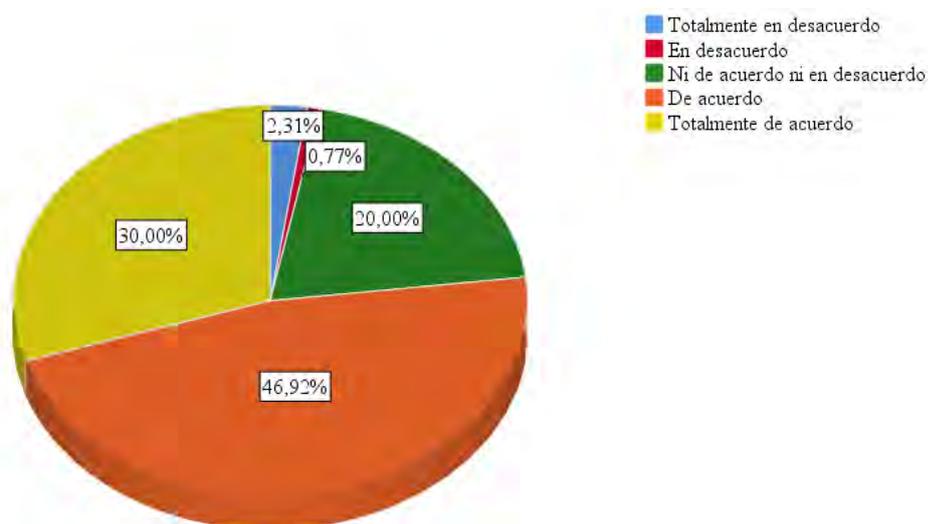
¿El uso de las Fintech se ajustan a su estilo de vida?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	2,31%
En desacuerdo	1	0,77%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	20,00%
De acuerdo	61	46,92%
Totalmente de acuerdo	39	30,00%
Total	130	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 21

¿El uso de las Fintech se ajustan a su estilo de vida?



Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 19 y figura 21, se mostró si el uso de las Fintech se ajusta al estilo de vida de los encuestados, donde el 46.92% de los encuestados indicaron estar de acuerdo con la utilización de las Fintech, en contraste el 0.77% de los encuestados mencionaron

estar en desacuerdo, al respecto se puede percibir que gran parte de los encuestados está de acuerdo con que las Fintech se ajustan con su estilo de vida.

Tabla 20

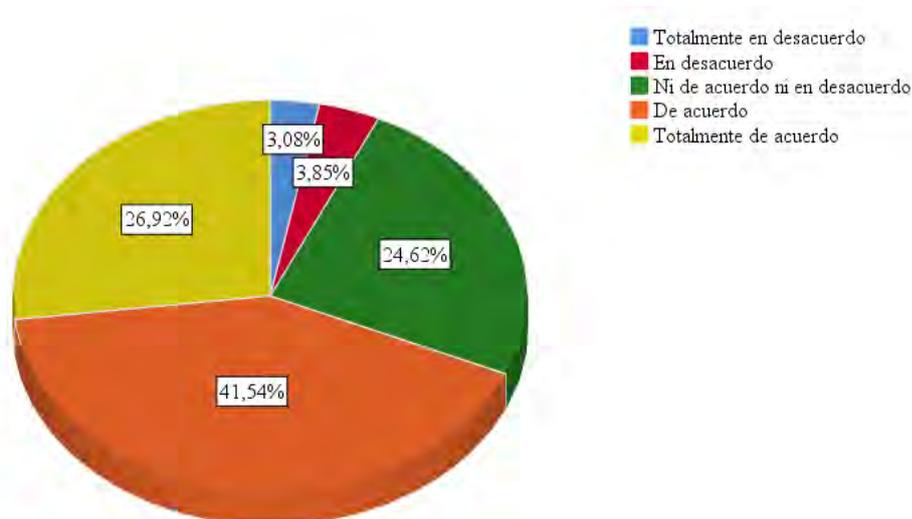
¿Considera que el uso de las Fintech le permite ser una persona más eficiente y competitiva?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	3,08%
En desacuerdo	5	3,85%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	32	24,62%
De acuerdo	54	41,54%
Totalmente de acuerdo	35	26,92%
Total	130	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 22

¿Considera que el uso de las Fintech le permite ser una persona más eficiente y competitiva?



Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 20 y figura 22, se mostró si el uso de las Fintech le permite ser una persona más eficiente y competitiva a los encuestados, donde el 41.54% de los encuestados indicaron estar de acuerdo con la utilización de las Fintech, en contraste el

3,08% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo, al respecto se puede percibir que gran parte de los encuestados está de acuerdo con la eficiencia y competitividad que les brinda las Fintech.

Dimensión: Frecuencia del uso

Tabla 21

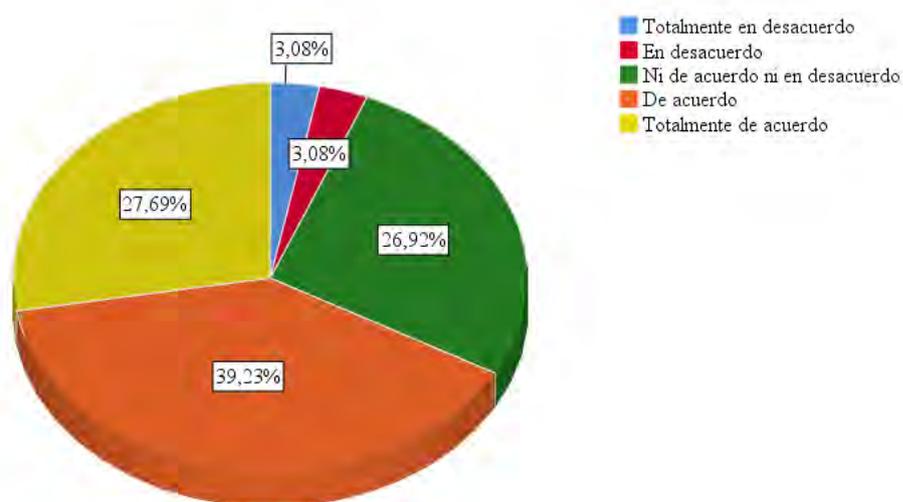
¿Accede con frecuencia al aplicativo de las Fintech?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	3,08%
En desacuerdo	4	3,08%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	26,92%
De acuerdo	51	39,23%
Totalmente de acuerdo	36	27,69%
Total	130	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 23

¿ Accede con frecuencia al aplicativo de las Fintech?



Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 21 y figura 23, se mostró si los encuestados acceden frecuentemente al aplicativo de las Fintech, donde el 39.23% de los encuestados indicaron estar de acuerdo

con el acceso frecuente al aplicativo, en contraste el 3,08% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo, al respecto se puede percibir que gran parte de los encuestados accede frecuentemente al aplicativo de las Fintech.

Tabla 22

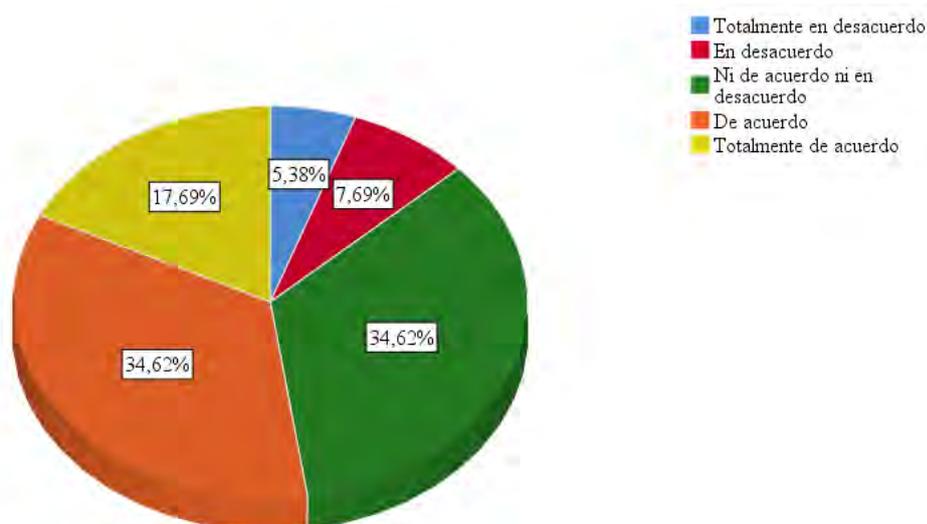
¿Se informa sobre los productos y servicios que ofrece las Fintech a través de su aplicativo?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	5,38%
En desacuerdo	10	7,69%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	45	34,62%
De acuerdo	45	34,62%
Totalmente de acuerdo	23	17,69%
Total	130	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 24

¿Se informa sobre los productos y servicios que ofrece las Fintech a través de su aplicativo?



Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 22 y figura 24, se mostró si los encuestados se informan sobre los productos y servicios que ofrece las Fintech a través de su aplicativo, donde el 34,62% de los encuestados indicaron estar de acuerdo, en contraste el 5,38% de los encuestados

mencionaron estar totalmente en desacuerdo, al respecto se puede percibir que gran parte de los encuestados utiliza las Fintech para informarse de los productos y servicios que se ofrecen a través de este.

Tabla 23

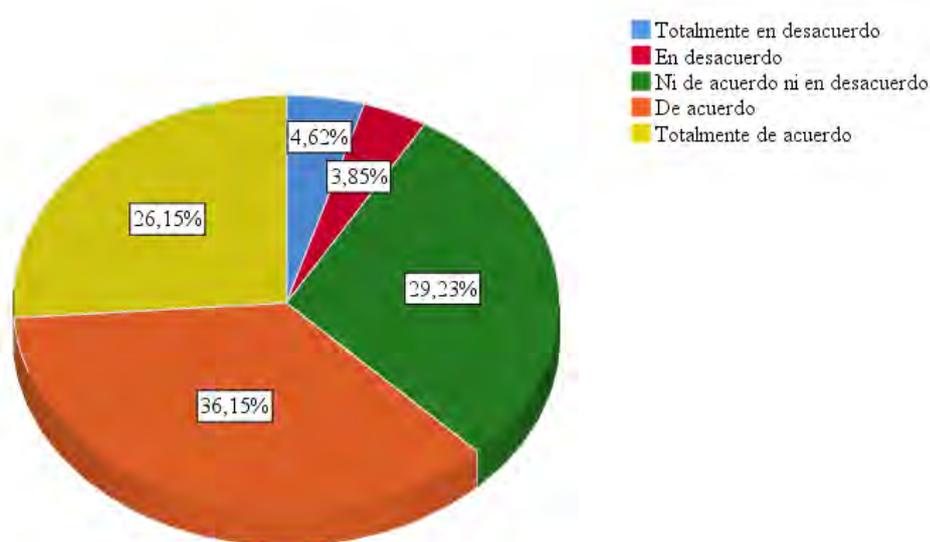
¿Consulta de manera frecuente sus movimientos o saldos en el aplicativo de las Fintech?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	4,62%
En desacuerdo	5	3,85%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	38	29,23%
De acuerdo	47	36,15%
Totalmente de acuerdo	34	26,15%
Total	130	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 25

¿Consulta de manera frecuente sus movimientos o saldos en el aplicativo de las Fintech?



Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 23 y figura 25, se mostró si los encuestados consultan de manera frecuente sus movimientos o saldos en el aplicativo de las Fintech, donde el 36,15% de

los encuestados indicaron estar de acuerdo, en contraste el 4,62% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo, al respecto se puede percibir que gran parte de los encuestados consulta sus movimientos de saldo en el aplicativo de las Fintech.

Tabla 24

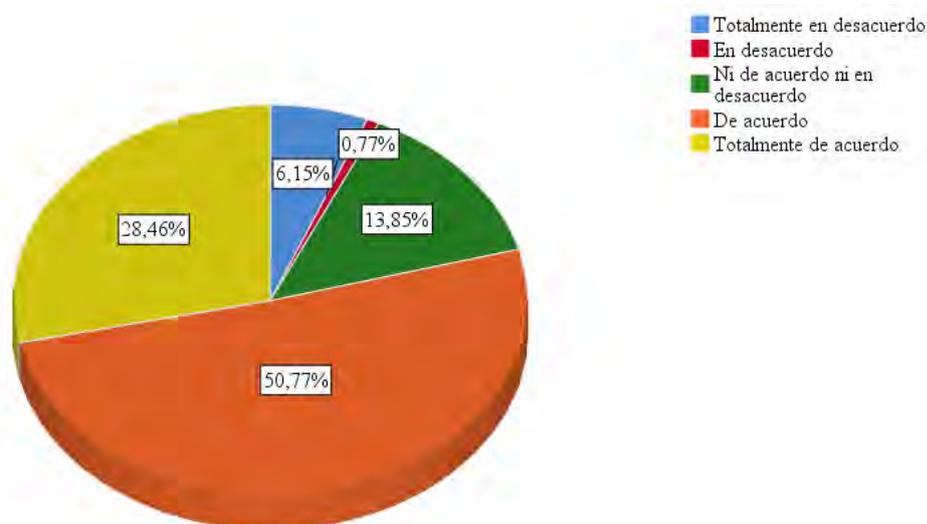
¿Realiza frecuentemente sus pagos o depósitos a través del aplicativo de las Fintech?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	6,15%
En desacuerdo	1	0,77%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	13,85%
De acuerdo	66	50,77%
Totalmente de acuerdo	37	28,46%
Total	130	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 26

¿Realiza frecuentemente sus pagos o depósitos a través del aplicativo de las Fintech?



Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 24 y figura 26, se mostró si los encuestados realizan frecuentemente sus pagos o depósitos a través del aplicativo de las Fintech, donde el 50,77% de los encuestados indicaron estar de acuerdo, en contraste el 0,77% de los encuestados

mencionaron estar en desacuerdo, al respecto se puede percibir que gran parte de los encuestados realiza pagos en el aplicativo de las Fintech.

Tabla 25

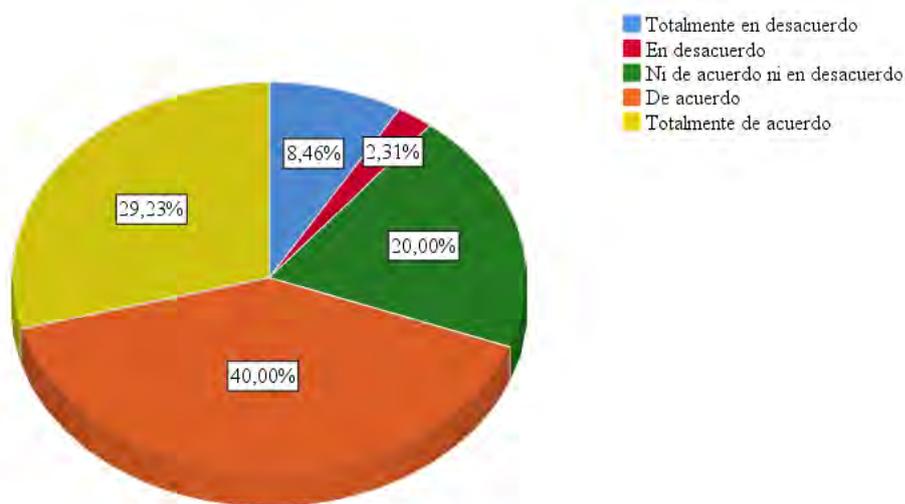
¿Realiza con frecuencia el pago de sus servicios mediante el aplicativo de las Fintech?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	11	8,46%
En desacuerdo	3	2,31%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	20,00%
De acuerdo	52	40,00%
Totalmente de acuerdo	38	29,23%
Total	130	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 27

¿Realiza con frecuencia el pago de sus servicios mediante el aplicativo de las Fintech?



Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 25 y figura 27, se mostró si los encuestados realizan frecuentemente el pago de sus servicios a través del aplicativo de las Fintech, donde el 40% de los encuestados indicaron estar de acuerdo, en contraste el 8.46% de los encuestados

mencionaron estar totalmente en desacuerdo, al respecto se puede percibir que gran parte de los encuestados realizan el pago de sus servicios en el aplicativo de las Fintech.

Dimensión: Factores externos

Tabla 26

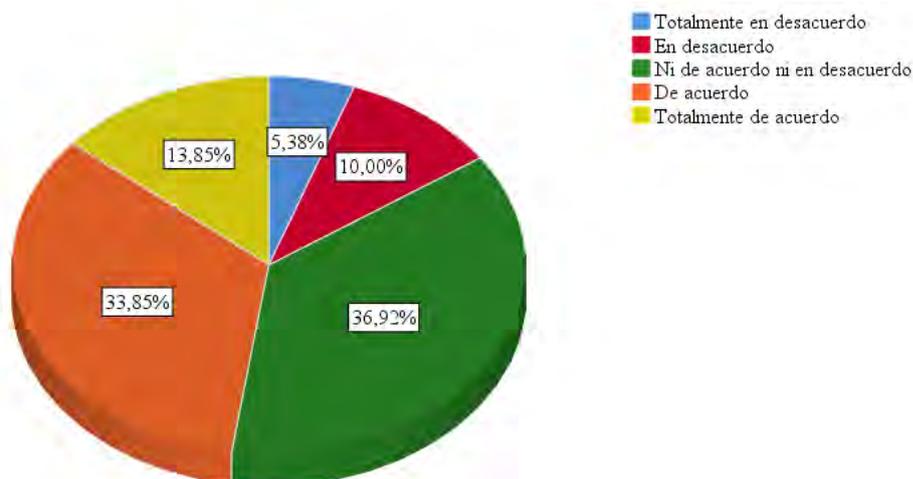
¿Considera que su entorno social tiene influencia sobre las decisiones que toma respecto al uso de las Fintech?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	5,38%
En desacuerdo	13	10,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	48	36,92%
De acuerdo	44	33,85%
Totalmente de acuerdo	18	13,85%
Total	130	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 28

¿Considera que su entorno social tiene influencia sobre las decisiones que toma respecto al uso de las Fintech?



Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 26 y figura 28, se mostró si los encuestados consideran que su entorno social tiene influencia sobre las decisiones que toma respecto al uso de las Fintech, donde el 36.92% de los encuestados indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, en contraste

el 5.38% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo, al respecto se puede percibir que gran parte de los encuestados se siente influenciado por su entorno social para tomar decisiones respecto a las Fintech.

Tabla 27

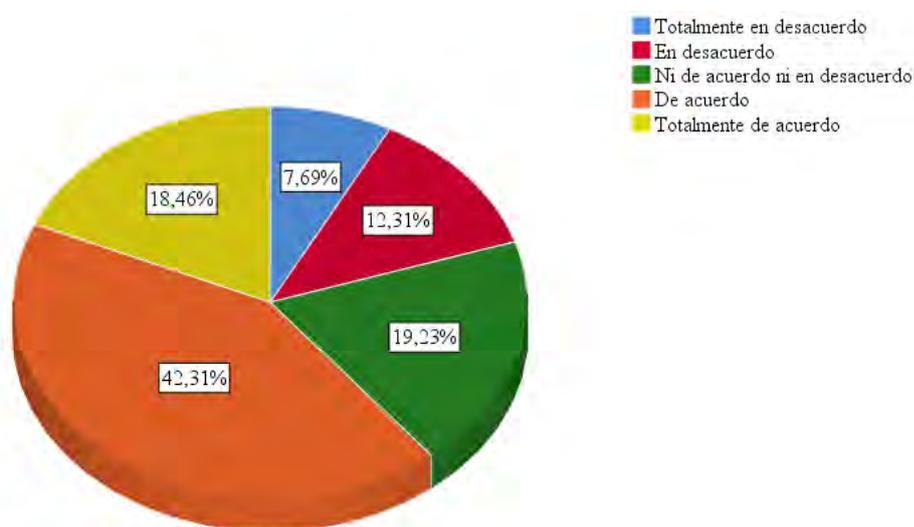
¿Se informa sobre los riesgos que tiene el uso de las Fintech?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	10	7,69%
En desacuerdo	16	12,31%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	19,23%
De acuerdo	55	42,31%
Totalmente de acuerdo	24	18,46%
Total	130	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 29

¿Se informa sobre los riesgos que tiene el uso de las Fintech?



Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 27 y figura 29, se mostró si los encuestados se informan sobre los riesgos que tiene el uso de las Fintech, donde el 42,31% de los encuestados indicaron

estar de acuerdo, en contraste el 7,69% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo, al respecto se puede percibir que gran parte de los encuestados se mantiene informado sobre los riesgos respecto a las Fintech.

Tabla 28

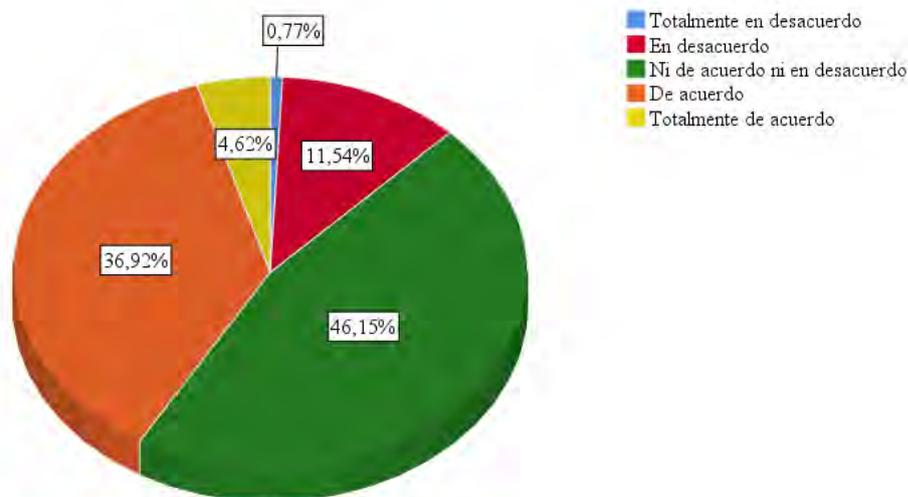
¿El soporte digital de las Fintech son eficientes?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	0,77%
En desacuerdo	15	11,54%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	60	46,15%
De acuerdo	48	36,92%
Totalmente de acuerdo	6	4,62%
Total	130	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 30

¿El soporte digital de las Fintech son eficientes?



Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 28 y figura 30, se mostró si el soporte digital de las Fintech es eficiente, donde el 46,15% de los encuestados indicaron estar ni de acuerdo ni desacuerdo, en contraste el 0,77% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 29

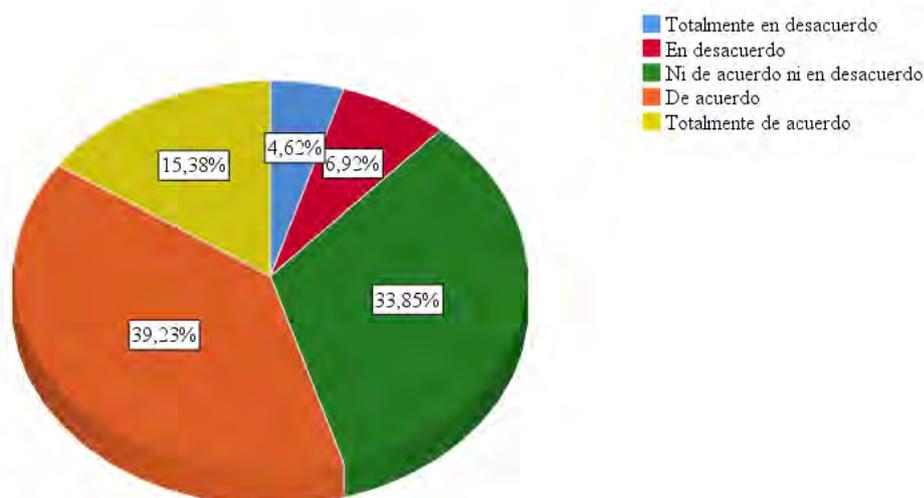
¿Considera que la tarifa interbancaria es accesible mediante el uso de las Fintech?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	4,62%
En desacuerdo	9	6,92%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	44	33,85%
De acuerdo	51	39,23%
Totalmente de acuerdo	20	15,38%
Total	130	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 31

¿Considera que la tarifa interbancaria es accesible mediante el uso de las Fintech?



Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 29 y figura 31, se mostró si los encuestados consideran que la tarifa interbancaria es accesible mediante el uso de las Fintech, donde el 39,23% de los encuestados indicaron estar de acuerdo, en contraste el 4,62% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo, al respecto se puede percibir que gran parte de los encuestados consideraron que la tarifa interbancaria es accesible mediante el uso de las Fintech.

Tabla 30

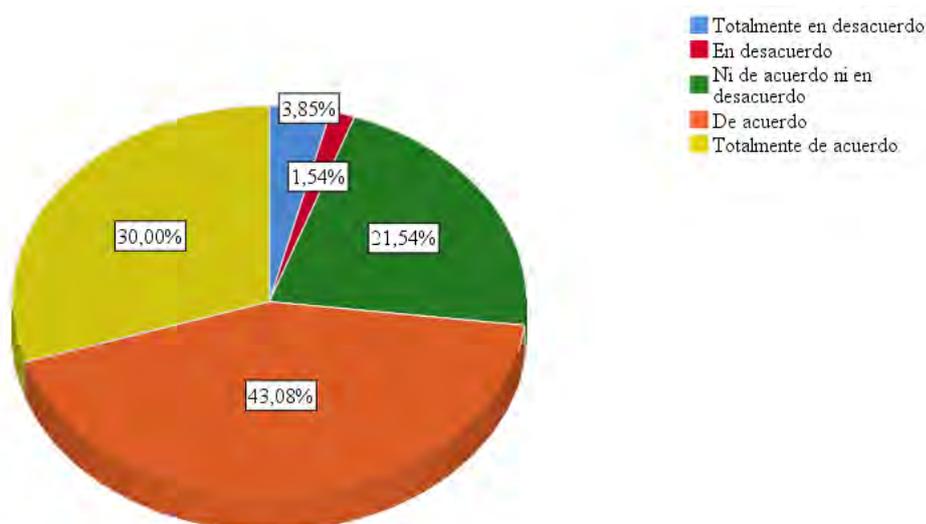
¿Considera que uso de las Fintech le ayuda a reducir sus costos y simplifica procesos operativos?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	3,85%
En desacuerdo	2	1,54%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	21,54%
De acuerdo	56	43,08%
Totalmente de acuerdo	39	30,00%
Total	130	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 32

¿ Considera que uso de las Fintech le ayuda a reducir sus costos y simplifica procesos operativos?



Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 30 y figura 32, se mostró si los encuestados consideran que la utilización de las Fintech les ayuda a reducir sus costos, donde el 43,08% de los encuestados indicaron estar de acuerdo, en contraste el 1,54% de los encuestados mencionaron estar en desacuerdo, al respecto se puede percibir que gran parte de los encuestados consideraron que la utilización de las Fintech les ayuda en la reducción de sus costos.

Tabla 31

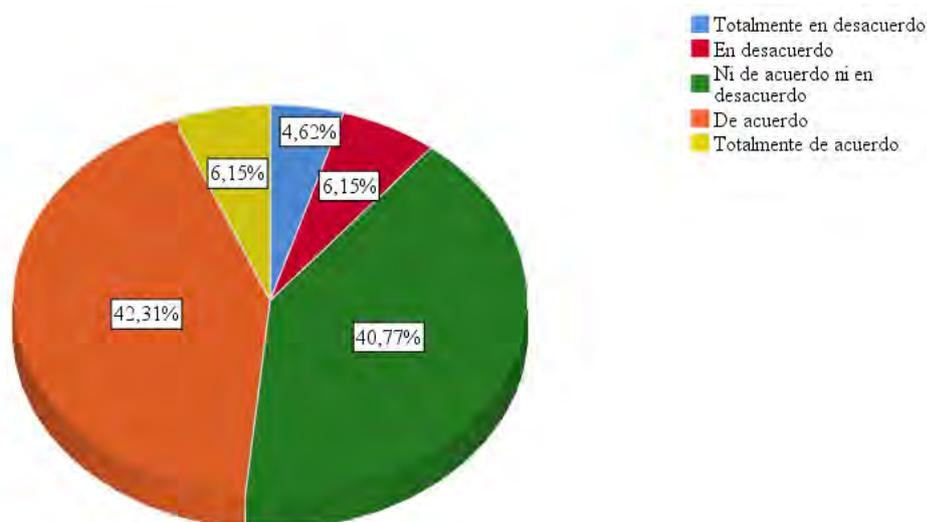
¿Considera que las Fintech brinda seguridad en los servicios que ofrece?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	4,62%
En desacuerdo	8	6,15%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	53	40,77%
De acuerdo	55	42,31%
Totalmente de acuerdo	8	6,15%
Total	130	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 33

¿Considera que las Fintech brinda seguridad en los servicios que ofrece?



Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 31 y figura 33, se mostró si los encuestados consideran que la utilización de las Fintech les ayuda a reducir sus costos, donde el 42,31% de los encuestados indicaron estar de acuerdo, en contraste el 4,62% de los encuestados mencionaron estar en desacuerdo, al respecto se puede percibir que la mayoría de los encuestados consideraron que la utilización de las Fintech les brinda seguridad en los servicios que ofrece.

5.2.2. Resultados descriptivos de la Variable: Servicios financieros de la banca convencional

Dimensión: Cuenta de inversión y ahorro

Tabla 32

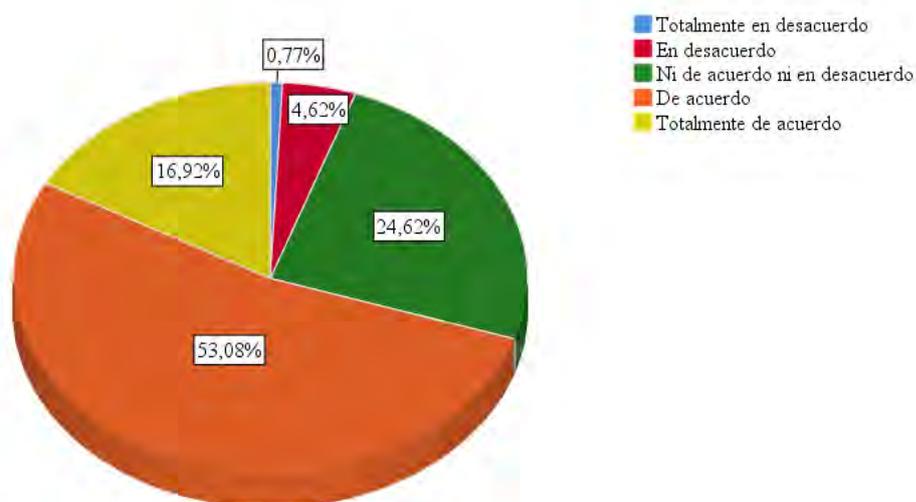
¿Los requerimientos para tener una cuenta de ahorro son accesibles?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	0,77%
En desacuerdo	6	4,62%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	32	24,62%
De acuerdo	69	53,08%
Totalmente de acuerdo	22	16,92%
Total	130	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 34

¿Los requerimientos para tener una cuenta de ahorro son accesibles?



Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 32 y figura 34, se mostró si los encuestados consideran que los requerimientos para tener una cuenta de ahorro son accesibles, donde el 53,08% de los encuestados indicaron estar de acuerdo, en contraste el 0,77% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo, al respecto se puede percibir que la mayoría de los encuestados consideraron que los requisitos para tener una cuenta de ahorros son accesibles.

Tabla 33

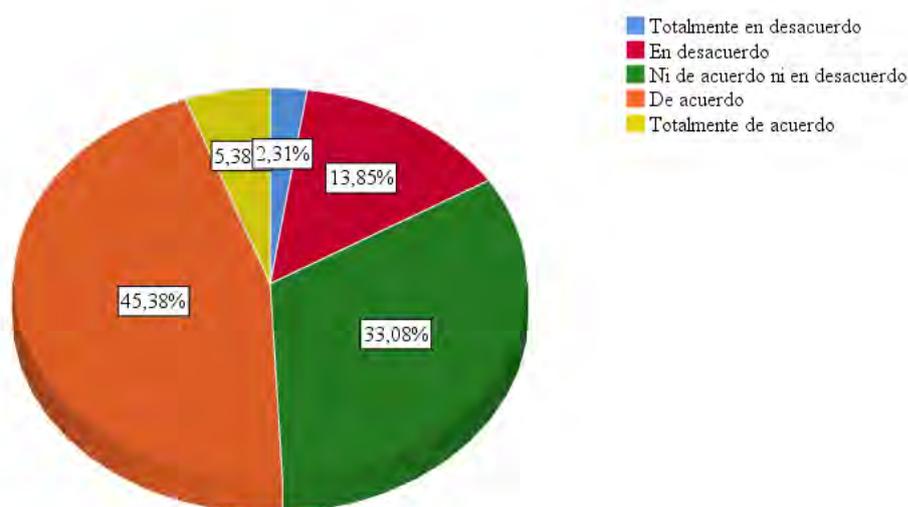
¿Los tiempos en los que su banco le responde son óptimos?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	2,31%
En desacuerdo	18	13,85%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	43	33,08%
De acuerdo	59	45,38%
Totalmente de acuerdo	7	5,38%
Total	130	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 35

¿Los tiempos en los que su banco le responde son óptimos?



Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 33 y figura 35, se mostró si los tiempos de respuesta de su banco son óptimos, donde el 45,38% de los encuestados indicaron estar de acuerdo, en contraste el 2,31% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo, al respecto se puede percibir que la mayoría de los encuestados perciben óptimos el tiempo de respuesta del banco.

Tabla 34

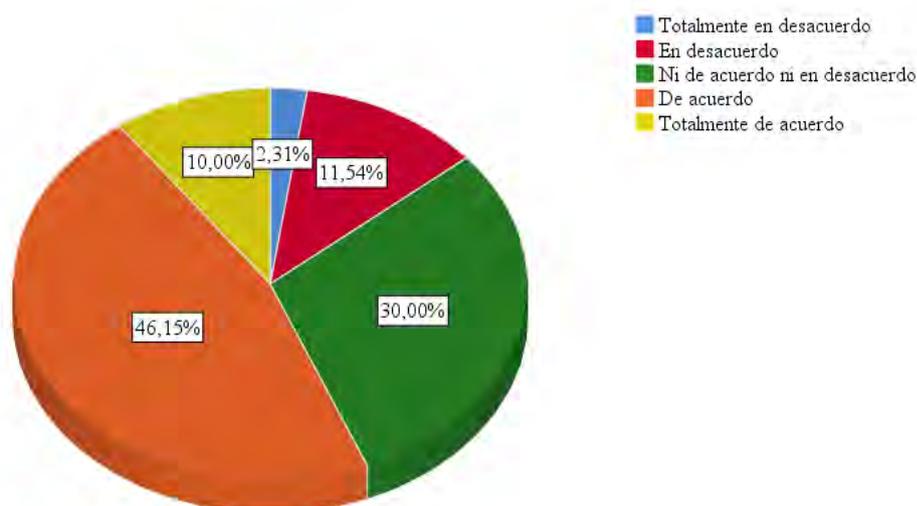
¿Considera que en la banca convencional las transacciones se realizan de forma óptima?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	2,31%
En desacuerdo	15	11,54%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	39	30,0%
De acuerdo	60	46,15%
Totalmente de acuerdo	13	10,0%
Total	130	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 36

¿Considera que en la banca convencional las transacciones se realizan de forma óptima?



Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 34 y figura 36, se mostró si los encuestados consideran que en la banca convencional las transacciones se realizan de forma óptima, donde el 46,15% de los encuestados indicaron estar de acuerdo, en contraste el 2,31% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo, al respecto se puede percibir varios encuestados indicaron que la banca convencional es óptima.

Dimensión: Depósito**Tabla 35**

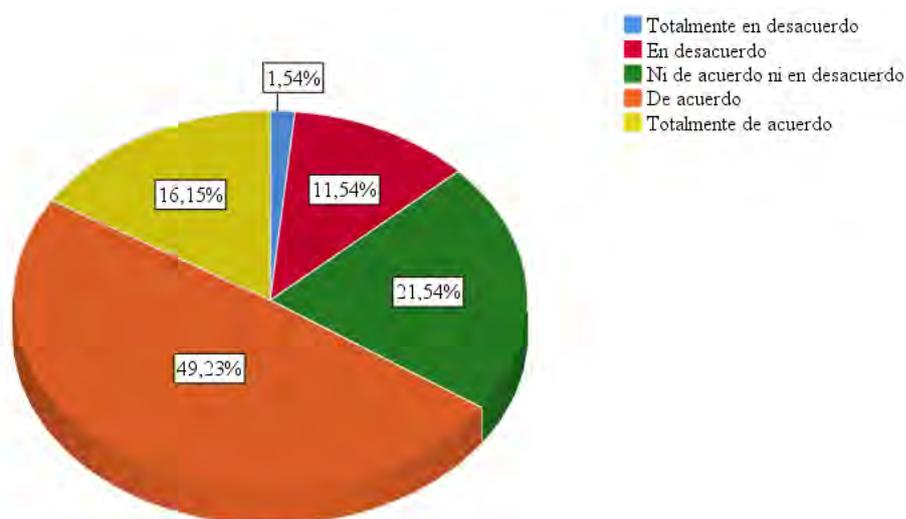
¿Los requisitos para acceder a alguna cuenta de ahorro e inversión en la banca convencional son accesibles?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	1,54%
En desacuerdo	15	11,54%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	21,54%
De acuerdo	64	49,23%
Totalmente de acuerdo	21	16,15%
Total	130	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 37

¿Los requisitos para acceder a alguna cuenta de ahorro e inversión en la banca convencional son accesibles?



Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 35 y figura 37, se mostró si los requisitos para acceder a alguna cuenta de ahorro e inversión en la banca convencional son accesibles, donde el 49,23% de los encuestados indicaron estar de acuerdo, en contraste el 1.54% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo, al respecto se puede percibir que varios encuestados indicaron que la banca convencional es accesible para acceder una cuenta de ahorro e inversión.

Tabla 36

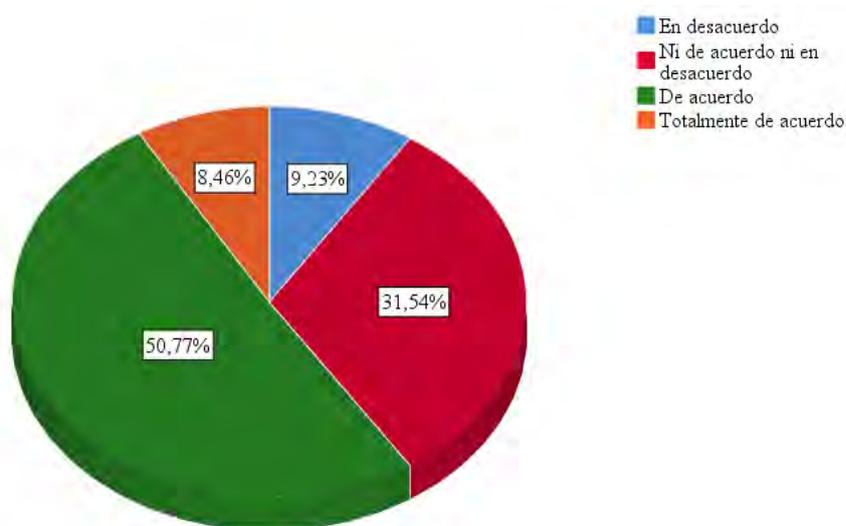
¿Los requisitos para acceder a un depósito a plazo fijo en la banca convencional son accesibles?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	12	9,23%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	41	31,54%
De acuerdo	66	50,77%
Totalmente de acuerdo	11	8,46%
Total	130	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 38

¿Los requisitos para acceder a un depósito a plazo fijo en la banca convencional son accesibles?



Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 36 y figura 38, se mostró si los requisitos para acceder a un depósito a plazo fijo en la banca convencional son accesibles, donde el 50,77% de los encuestados indicaron estar de acuerdo, en contraste el 8,46% de los encuestados mencionaron estar totalmente de acuerdo, al respecto se puede percibir que varios encuestados indicaron que la banca convencional es accesible para acceder a un depósito a plazo fijo.

Tabla 37

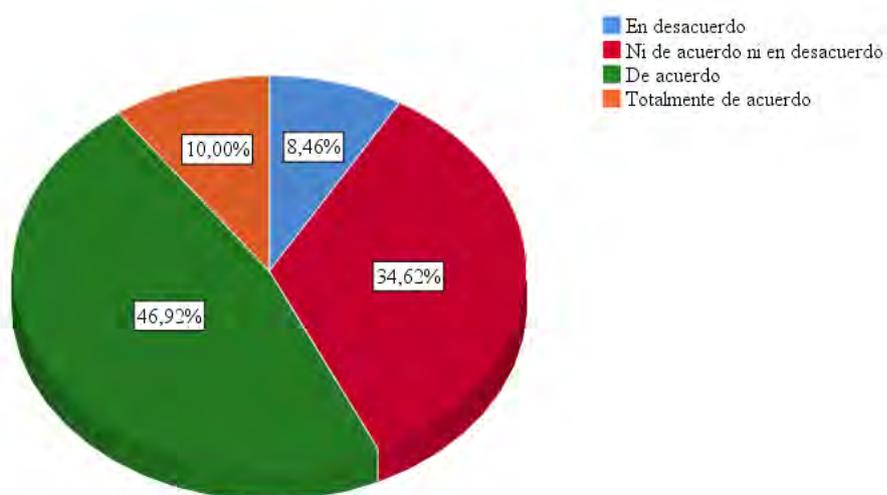
¿Con que frecuencia le genera confianza los servicios que brinda la banca convencional?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	11	8,46%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	45	34,62%
De acuerdo	61	46,92%
Totalmente de acuerdo	13	10,0%
Total	130	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 39

¿Con que frecuencia le genera confianza los servicios que brinda la banca convencional?



Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 37 y figura 39, se mostró si los servicios que brinda la banca convencional le generan confianza a los encuestados, donde el 46.92% de los encuestados indicaron estar de acuerdo, en contraste el 8.46% de los encuestados mencionaron estar en desacuerdo, al respecto se puede percibir que poco más de la mitad de encuestados indicaron que la banca convencional les genera confianza.

Tabla 38

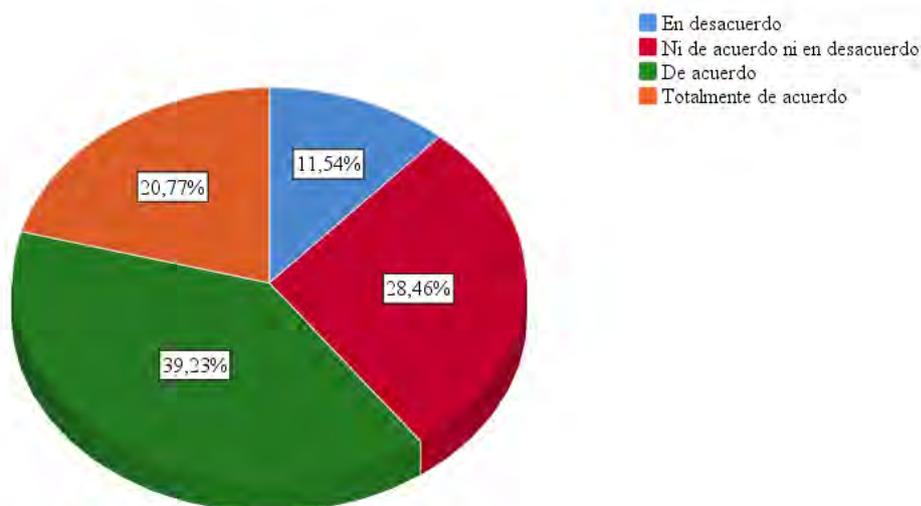
¿Considera que el tiempo de espera es demasiado para absolver su consulta o solución a problemas operacionales?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	15	11,54%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	37	28,46%
De acuerdo	51	39,23%
Totalmente de acuerdo	27	20,77%
Total	130	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 40

¿Considera que el tiempo de espera es demasiado para absolver su consulta o solución a problemas operacionales?



Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 38 y figura 40, se mostró si el tiempo de espera es demasiados para que resuelvan una consulta de los encuestados, donde el 39,23% de los encuestados indicaron estar de acuerdo, en contraste el 11,54% de los encuestados mencionaron estar en desacuerdo, al respecto se puede percibir que poco más de la mitad de encuestados indicaron que el tiempo de espera suele ser demasiado.

Dimensión: Préstamos y créditos**Tabla 39**

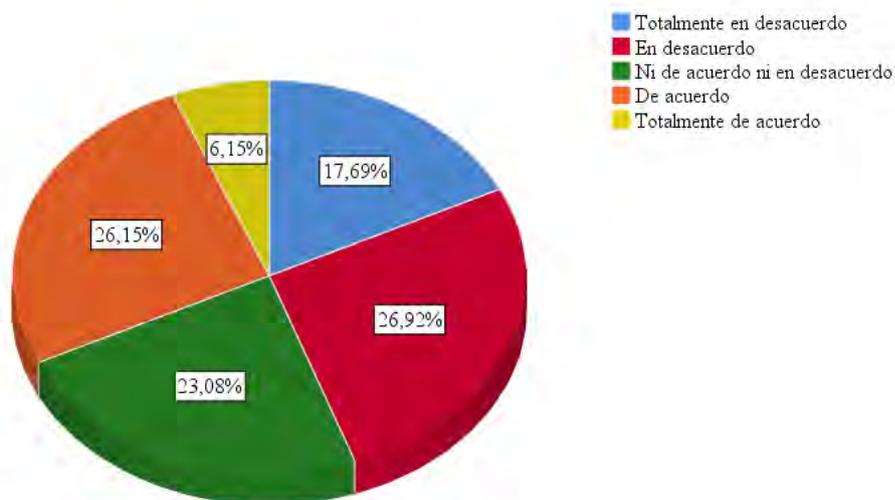
¿Considera que la banca convencional brinda facilidades de ampliación de fecha pago en caso de retrasos?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	23	17,69%
En desacuerdo	35	26,92%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	23,08%
De acuerdo	34	26,15%
Totalmente de acuerdo	8	6,15%
Total	130	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 41

¿Considera que la banca convencional brinda facilidades de ampliación de fecha pago en caso de retrasos?



Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 39 y figura 41, se mostró si los encuestados consideraban que la banca convencional les da facilidades para ampliar la fecha de pago, donde el 26,92% de los encuestados indicaron estar en desacuerdo, en contraste el 6,15% de los encuestados mencionaron estar totalmente de acuerdo, al respecto se puede percibir que las respuestas se encuentran divididas.

Tabla 40

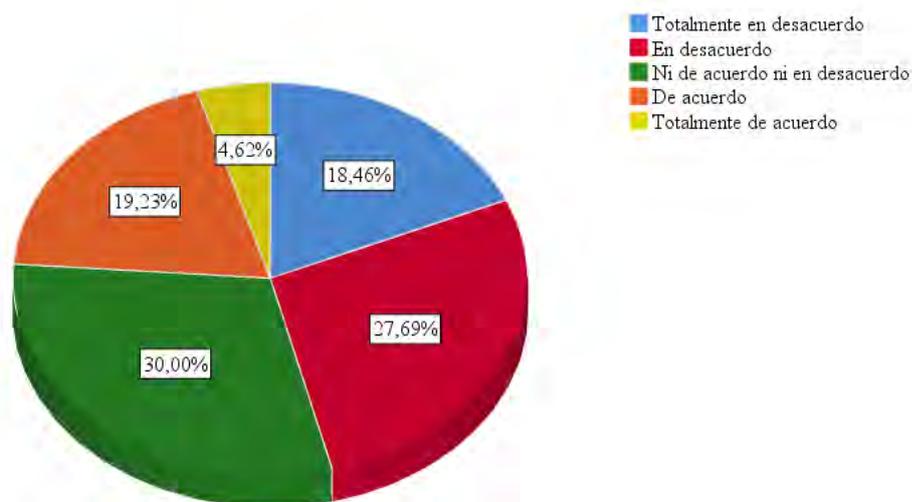
¿Considera que la tasa de interés del banco de su preferencia es el más bajo?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	24	18,46%
En desacuerdo	36	27,69%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	39	30,0%
De acuerdo	25	19,23%
Totalmente de acuerdo	6	4,62%
Total	130	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 42

¿Considera que la tasa de interés del banco de su preferencia es el más bajo?



Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 40 y figura 42, se mostró si los encuestados consideraban que la tasa de interés del banco de su preferencia es el más bajo, donde el 27,69% de los encuestados indicaron estar en desacuerdo, en contraste el 4,62% de los encuestados mencionaron estar totalmente de acuerdo, al respecto se puede percibir que los encuestados no se encuentran satisfechos con la tasa de interés del banco de su preferencia.

Tabla 41

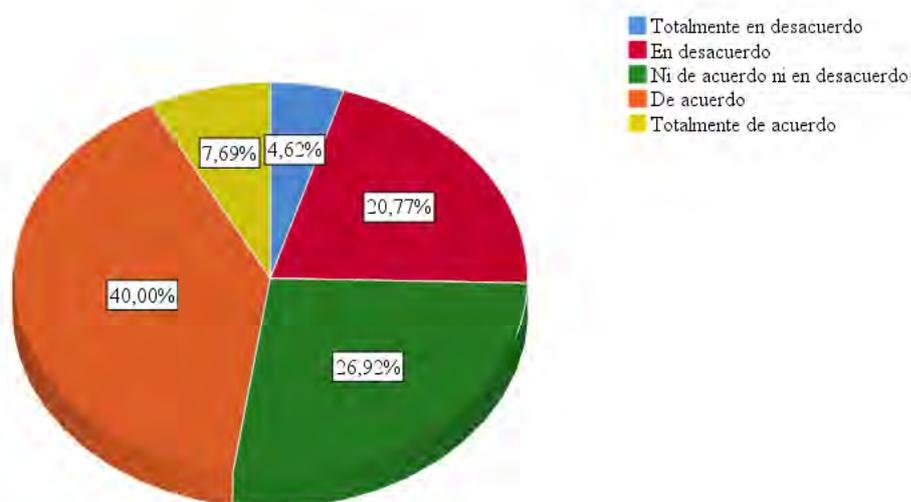
¿Considera que en el banco de su preferencia el tiempo para adquirir un préstamo es el más rápido?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	4,62%
En desacuerdo	27	20,77%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	26,92%
De acuerdo	52	40,0%
Totalmente de acuerdo	10	7,69%
Total	130	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 43

¿Considera que en el banco de su preferencia el tiempo para adquirir un préstamo es el más rápido?



Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 41 y figura 43, se mostró si los encuestados consideraban que el banco de su preferencia le brinda un préstamo rápido, donde el 40% de los encuestados indicaron estar de acuerdo, en contraste el 4,62% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo, al respecto se puede percibir que gran parte de los encuestados se encuentra satisfecho con el tiempo que le toma al banco brindarles un préstamo.

Tabla 42

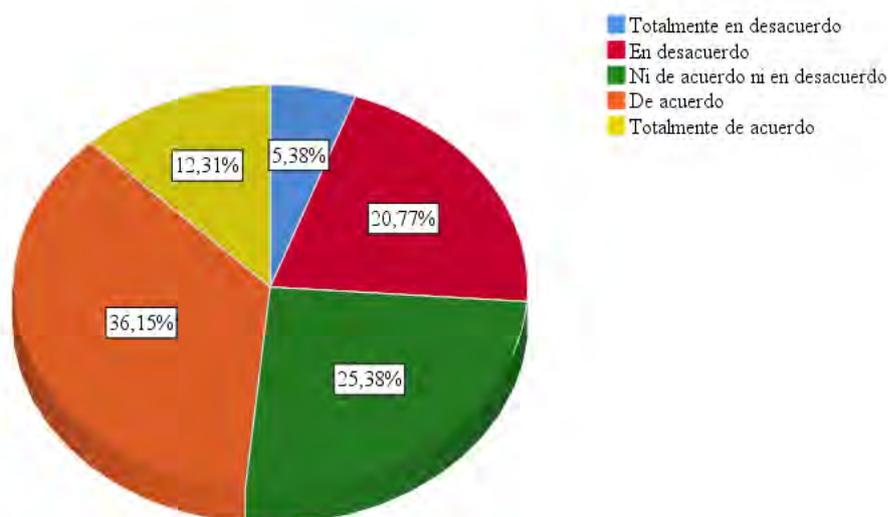
¿Considera que los requisitos solicitados son demasiados?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	5,38%
En desacuerdo	27	20,77%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	25,38%
De acuerdo	47	36,15%
Totalmente de acuerdo	16	12,31%
Total	130	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 44

¿Considera que los requisitos solicitados son demasiados?



Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 42 y figura 44, se mostró si los encuestados consideraban que los requisitos para un préstamo son demasiados, donde el 36.15% de los encuestados indicaron estar de acuerdo, en contraste el 5,38% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo, al respecto se puede percibir que gran parte de los encuestados consideran que son demasiados los requisitos para un préstamo.

Dimensión: Pagos**Tabla 43**

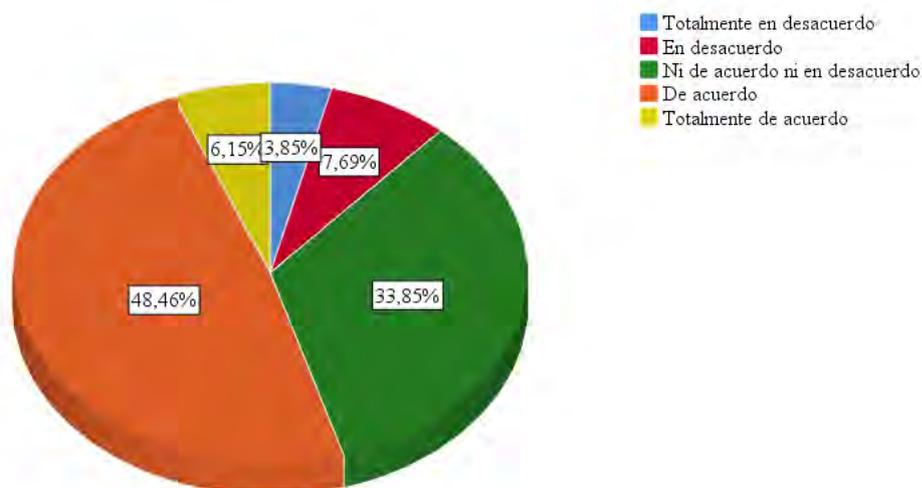
¿Considera que los pagos por los servicios que ofrece la banca convencional son accesibles?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	3,85%
En desacuerdo	10	7,69%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	44	33,85%
De acuerdo	63	48,46%
Totalmente de acuerdo	8	6,15%
Total	130	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 45

¿Considera que los pagos por los servicios que ofrece la banca convencional son accesibles?



Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 43 y figura 45, se mostró si los encuestados consideraban que los pagos por los servicios que ofrece la banca convencional son accesibles, donde el 48,46% de los encuestados indicaron estar de acuerdo, en contraste el 3,85% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo, al respecto se puede percibir que gran parte de los encuestados consideran que los pagos por los servicios de la banca convencional son accesibles.

Tabla 44

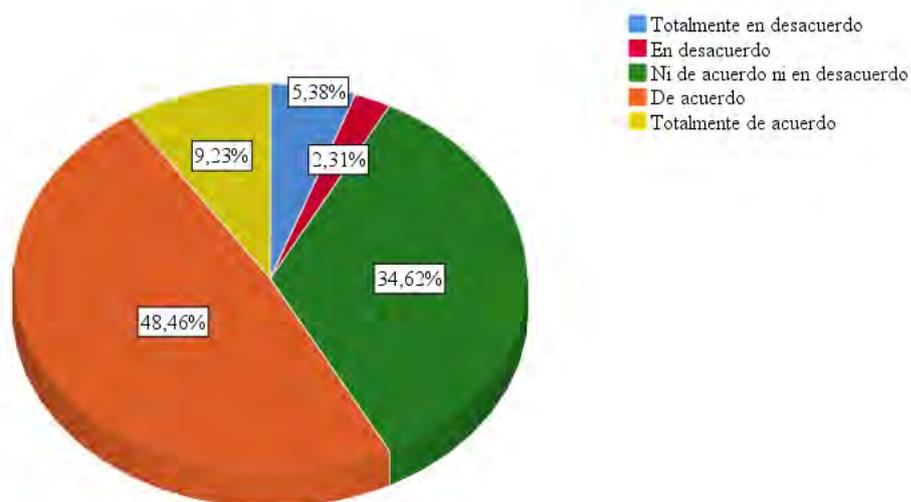
¿Considera que los giros realizados en su banco son eficientes?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	5,38%
En desacuerdo	3	2,31%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	45	34,62%
De acuerdo	63	48,46%
Totalmente de acuerdo	12	9,23%
Total	130	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 46

¿Considera que los giros realizados en su banco son eficientes?



Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 44 y figura 46, se mostró si los encuestados consideraban que los giros realizados en su banco son eficientes, donde el 48,46% de los encuestados indicaron estar de acuerdo, en contraste el 2,31% de los encuestados mencionaron estar en desacuerdo, al respecto se puede percibir que gran parte de los encuestados consideran que los giros que realizan en su banco sí son eficientes.

Tabla 45

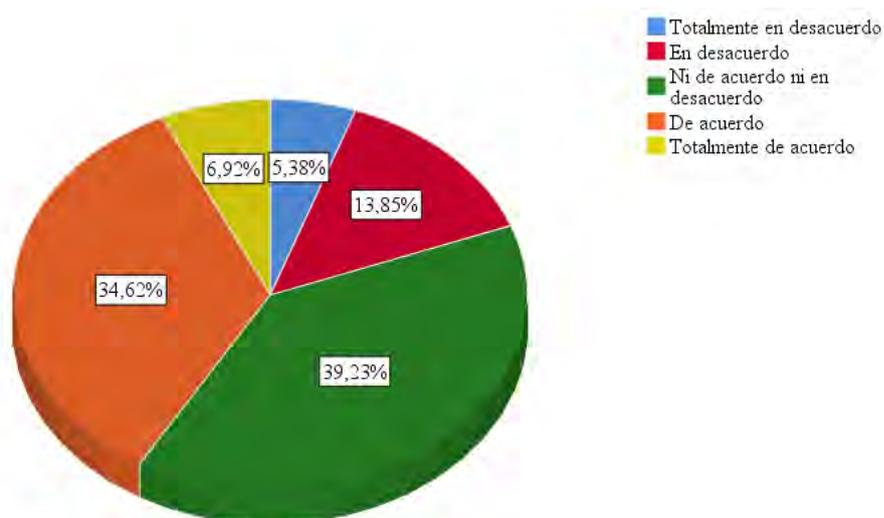
¿Está satisfecho por como la banca convencional le realiza sus cobros?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	5,38%
En desacuerdo	18	13,85%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	51	39,23%
De acuerdo	45	34,62%
Totalmente de acuerdo	9	6,92%
Total	130	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 47

¿Está satisfecho por como la banca convencional le realiza sus cobros?



Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 45 y figura 47, se mostró si los encuestados estaban satisfechos por como la banca convencional le realiza sus cobros, donde el 39,23% de los encuestados indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, en contraste el 5,38% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo, al respecto se puede percibir que gran parte de los encuestados se encuentran satisfechos por como la banca convencional realiza sus cobros.

Tabla 46

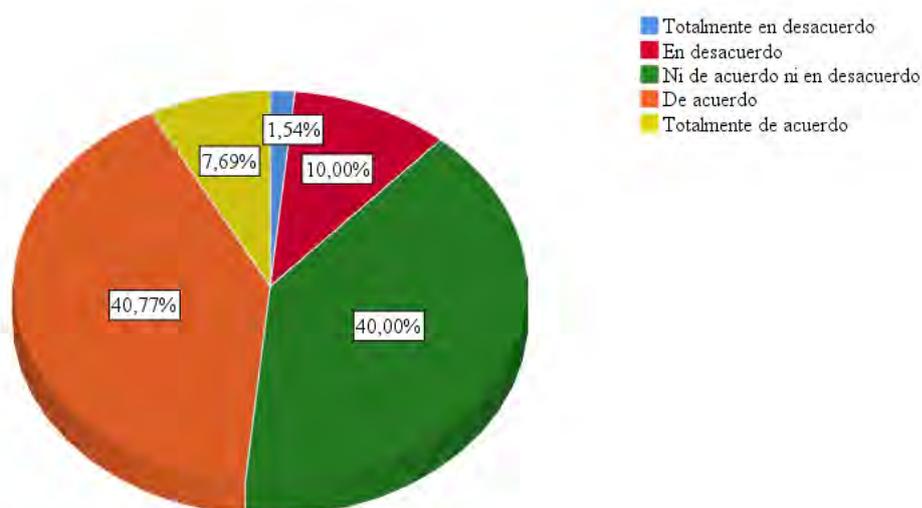
¿Considera que las transferencias que se realizan por medio de la banca convencional son eficientes?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	1,54%
En desacuerdo	13	10,00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	52	40,00%
De acuerdo	53	40,77%
Totalmente de acuerdo	10	7,69%
Total	130	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 48

¿Considera que las transferencias que se realizan por medio de la banca convencional son eficientes?



Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 46 y figura 48, se mostró si los encuestados estaban considerando que las transferencias que se realizan por medio de la banca convencional son eficientes, donde el 40,77% de los encuestados indicaron estar de acuerdo, en contraste el 1,54% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo, al respecto se puede percibir que una mayoría de los encuestados considera que las transferencias realizadas en la banca tradicional son eficientes.

5.3. Contrastación de la hipótesis

5.3.1. Contrastación de Hipótesis general

Ha: “El uso de las Fintech se relaciona con los servicios financieros de la banca convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022.”

Ho: “El uso de las Fintech no se relaciona con los servicios financieros de la banca convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022”.

Tabla 47

Correlación entre el uso de las Fintech y los servicios financieros de la banca

		Uso de las Fintech	Servicios financieros de la banca
Rho de Spearman	Uso de las Fintech	1,000	,347
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	130	130
Servicios financieros de la banca	Uso de las Fintech	,347	1,000
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	130	130

Fuente: Elaboración Propia

Figura 49

Correlación entre el uso de las Fintech y los servicios financieros de la banca



Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 47 y figura 49 se mostró la correlación entre las variables de estudio, donde se observó que el uso de la Fintech se relaciona positiva y significativamente frente a los servicios financieros de la banca convencional, esta correlación fue comprobada mediante la prueba estadística del Rho de Spearman, en el que se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.347, lo que implica que las variables presentan una correlación media, aceptando la hipótesis de investigación: “El uso de las Fintech se relaciona con los servicios financieros de la banca convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022”. Al respecto se puede indicar que, a mayor uso de las Fintech, mayor uso de los servicios de la banca convencional; cabe resaltar que, las Fintech están desafiando a la banca tradicional ofreciendo productos y servicios más innovadores; sin embargo, las Fintech también están colaborando con la banca tradicional en muchos casos.

5.3.2. *Contrastación de Hipótesis específica 1*

Ha: “El beneficio percibido se relaciona de forma significativa con los servicios de la Banca Convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022.”

Ho: “El beneficio percibido no se relaciona con los servicios de la Banca Convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022.”

Tabla 48*Correlación entre el Beneficio percibido y los servicios financieros de la banca*

		Beneficio percibido		Servicios financieros de la banca
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	de 1,000	,251
		Sig. (bilateral)	.	,004
	Beneficio percibido	N	130	130
	Servicios financieros de la banca	Coefficiente de correlación	de ,251	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	130	130

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 48 se mostró la correlación entre el beneficio percibido y los servicios financieros de la banca, donde se observó que el beneficio percibido tiene una correlación débil con los servicios financieros de la banca, esta correlación fue comprobada mediante la prueba estadística del Rho de Spearman, en el que se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.251, lo que implica que las variables presentan una correlación media, aceptando la hipótesis específica 1 del estudio: “El beneficio percibido se relaciona de forma significativa con los servicios de la Banca Convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022.”

5.3.3. *Contrastación de Hipótesis específica 2*

Ha: “La facilidad de uso percibida se relaciona de forma significativa con los servicios financieros de la Banca Convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022.”

Ho: “La facilidad de uso percibida no se relaciona con los servicios financieros de la Banca Convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022.”

Tabla 49

Correlación entre la facilidad de uso percibido y los servicios financieros de la banca

			Facilidad de uso percibido	Servicios financieros de la banca
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	de 1,000	,187
	Facilidad de uso percibido	Sig. (bilateral)	.	,033
		N	130	130
	Servicios financieros de la banca	Coefficiente de correlación	de ,187	1,000
		Sig. (bilateral)	,033	.
		N	130	130

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 49 se mostró la correlación entre la facilidad de uso percibida y los servicios financieros de la banca, donde se observó que la facilidad de uso percibida se relaciona positivamente frente a los servicios financieros de la banca, esta correlación fue comprobada mediante la prueba estadística del Rho de Spearman, en el que se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.187, lo que implica que la variable y dimensión presentan una correlación media, aceptando la hipótesis específica del estudio: “La facilidad de uso percibida se relaciona de forma significativa con los servicios financieros de la Banca Convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022.”

5.3.4. Contrastación de hipótesis específicas 3

Ha: “La actitud de uso se relaciona de forma significativa con los servicios financieros de la Banca Convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022.”

H0: “La actitud de uso no se relaciona con los servicios financieros de la Banca Convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022.”

Tabla 50*Correlación entre la actitud de uso y los servicios financieros de la banca*

		Actitud de uso		Servicios financieros de la banca
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	de 1,000	,187
		Sig. (bilateral)	.	,033
	Actitud de uso	N	130	130
	Servicios financieros de la banca	Coeficiente de correlación	de ,187	1,000
		Sig. (bilateral)	,033	.
		N	130	130

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 50 se mostró la correlación entre la actitud de uso y los servicios financieros de la banca, donde se observó que la actitud de uso se relaciona con los servicios financieros de la banca, esta correlación fue comprobada mediante la prueba estadística del Rho de Spearman, en el que se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.187, lo que implica que la variable y dimensión presentan una correlación media, de esta manera se comprueba la hipótesis específica 3 del estudio “La actitud de uso se relaciona de forma significativa con los servicios financieros de la Banca Convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022”.

5.3.5. Contrastación de hipótesis específicas 4

Ha: “La frecuencia de uso se relaciona de forma significativa con los servicios financieros de la Banca Convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022.”

H0: “La frecuencia de uso no se relaciona con los servicios financieros de la Banca Convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022.”

Tabla 51

Correlación entre la frecuencia de uso y los servicios financieros de la banca

		Frecuencia de uso		Servicios financieros de la banca
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	de 1,000	,276
		Sig. (bilateral)	.	,001
	Frecuencia de uso	N	130	130
	Servicios financieros de la banca	Coefficiente de correlación	de ,276	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	130	130

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 51 se mostró la correlación entre la frecuencia de uso y los servicios financieros de la banca, donde se observó que la frecuencia de uso se relaciona positiva y moderadamente con los servicios financieros de la banca, esta correlación fue comprobada mediante la prueba estadística del Rho de Spearman, en el que se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.276, lo que implica que la variable y dimensión presentan una correlación media, demostrando la hipótesis específica 4 del estudio: “La frecuencia de uso se relaciona de forma significativa con los servicios financieros de la Banca Convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022”.

5.3.6. *Contrastación de hipótesis específicas 5*

Ha: “Los factores externos se relacionan de forma significativa con los servicios financieros de la Banca Convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022.”

H0: “Los factores externos no se relacionan con los servicios financieros de la Banca Convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022.”

Tabla 52*Correlación entre los factores externos y los servicios financieros de la banca*

		Factores externos		Servicios financieros de la banca
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	de 1,000	,405
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Factores externos	N	130	130
	Servicios financieros de la banca	Coefficiente de correlación	de ,405	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	130	130

En la tabla 52 se mostró la correlación entre los factores externos y los servicios financieros de la banca, donde se observó que los factores externos se relacionan positiva y significativamente con los servicios financieros de la banca, esta correlación fue comprobada mediante la prueba estadística del Rho de Spearman, en el que se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.405, lo que implica que la variable y dimensión presentan una correlación media, demostrando la hipótesis específica 4 del estudio: “Los factores externos se relacionan de forma significativa con los servicios financieros de la Banca Convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022”.

DISCUSIONES

Los resultados de la investigación revelan una correlación entre el uso de Fintech y los servicios financieros ofrecidos por la banca convencional. Esta correlación se demostró a través del análisis estadístico utilizando el coeficiente de correlación de Spearman (Rho), el cual arrojó un valor de 0.347, indicando una correlación media entre las variables. Estos hallazgos están en línea con lo señalado por Vargas (2019), quien mencionó que la tecnología puede promover la inclusión financiera al facilitar la participación de más personas en el sistema financiero. A pesar de esto, en el Perú, los indicadores de inclusión se sitúan en un 42%, una cifra inferior a la media de Latinoamérica y las economías principales a nivel global. Superar esta situación requiere garantizar una cobertura de internet que permita el acceso a plataformas móviles y web, especialmente en zonas rurales. Además, la investigación de Núñez y Sifuentes (2019) revela que aproximadamente trece millones de adultos en el Perú prefieren no tener cuentas bancarias. Esta elección se fundamenta en razones como el costo asociado, la limitación de recursos financieros y la desconfianza en el sistema bancario. Estos obstáculos se ven agravados por la considerable informalidad económica en el país, un factor que impacta significativamente en todas las actividades financieras.

A partir de los hallazgos de las investigaciones, se evidencia una correlación significativa y positiva entre el beneficio percibido y los servicios financieros de la banca en el Perú. No obstante, se destaca que la adopción de Fintech en el país se ve limitada por la baja cobertura de servicios, ya que aún se requiere una conexión constante a internet para acceder a estas soluciones financieras. Sin embargo, a pesar de esta limitación, el uso de Fintech ha experimentado un crecimiento progresivo en los últimos años, debido en parte a la desconfianza arraigada en el sistema financiero tradicional, característico de la banca convencional. En relación al aspecto favorable del uso de Fintech, se ha

observado una relación media entre el beneficio percibido y los servicios financieros de la banca, como se demostró a través del análisis estadístico con un coeficiente de correlación de 0.251 utilizando el Rho de Spearman. Esta conexión revela que las Fintech ofrecen cuentas de ahorro con atributos más atractivos para los clientes, como las cuentas de ahorro en línea. Según (Reina, 2021), este sector emergente conlleva cambios significativos en la industria financiera actual, y se proyecta que podría desplazar a las empresas líderes si no adaptan sus servicios para satisfacer las necesidades de las actuales y futuras generaciones, que buscan comodidad en sus transacciones financieras. Adicionalmente, (Beltramini, 2022) concluyen que las Fintech tienen un impacto importante en individuos de entre 20 y 30 años de edad, una población que muestra una inclinación a abandonar los métodos de pago tradicionales a favor de herramientas virtuales, generando un impacto significativo en el sistema bancario.

Tras analizar las investigaciones, se evidencia que las Fintech están transformando la manera en que las personas gestionan sus ahorros, especialmente entre individuos jóvenes, con edades comprendidas entre los 25 y 30 años, quienes muestran una clara preferencia por el uso de herramientas tecnológicas debido a la comodidad que les ofrecen.

Los resultados obtenidos señalan una relación media entre la facilidad de uso percibida y los servicios financieros de la banca, la correlación entre ambas fue verificada mediante el coeficiente de correlación de Spearman (Rho), revelando un valor de 0.187. Esta relación sugiere una colaboración mutua entre la facilidad de uso percibida y los servicios financieros de la banca para mejorar la prestación de servicios financieros, como señalan Núñez y Sifuentes (2019), resaltando que, frente a niveles bajos de inclusión financiera, las tecnologías actúan como facilitadoras de acceso a servicios financieros, especialmente para sectores con dificultades para acceder a entidades bancarias

convencionales. Sin embargo, la investigación de Vargas (2019) hace hincapié en los obstáculos que limitan la expansión de las facilidades para los servicios financieros en el país, como factores geográficos, complicaciones en trámites, altos costos de adquisición de servicios y la desconfianza por parte de los usuarios. En el contexto peruano, si bien se observa una relación entre la facilidad de uso percibido y los servicios financieros de la banca, se detecta que algunas personas encuentran dificultades para facilitar estos servicios debido a limitaciones geográficas que dificultan la realización de los distintos procesos, principalmente por la falta de acceso a internet, entre otros obstáculos.

En cuanto, a la relación entre la actitud de uso y los servicios financieros de la banca, se identificó una correlación media con un coeficiente de 0.187, según el análisis estadístico de Spearman. Estos resultados coinciden con las observaciones de Chajin (2019), quien destaca la importancia de la actitud de uso, aunque su alcance se ve restringido por la falta de conocimiento de algunas personas sobre estos servicios. Además, Núñez y Sifuentes (2019) informan que el 57% de los adultos encuestados en su estudio no poseen cuentas financieras, prefiriendo modalidades de ahorro poco convencionales, como el ahorro físico, debido a la falta de comprensión de la tecnología financiera.

Tras analizar los resultados de las investigaciones, se nota una cierta resistencia entre los clientes que no están familiarizados con el uso de las Fintech para sus transacciones financieras. No obstante, este servicio está experimentando un crecimiento y una mayor aceptación, especialmente entre personas jóvenes, quienes acceden a estas plataformas y llevan a cabo la mayoría de sus operaciones financieras a través de ellas. Además, se evaluó la relación entre la frecuencia de uso y los servicios financieros de la banca, observando una correlación media con los pagos de la banca convencional, con un coeficiente de correlación de 0.276 según el análisis de Spearman. Estos hallazgos

coinciden con lo señalado por Vásquez (2020), quien indica que, aunque los servicios de las Fintech tienen una opinión favorable entre la población estudiada, existe una carencia de conocimientos sobre el uso de servicios digitales en el ámbito financiero, aunque reconocen la presencia y relevancia actual de las Fintech en el mercado. En contraposición, Huanca y Mamani (2021) concluyen que gran parte de los estudiantes no poseen un conocimiento extenso sobre la Fintech Pay to Perú para realizar pagos de matrícula, lo que refleja una insatisfacción con la aplicación debido a la falta de comprensión sobre sus servicios, beneficios y facilidades. Estas investigaciones sugieren que las Fintech ofrecen beneficios para aquellos que están familiarizados con esta tecnología al momento de realizar pagos, ya que brinda mayor seguridad y ahorra tiempo en comparación con la banca tradicional. Sin embargo, representa un obstáculo si las personas interesadas no tienen el conocimiento adecuado para utilizar estas plataformas.

Los resultados también revelan una correlación media entre los factores externos y los servicios financieros bancarios, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.405. Es importante destacar la diversidad de los factores externos, como muestra la literatura revisada, que los relaciona con la cantidad de información, la tendencia a colaborar, el enfoque en tecnología y el rendimiento bajo presión. En este sentido, se encuentran similitudes con la investigación de Vásquez (2020), donde se evidencia una marcada inclinación tecnológica en los usuarios evaluados, debido a la facilidad y confianza que genera en ellos. Además, el estudio de Vargas (2019) señala la importancia de brindar facilidades a la población para la gestión del dinero electrónico, ya que esto representaría operaciones más seguras y menos tediosas. También existe una preocupación latente por la expansión de los servicios financieros.

CONCLUSIONES

1. Se estableció una correlación media entre el uso de las Fintech y los servicios financieros de la banca convencional, corroborado mediante el coeficiente estadístico Rho de Spearman, el cual arrojó un valor de 0.347; es decir, a mayor uso de las Fintech, el uso servicios financieros de la banca convencional también aumentarán, pese a que las Fintech están desafiando el modelo tradicional bancario al ofrecer productos y servicios innovadores, es importante señalar que, las Fintech también colaboran con la banca tradicional para proporcionar una amplia gama de soluciones y servicios a sus clientes.
2. Se identificó una correlación entre el beneficio percibido y los servicios financieros de la banca, con un coeficiente estadístico de Rho de Spearman que arrojó un valor de 0.251. Este valor sugiere una correlación media y positiva entre estas variables. El beneficio del uso de la Fintech se demuestra en actividades como las cuentas de ahorro con características más atractivas para los clientes, como las cuentas de ahorro en línea, lo cual impulsa a los bancos tradicionales a mejorar y adaptar sus propias ofertas de cuentas de ahorro para satisfacer las demandas del mercado.
3. Se estableció una correlación media entre la facilidad de uso percibida y los servicios financieros de la banca, evidenciada mediante el coeficiente estadístico de Rho de Spearman, el cual mostró un valor de 0.187. Esta cifra indica una correlación positiva de magnitud media entre ambas variables. Se puede inferir que la facilidad de uso está contribuyendo al aumento en la cantidad de operaciones realizadas, ya que cada año estas plataformas presentan productos innovadores. A pesar de que hay competencia entre las Fintech y la banca tradicional, la relación no se limita a la mera competencia; ambas partes colaboran para ofrecer una variedad más amplia de

servicios y soluciones a los clientes, promoviendo así una mejora en la oferta financiera.

4. Se demostró una correlación entre la actitud de uso y los servicios financieros de la banca, como indicó el valor del coeficiente de Rho de Spearman, el cual arrojó un valor de 0.187. Esta cifra representa una correlación positiva media entre estas variables. Se destaca que la relación entre la actitud de uso y los servicios financieros de la banca se corresponden y buscan colaborar. En los últimos años, se ha observado cómo varios bancos han optado por adquirir Fintech que con el uso mejora la actitud y los servicios brindados. Este enfoque apunta a una cooperación estratégica de la experiencia y la innovación que ofrecen las Fintech para enriquecer la gama de servicios financieros que proporciona la banca tradicional.
5. Se evidenció una correlación media entre la frecuencia de uso y los servicios financieros de la banca, revelada a través del coeficiente estadístico de Rho de Spearman, que arrojó un valor de 0.276. Esta cifra indica una correlación positiva de magnitud media entre ambas variables. Este hallazgo sugiere que la frecuencia de uso está desafiando el paradigma de la banca tradicional al ofrecer servicios de pago más innovadores, eficientes y personalizados. Esta competencia promueve una mejora en la industria financiera, alentando a la banca tradicional a adaptarse y ofrecer soluciones más ágiles y adaptadas a las necesidades cambiantes de los clientes.
6. Se evidenció una correlación media entre los factores externos y los servicios financieros bancarios. Esta relación se respalda en el coeficiente de Rho de Spearman, que alcanzó un valor de 0.405. Esta cifra indica una correspondencia directa y significativa entre ambas variables. En consecuencia, los factores externos en sus cuatro categorías se encuentran vinculados a los servicios financieros

bancarios. Esto resalta la importancia de considerar la cantidad de información de tareas, la tendencia a la colaboración, la inclinación hacia la tecnología y el rendimiento bajo presión.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda brindar capacitaciones al personal administrativo de la UNSAAC sobre el uso de las Fintech y operaciones a través de la Banca convencional, para que puedan aprovechar los beneficios de ambas entidades y puedan disfrutar de una experiencia financiera más integral.
2. Se recomienda que los bancos tradicionales tomen en cuenta la percepción del personal administrativo con el fin de mejorar sus servicios, por lo cual estas entidades financieras deben de actualizar y diversificar sus sistemas para la realización de las diferentes operaciones como son las Fintech, incorporando elementos innovadores como las cuentas de ahorro en línea, para mantenerse competitivos en el mercado y satisfacer las expectativas cambiantes de los clientes incrementando el beneficio percibido.
3. Se recomienda que la banca tradicional adopte e integre soluciones innovadoras y productos financieros desarrollados por las Fintech para mejorar la facilidad de uso percibida por parte del personal administrativo. Esto contribuirá a mejorar la oferta de servicios financieros, permitiendo adaptarse a la evolución de las demandas de los usuarios y pueda brindarles soluciones financieras más eficientes y personalizadas que faciliten el uso de las Fintech en las distintas operaciones.
4. Se recomienda que la banca incentive una relación de la actitud de uso y los servicios financieros que ofrece para que los usuarios aprovechen la experiencia en innovación de las Fintech y la estabilidad de los servicios financieros de la banca. Este enfoque permitirá ofrecer una gama más amplia de soluciones financieras para el personal administrativo, manteniendo su competitividad y satisfaciendo las demandas cambiantes de los usuarios y mejorando su actitud de uso.

5. Se recomienda que la Universidad en convenio con la entidad bancaria correspondiente promueva la frecuencia de uso para los servicios financieros por parte del personal administrativo, priorizando la eficiencia y la personalización en los procedimientos de las operaciones; de esta manera, contribuirá a mantenerse a la vanguardia en el mercado financiero y satisfacer las necesidades de los clientes que buscan soluciones más ágiles y modernas.
6. Se recomienda que el personal administrativo reciba orientación por parte de la banca con apoyo de otras instituciones financieras tradicionales, con el fin de facilitar la integración y aceptación de las Fintech en el sistema financiero, donde se cuente con una infraestructura disponible y el acceso sea generalizado, este debe ser igualitario en todas las regiones y además se les eduque para que entiendan y utilicen eficientemente las soluciones Fintech. Asimismo, la confianza del usuario dependerá en gran medida de la capacidad de las Fintech para proteger la privacidad y la seguridad de los datos.

BIBLIOGRAFÍA

- Alliance for Financial Inclusion. (2022). Tecnologías Financieras: oportunidades y desafíos de las Fintech para la regulación, la educación y la inclusión financiera. *Escolme. Institución Universitaria*, 11(2), 247-276. <http://revista.escolme.edu.co/index.php/cies/article/view/308/334>
- Altamirano , M., Benítez , C., Toral , F., Jiménez , J., & Lorenzo, J. (2023). Evaluación de la implementación de módulo de T.I. a Entidad de naturaleza Fintech. Caso de Uso: Sociedad Financiera Del Pacifico. *Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 4(5), 1155–1169. [doi:https://doi.org/10.56712/latam.v4i5.1384](https://doi.org/10.56712/latam.v4i5.1384)
- Altamirano, Á., Berstein, S., Bosch, M., Caballero, G., García, M., Keller, L., & Silva, M. (2019). Diagnóstico del Sistema de Pensiones Peruano y Avenidas de Reforma. Banco Interamericano de Desarrollo. https://www.asociacionafp.pe/wp-content/uploads/2023/01/Referencias-internacionales-1_BID_Diagnostico-del-sistema-de-pensiones-peruano-y-avenidas-de-reforma-2019.pdf
- Amaya , W., Moreno , D., & Nova , V. (2023). La fintech y la crisis económica provocada por el COVID-19. *Apuntes del CENES*, 42(75), 199-236. [doi:https://doi.org/10.19053/01203053.v42.n75.2023.14220](https://doi.org/10.19053/01203053.v42.n75.2023.14220)
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2017). *FinTech: Innovaciones que no sabías que eran de América Latina y el Caribe*. Banco Interamericano de Desarrollo. <http://dx.doi.org/10.18235/0000703>
- Benites , M., Chinchayhuara, D., Sánchez , J., & Vásquez , A. (2023). La adopción de la industria 4.0 y su influencia en la mejora de la calidad de vida en la sociedad 5.0: una revisión sistemática. *Gestión De Operaciones Industriales*, 1(2), 9-24. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/RINGIND/article/view/4984>

- Beltramini, G. (2022). El impacto generado por las Fintech que ofrecen servicios de pagos móviles, sobre la sustitución de canales de pago en personas bancarizadas en Bogotá, Colombia. Buenos Aires: [Trabajo de Maestría, Universidad de San Andrés]. Obtenido de <https://repositorio.udes.edu.ar/jspui/handle/10908/23104>
- Chaia, A., Goland, T., Gonzalez, J., Morduch, J., & Schiff, R. (2018). *Half the World is Unbanked. Financial Access Initiative Framing Note*. <https://doi.org/10.7551/mitpress/9517.003.0003>
- Chajín, R. (2019). *Fintech en Colombia: Perspectivas de crecimiento y principales efectos en la economía*. Colombia: Universidad Javeriana de Colombia. <http://hdl.handle.net/10554/44267>
- Chávez, L. (07 de Octubre de 2020). *La bancarización digital se acelera en el Perú durante la pandemia*. Conexión Esan: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-bancarizacion-digital-se-acelera-en-el-peru-durante-la-pandemia>
- Comité de Supervisión Bancaria de Basilea . (2018). *Sound Practices: implications of fintech developments for banks and bank supervisors*. <https://www.bis.org/bcbs/publ/d431.pdf>
- Cruz, L., & Pérez, F. (2020). Análisis del impacto de las reformas financieras de 2014 en las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo de México. REVESCO: revista de estudios cooperativos (135), 121-136. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7919926>
- Delgado , J. (2021). La investigación científica: su importancia en la formación de investigadores. *Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 2385-2386. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.476
- Dietrichson, A. (22 de 06 de 2019). *Quantitative methods* <https://bookdown.org/dietrichson/metodos-cuantitativos/>

- El Comercio. (01 de Octubre de 2020). Financiamiento de sector fintech aumentó 39%, pese a impacto del COVID-19. <https://elcomercio.pe/economia/peru/financiamiento-de-sector-fintech-aumento-39-pese-a-impacto-del-covid-19-nndc-noticia/?ref=ecr>
- EY. (2019). *Global FinTech Adoption Index 2019. As FinTech becomes the norm, you need to stand out from the crowd.* Building a better working world. https://ae.linkedin.com/in/charliealexander?trk=article-ssr-frontend-pulse_publisher-author-card
- Fernandez, P. (1 de 12 de 2016). *scielo*. El coeficiente de correlacion de los rangos de Spearman: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017
- Gestión. (25 de Agosto de 2018). Bancos: Los principales problemas reportados por los usuarios. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/fotogalerias/fraudes-bancarios-principales-problemas-reportados-usuarios-242618-noticia/?ref=gesr>
- Gómez, R., Morales , E., & Castellanos , J. (Marzo de 2020). Inclusión financiera y productividad: el caso colombiano. *Revista mexicana de economía y finanzas*, 15(spe), 537-549. doi:<https://doi.org/10.21919/remef.v15i0.545>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* México: McGraw-Hill. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Huanca, M., & Mamani, Y. (2021). *El uso de las Fintech Pay to Perú para los pagos por derecho de matrícula y su inserción a la banca electrónica por los estudiantes del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco,*

2019. Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
<http://hdl.handle.net/20.500.12918/6129>
- Igual, D. (2018). Las fintech y la reinención de las finanzas. *Oikonomics*(10), 23-44.
 Obtenido de
https://oikonomics.uoc.edu/divulgacio/oikonomics/_recursos/documents/10/3_Igual_Oikonomics_10_a4_cast.pdf
- Jimenez , R., Magaña , D., & Aquino , S. (2021). Gestión de tendencias STEM en educación superior y su impacto en la industria 4.0. *Journal of the Academy*(5), 99-121. doi:<https://doi.org/10.47058/joa5.7>
- La Cámara. (02 de Febrero de 2020). Expansión Fintech. *La Cámara*, págs. 1-31.
https://apps.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r914_2/informe%20especial.pdf
- Lavalleja, M. (2020). *Panorama de las fintech. Principales desafíos y oportunidades para el Uruguay* . Uruguay: CEPAL.
<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/a2f979b7-4e6b-481e-ba08-317b68cbbf23/content>
- León , L., Arcaya , M., Barbotó , N., & Bermeo , Y. (2020). Ecuador: Análisis comparativo de las Exportaciones de banano orgánico y convencional e incidencia en la Balanza Comercial, 2018. *Revista Científica y Tecnológica UPSE (RCTU)*, 7(2), 38-46. doi:<https://doi.org/10.26423/rctu.v7i2.521>
- López, E. (27 de Enero de 2020). La expansión de las Fintech en el Perú. *La Cámara*, págs. 10-12.
https://apps.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r914_2/informe%20especial.pdf

- López, N., & Valdés, J. (2020). Utilidad y facilidad de uso percibida: desafíos tecnológicos en una modalidad b-learning. *Revista de investigación educativa de la Rediech*, 11, 1-18. doi:https://doi.org/10.33010/ie_rie_rediech.v11i0.938
- Martinčević, I., Črnjević, S., & Klopota, I. (2020). Fintech Revolution in the Financial Industry. *ENTRENOVA - Enterprise Research Innovation*, 6(1), 563–571. <https://hrcak.srce.hr/ojs/index.php/entrenova/article/view/13510>
- Mata, J. (2022). Panorama de inclusión financiera y del uso de criptomonedas en México. *Interconectando Saberes*, 13(7), 37–45. doi:<https://doi.org/10.25009/is.v0i13.2711>
- Medina, G., Sánchez, A., Azuara, V., & Nogueira, D. (2021). La inclusión financiera y la calidad de Vida en el Altiplano Oeste Potosino. *Economía Y Administración (E&A)*, 12(1), 33–50. doi:<https://doi.org/10.5377/eya.v12i1.12960>
- Medina, A. (2018). *Fintech y Consideraciones para su Regulación*. https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/SUPERVISION_OP1/LimaFintechForum_SBS_Mayo_2018.pdf
- Milán, M. (2022). Panorama actual de las Fintech en el contexto financiero internacional. *Revista cubana de economía internacional*, 9(2), 1-18. <http://www.rcei.uh.cu/>
- Morales, A. (2019). *Estudio de mercado de una empresa Fintech en Cusco especializada en el sector microfinanciero*. Pimentel: Universidad Seños de Sipán. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/5853>
- Núñez, M., & Sifuentes, D. (2019). *Las fintech como herramienta para la promoción de la inclusión financiera en el Perú*. Lima: Universidad Esan. <https://hdl.handle.net/20.500.12640/1720>

- Palma, M., Jiménez, R., & Quituizaca, P. (2020). Aplicación móvil multiplataforma para la simular créditos bancarios mediante geolocalización. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 327-341. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539717>
- Perales, A., & Pedreira, C. (2020). *Regulación de Fintech en Latinoamérica: catalizador de la inclusión financiera en la región*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid. https://www.mastermicrofinance.com/Investigacion/WP_5-2020-A_Perales-C_Pedreira-Regulacion_Fintech_en_America_Latina-Catalizador_de_inclusion_financiera_en_la_region__p.pdf
- Reina, P. (2021). *Fintech: transformación del panorama bancario en América Latina*. Colombia: Universidad del Rosario. <https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/27d24976-4a50-4122-a941-f0f10cb36058/content>
- Reyes, M., & Castañeda, P. (2020). Aplicación del Modelo de Aceptación Tecnológica en Sistemas de Información de la Administración Pública del Perú. *Revista Peruana de Computación y sistemas*, 3(1), 15-22. doi:<http://dx.doi.org/10.15381/rpcs.v3i1.18350>
- Rincón, F. (01 de Marzo de 2021). Bancarización, juventud, cultura de ahorro y educación financiera. *Gestión*. <https://gestion.pe/blog/mas-alla-del-efectivo/2021/03/bancarizacion-juventud-cultura-de-ahorro-y-educacion-financiera.html?ref=gesr>
- Ríos, C., Camacho, F., Agreda, H., Maldonado, I., & Cruz, R. S. (2021). Oportunidades y desafíos de las Fintech en Perú. *South Florida*, 2(1), 155-163. <https://doi.org/10.46932/sfjdv2n1-014>

- Rodríguez , V. (Junio de 2020). Régimen constitucional de la moneda y estabilidad del nivel general de precios en Perú. *Derecho*(85), 277-320. doi:<http://dx.doi.org/10.18800/derechopucp.202002.009>.
- Rodríguez, F. (2021). Acercamiento asimetría de la información de las Fintech en los habitantes de Suba . Bogotá : Trabajo de grado para obtener el título de economista, Universidad Piloto de Colombia .
- Ruiz, E., Salazar, J., Valdivia, M., Hernández, M., & Huerta, I. (2021). Usabilidad de los productos financieros en empresarios de las MIPYMES en México. *Revista Academia y Negocios*, 7(1), 1-14. doi:<https://doi.org/10.29393/RAN6-3UPED50003>
- Ruiz, S., Usme, F., & Villarreal, H. (2021). *Servicios Fintech, percepción en los estudiantes de administración financiera Universidad EAN*. Colombia: Universidad EAN. <http://hdl.handle.net/10882/10748>
- Salas, M., Ábrego, D., & Mendoza, J. (2021). Intención, actitud y uso real del e-commerce. *Investigación administrativa*, 50(127), 1-12. doi:<https://doi.org/10.35426/iav50n127.03>
- SBS. (2019). *Perú: Reporte de Indicadores de Inclusión Financiera de los Sistemas Financieros, de Seguros y de Pensiones*. <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2019/Junio/CIIF-0001-jn2019.PDF>
- SBS. (10 de Junio de 2020). *Informe N°009-2020-SACMIF / N°057-2020-SAAJ / N° 004-2020-SAEE / N°013-2020-SABM*. https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/opinion_proy_leg/INFORME-N%C2%B0057-2020-SAAJ.pdf

- SBS. (10 de Junio de 2020). *Informe N°009-2020-SACMIF / N°057-2020-SAAJ / N° 004-2020-SAEE* / *N°013-2020-SABM*.
https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/opinion_proy_leg/INFORME-N%C2%B0057-2020-SAAJ.pdf
- Scotiabank Colpatría. (2022). *Qué es una Cuenta de Ahorros*.
<https://www.scotiabankcolpatria.com/personas/cuentas-e-inversion/mas-informacion/definicion-cuenta-ahorro>
- Tejada, T. (2021). *Influencia de las Fintech en la banca múltiple en el Perú-años 2017-2019*. Lima: Universidad Científica.
<https://repositorio.cientifica.edu.pe/handle/20.500.12805/2021>
- Tercero, L., Ríos, A., Salgado, H., & Zabala, M. (2020). Operaciones Bancarias y Crecimiento Económico en Nicaragua. *Economía y Sociedad*, 1(1), 1-8.
https://revistasnicaragua.cnu.edu.ni/index.php/apunteseconomiaysociedad/article/view/vol1_1_2020_arto1/8228
- UNSAAC. (2022). *Manual de organización y funciones de la Dirección General de Administración*. Obtenido de Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco:
<http://transparencia.unsaac.edu.pe/links/planeamiento/documentos/MOFDIGA.pdf>
- UNSAAC. (2021). Cuadro de Asignación de Personal.
<http://transparencia.unsaac.edu.pe/links/disposiciones/documentos/resRectorales/RES098-2021-UNSAAC.pdf>
- Uribe, A., & Acevedo, E. (2020). La internacionalización de la pequeña y mediana industria del software y de las tecnologías informáticas (SW & TI) a través del efecto trampolín del gremio. *Cuadernos Latinoamericanos De Administración*,

16(31),

1-14.

<https://revistacolombianadeenfermeria.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/3068/2840>

Vargas, A. (2019). Las Fintech y la inclusión financiera en la era digital: El impacto en la reducción de la pobreza y la informalidad en el Perú. *Gestión en el Tercer Milenio*, 22(43), 67 - 76. doi: <https://doi.org/10.15381/gtm.v22i43.16955>

Vásquez, Y. (2020). *Percepción generada por los servicios financieros ofrecidos por las Fintech respecto a los ofertados por las entidades financieras convencionales en el personal administrativo de una universidad privada en Lima Metropolitana-2020*. Lima: Universidad de San Martín de Porres. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/6554>

Vodanovic Legal. (2018). *El panorama de la industria Fintech en Perú. Hacia un nuevo ecosistema colaborativo*. https://vodanovic.pe/wp-content/uploads/2018/11/Estudio_2018-Vodanovic_Legal.pdf

Vodanovic, L. (2021). *El panorama de la industria Fintech en Perú. Hacia un nuevo ecosistema colaborativo*. https://vodanovic.pe/wp-content/uploads/2021/12/REPORTE_FINTECH_2021.pdf

Vodanovic, L. (2021). *Panorama Regulatorio Fintech LATAM 2021-2022*. Aktiva Group. https://vodanovic.pe/wp-content/uploads/2021/12/REPORTE_FINTECH_2021.pdf

ANEXOS

Anexo N° 1 Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cómo se relaciona el uso de las Fintech con los servicios financieros de la banca convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022?	Determinar la relación del uso de las Fintech y los servicios financieros de la banca convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022.	El uso de las Fintech se relaciona con los servicios financieros de la banca convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022.	<p>Variable Independiente: Uso de las Fintech.</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beneficio percibido • Facilidad de uso percibida • Actitud del uso • Frecuencia del uso • Factores externos 	<p>Tipo de Investigación: Básica</p> <p>Nivel de la Investigación: Correlacional</p> <p>Diseño de la Investigación: No experimental</p> <p>Enfoque de la Investigación: Cuantitativo</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		
¿Cómo se relaciona el beneficio percibido con los servicios financieros de la Banca Convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022?	Determinar la relación entre el beneficio percibido y los servicios financieros de la Banca Convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022.	El beneficio percibido se relaciona de forma significativa con los servicios de la Banca Convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022.	<p>Variable Dependiente: Servicios financieros de la Banca Convencional</p> <p>Dimensiones:</p>	<p>Población: Estará conformada por 250 administrativos</p> <p>Muestra: Estuvo conformado por 130 administrativos</p>

<p>¿Cómo se relaciona la facilidad de uso percibida con los servicios financieros de la Banca Convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022?</p>	<p>Establecer la relación entre la facilidad de uso percibida con los servicios financieros de la Banca Convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022.</p>	<p>La facilidad de uso percibida se relaciona de forma significativa con los servicios financieros de la Banca Convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta de ahorro e inversión • Depósitos • Préstamo y crédito • Pago 	<p>Técnica de recolección de datos: Encuesta</p>
<p>¿Cómo se relaciona la actitud de uso con los servicios financieros de la Banca Convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022?</p>	<p>Conocer la relación entre la actitud del uso y los servicios financieros de la Banca Convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022.</p>	<p>La actitud de uso se relaciona de forma significativa con los servicios financieros de la Banca Convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022.</p>		<p>Instrumento de recolección de datos: Cuestionario</p>
<p>¿Cómo se relaciona la frecuencia de uso con los servicios financieros de la Banca Convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022?</p>	<p>Evaluar la relación de la frecuencia del uso y los servicios financieros de la Banca Convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022.</p>	<p>La frecuencia de uso se relaciona de forma significativa con los servicios financieros de la Banca Convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022.</p>		<p>Técnicas de procesamiento de datos: Se utilizó el paquete estadístico SPSS y Excel</p>
<p>¿Cómo se relacionan los factores externos con los servicios financieros de la Banca Convencional por el</p>	<p>Relacionar los factores externos y los servicios financieros de la Banca Convencional por el</p>			

<p>el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022?</p>	<p>personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022.</p>	<p>Los factores externos se relacionan de forma significativa con los servicios financieros de la Banca Convencional por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2022.</p>		
--	---	--	--	--

Anexo 02: Instrumento de investigación



Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco
Facultad de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y
Turismo
Escuela Profesional de Contabilidad

Cuestionario dirigido al personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

Se presenta un conjunto de preguntas acerca de la “EL USO DE LAS FINTECH FRENTE A LOS SERVICIOS FINANCIEROS DE LA BANCA CONVENCIONAL POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO – 2022”, marque con una “X” en el casillero que corresponda a la valoración que considere más apropiada a la realidad.

Consentimiento informado: Acepta participar del siguiente cuestionario

Sí ()

No ()

Edad:

Género: Femenino () Masculino ()

Área:

Cuál de las siguientes Fintech suele usar: (Puede marcar más de una opción)

- a. Kambista
- b. Yape
- c. Plin
- d. Culqui
- e. Prestamype
- f. Pay & Go
- g. PayToPeru
- h. Bitinka
- i. Agente Cash
- j. Lukita
- k. Tunki
- l. Otro:

A continuación, encontrará una serie de enunciados los cuales debe leer y marcar con una “X”, la casilla que mejor represente su respuesta.

El valor que tiene cada pregunta es la siguiente:

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

N°	USO DE FINTECH					
	DIMENSIÓN: BENEFICIO PERCIBIDO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	¿Considera que la utilización de las apps de banca le ahorra tiempo?					
2	¿Considera que la implementación de las Fintech mejoró los servicios financieros?					
3	¿Las Fintech le ayuda conseguir información de su estado de cuenta?					
	DIMENSIÓN: FACILIDAD DE USO PERCIBIDA					
4	¿Le es difícil comprender las herramientas de las Fintech?					
5	¿Las Fintech de banca fueron fáciles de instalar?					
6	¿El contenido de las Fintech de banca le facilita la interacción con su Banco?					
	DIMENSIÓN: ACTITUD DEL USO					
7	¿Con frecuencia las Fintech de banca satisfacen sus necesidades bancarias?					
8	¿El uso de las Fintech se ajustan a su estilo de vida?					
9	¿Considera que el uso de las Fintech le permite ser una persona más eficiente y competitiva?					
	DIMENSIÓN: FRECUENCIA DEL USO					
10	¿Accede con frecuencia al aplicativo de las Fintech?					
11	¿Se informa sobre los productos y servicios que ofrece las Fintech a través de su aplicativo?					
12	¿Consulta de manera frecuente sus movimientos o saldos en el aplicativo de las Fintech?					
13	¿Realiza frecuentemente sus pagos o depósitos a través del aplicativo de las Fintech?					
14	¿Realiza con frecuencia el pago de sus servicios mediante el aplicativo de las Fintech?					
	DIMENSIÓN: FACTORES EXTERNOS					

15	¿Considera que su entorno social tiene influencia sobre las decisiones toma respecto al uso de las Fintech?					
16	¿Se informa sobre los riesgos que tiene el uso de las Fintech?					
17	¿El soporte digital de las Fintech son eficientes?					
18	¿Considera que la tarifa interbancaria es accesible mediante el uso de las Fintech?					
19	¿Considera que uso de las Fintech le ayuda a reducir sus costos y simplifica procesos operativos?					
20	¿Considera que las Fintech brinda seguridad en los servicios que ofrece?					
SERVICIOS FINANCIEROS DE LA BANCA CONVENCIONAL						
	DIMENSIÓN: CUENTA DE AHORROS E INVERSIÓN	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
21	¿Los requerimientos para tener una cuenta de ahorro son accesibles?					
22	¿Los tiempos en los que su banco le responde son óptimos?					
23	¿Considera que en la banca convencional las transacciones se realizan de forma óptima?					
	DIMENSIÓN: DEPÓSITOS					
24	¿Los requisitos para acceder a alguna cuenta de ahorro e inversión en la banca convencional son accesibles?					
25	¿Los requisitos para acceder a un depósito a plazo fijo en la banca convencional son accesibles?					
26	¿Con que frecuencia le genera confianza los servicios que brinda la banca convencional?					
27	¿Considera que el tiempo de espera es demasiado para absolver su consulta o solución a problemas operacionales?					
	DIMENSIÓN: PRÉSTAMO Y CRÉDITO					
28	¿Considera que la banca convencional brinda facilidades de ampliación de fecha pago en caso de retrasos?					
29	¿Considera que la tasa de interés del banco de su preferencia es el más bajo?					
30	¿Considera que en el banco de su preferencia el tiempo para adquirir un préstamo es el más rápido?					
31	¿Considera que los requisitos solicitados son demasiados?					
	DIMENSIÓN: PAGOS					

32	¿Considera que los pagos por los servicios que ofrece la banca convencional son accesibles?					
33	¿Considera que los giros realizados en su banco son eficientes?					
34	¿Está satisfecho por como la banca convencional le realiza sus cobros?					
35	¿Considera que las transferencias que se realizan por medio de la banca convencional son eficientes?					

Gracias por su participación

Anexo 03: Matriz de instrumento

Variables	Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala de medición
Uso de las Fintech	Beneficio percibido	<ul style="list-style-type: none"> - Ahorro de tiempo - Mejora del uso de servicios financieros - Utilidad para información de estado de cuentas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Considera que la utilización de las apps de banca le ahorra tiempo? 2. ¿Considera que la implementación de las Fintech mejoró los servicios financieros? 3. ¿Las Fintech le ayuda conseguir información de su estado de cuenta? 	<p>Totalmente en desacuerdo =1</p> <p>En desacuerdo = 2</p>
	Facilidad de uso percibida	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de dificultad de uso - Instalación de la App - Interacción de la App 	<ol style="list-style-type: none"> 4. ¿Le es difícil comprender las herramientas de las Fintech? 5. ¿Las Fintech de banca fueron fáciles de instalar? 6. ¿El contenido de las Fintech de banca le facilita la interacción con su Banco? 	Ni de acuerdo ni en desacuerdo=3
	Actitud de uso	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción y sentimientos del usuario - Compatibilidad estilo de vida - Innovación de la persona 	<ol style="list-style-type: none"> 7. ¿Con frecuencia las Fintech de banca satisfacen sus necesidades bancarias? 8. ¿El uso de las Fintech se ajustan a su estilo de vida? 9. ¿Considera que el uso de las Fintech le permite ser una persona más eficiente y competitiva? 	<p>De acuerdo= 4</p> <p>Totalmente de acuerdo=5</p>
	Frecuencia del uso	<ul style="list-style-type: none"> - Frecuencia de acceso - Uso de App informarse - Consulta de servicios o productos - Consulta de movimientos o saldos - Pagos, transferencias o depósitos - Pago de servicios por transferencias o tarjeta 	<ol style="list-style-type: none"> 10. ¿Accede con frecuencia al aplicativo de las Fintech? 11. ¿Se informa sobre los productos y servicios que ofrece las Fintech a través de su aplicativo? 12. ¿Consulta de manera frecuente sus movimientos o saldos en el aplicativo de las Fintech? 13. ¿Realiza frecuentemente sus pagos o depósitos a través del aplicativo de las Fintech? 14. ¿Realiza con frecuencia el pago de sus servicios mediante el aplicativo de las Fintech? 	
	Factores externos	<ul style="list-style-type: none"> - Presión de la sociedad - Riesgo percibido 	<ol style="list-style-type: none"> 15. ¿Considera que su entorno social tiene influencia sobre las decisiones toma respecto al uso de las Fintech? 	

		<ul style="list-style-type: none"> - Servicios de soporte - Precio - Nivel de seguridad 	<p>16. ¿Se informa sobre los riesgos que tiene el uso de las Fintech?</p> <p>17. ¿El soporte digital de las Fintech son eficientes?</p> <p>18. ¿Considera que la tarifa interbancaria es accesible mediante el uso de las Fintech?</p> <p>19. ¿Considera que uso de las Fintech le ayuda a reducir sus costos y simplifica procesos operativos?</p> <p>20. ¿Considera que las Fintech brinda seguridad en los servicios que ofrece?</p>
Servicios financieros de la Banca Convencional	Cuenta de inversión y ahorro	<ul style="list-style-type: none"> - Requerimientos - Periodo de respuesta - Transacciones 	<p>21. ¿Los requerimientos para tener una cuenta de ahorro son accesibles?</p> <p>22. ¿Los tiempos en los que su banco le responde son óptimos?</p> <p>23. ¿Considera que en la banca convencional las transacciones se realizan de forma óptima?</p>
	Depósitos	<ul style="list-style-type: none"> - Depósito en cuenta corriente - Depósito a plazo fijo - Generación de confianza - Tiempo de espera 	<p>24. ¿Los requisitos para acceder a alguna cuenta de ahorro e inversión en la banca convencional son accesibles?</p> <p>25. ¿Los requisitos para acceder a un depósito a plazo fijo en la banca convencional son accesibles?</p> <p>26. ¿Con que frecuencia le genera confianza los servicios que brinda la banca convencional?</p> <p>27. ¿Considera que el tiempo de espera es demasiado para absolver su consulta o solución a problemas operacionales?</p>
	Préstamos y créditos	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de pago - Tasa de interés - Periodo de acceso - Cumplimiento de requisitos 	<p>28. ¿Considera que la banca convencional brinda facilidades de ampliación de fecha pago en caso de retrasos?</p> <p>29. ¿Considera que la tasa de interés del banco de su preferencia es el más bajo?</p> <p>30. ¿Considera que en el banco de su preferencia el tiempo para adquirir un préstamo es el más rápido?</p> <p>31. ¿Considera que los requisitos solicitados son demasiados?</p>

	Pagos	<ul style="list-style-type: none"> - Pago de servicios - Giros - Recaudaciones - Transferencias 	<p>32. ¿Considera que los pagos por los servicios que ofrece la banca convencional son accesibles?</p> <p>33. ¿Considera que los giros realizados en su banco son eficientes?</p> <p>34. ¿Está satisfecho por como la banca convencional le realiza sus cobros?</p> <p>35. ¿Considera que las transferencias que se realizan por medio de la banca convencional son eficientes?</p>	
--	-------	---	---	--

Anexo N° 4: Prueba de confiabilidad

Para especificar la fiabilidad del cuestionario empleado, se empleó la técnica estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, teniendo como consideración lo siguiente:

- Que, para determinar la fiabilidad del instrumento, el coeficiente de Alfa de Cronbach debe ser mayor o igual a 0,8, demostrando la estabilidad y consistencia de las mediciones.
- Si el resultado del coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8, nos demostraría que el instrumento no es fiable, presentando variabilidad heterogénea en las mediciones. (González & Pazmiño, 2015)

Tabla 53

Estadísticas de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Uso de las Fintech	,904	20
Servicios financieros de la banca convencional	,837	15

Fuente: Elaboración propias

Se observa que, el resultado de Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.904 para la variable uso de las Fintech y de 0.837 para la variable servicios financieros de la banca convencional esto demuestra que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos del cuestionario.

Anexo N° 5: Prueba de Normalidad

Según Dietrichson (2019) para estimar si una variable tiene una distribución normal o no, el investigador debe basarse en la forma de los polígonos de frecuencia, el cual puede ser estimado rápidamente en con el programa SPSS. Dado que la presente investigación cuenta tiene una población mayor a 50, se utiliza la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov.

Tabla 54

Test de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Uso de las Fintech	,099	130	,003
Servicios financieros de la banca convencional	,132	130	,000

Dado el presente resultado de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, se procede a utilizar el Test Estadístico Rho de Spearman para el análisis correlativo, como señala (Fernandez, 2016) que se utiliza para determinar si las dos variables están correlacionadas, es decir, si los valores de una variable tienden a ser más altos o más bajos para valores más altos o más bajos de la otra variable.

Anexo N° 6: Base de datos

N	USO DE LAS FINTECH																			
	Beneficio Percibido			Facilidad de uso percibida			Actitud del uso			Frecuencia del uso					Factores externos					
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
1	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	3	5	4	3	4	2	3	4	4	4
2	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4
6	5	5	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	4	5	3	3	5	5	5	3	3	3	5	4	5	3	5	3	4	5	4
9	4	4	3	1	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	4	3	2	4	4	4
10	5	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	3	4	3
11	4	4	4	3	3	3	2	2	1	2	2	3	1	1	1	4	2	1	1	3
12	4	3	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3	5	5	4	4	4	3	4	4
13	4	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4
14	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	2	4	5	5	5
15	5	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	1	1	3	3	2	4	4	4	4
16	5	4	2	2	2	4	4	3	4	4	1	1	4	4	4	2	4	4	4	4
17	5	4	4	2	5	4	4	4	4	3	4	3	5	5	3	4	3	3	4	3
18	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4	4	5	5
19	4	4	4	2	2	2	1	1	2	1	4	1	1	1	4	4	3	1	1	1
20	5	5	5	2	3	4	5	4	4	5	3	3	5	5	4	4	4	3	4	3
21	5	4	4	3	5	3	4	4	4	4	2	2	4	1	4	1	4	5	5	3
22	5	4	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3
23	4	4	3	2	2	2	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3

52	4	4	3	2	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4
53	5	5	5	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	4
54	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3
55	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3
57	5	5	4	2	5	4	5	5	3	5	2	5	5	5	5	5	3	4	2	5	4
58	5	5	1	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	3	4	3	3
59	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4
60	4	4	2	1	1	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4
62	4	3	4	2	5	3	2	3	3	4	1	4	4	4	4	3	1	2	3	4	2
63	5	5	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2
64	5	4	3	5	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
65	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2
66	5	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3
67	1	2	2	5	3	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1
68	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4
69	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
70	5	4	5	3	5	3	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
71	5	5	5	3	5	3	5	5	3	3	3	3	5	5	5	1	5	3	3	3	3
72	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4
73	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
74	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4
75	5	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	5	3	3	4	3
76	3	3	2	1	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	2	4	3	2	4	4	4
77	5	4	3	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
78	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
79	5	5	1	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	3	4	3	3

80	5	5	1	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	3	4	3	3
81	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3
82	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3
84	5	5	5	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	4
85	4	4	3	2	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	5	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	3
88	5	5	4	1	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4
89	5	5	5	3	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
90	5	5	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3
91	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	3
92	5	5	4	2	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4
93	3	3	3	5	5	3	3	3	3	2	2	3	1	1	3	5	3	3	3	1
94	5	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
95	5	4	1	3	4	4	4	5	5	3	3	3	5	5	3	1	3	4	5	3
96	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4
97	4	4	4	5	1	4	5	1	1	4	4	4	3	3	5	5	2	1	2	4
98	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4
99	4	4	3	2	4	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4
100	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4
101	1	2	2	5	3	2	3	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1
102	5	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	3	3
103	5	4	5	2	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	1	1	3	4	4	3
104	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3
105	5	5	4	2	5	5	4	5	2	5	4	5	4	4	5	1	3	4	5	4
106	5	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	2	2	3	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4

108	5	4	3	5	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
109	5	5	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2
110	4	4	2	1	1	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
111	4	3	4	2	5	3	2	3	3	4	1	4	4	4	4	3	1	2	3	4	2
112	4	3	4	2	5	3	2	3	3	4	1	4	4	4	4	3	1	2	3	4	2
113	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4
114	5	5	5	3	5	3	5	5	3	3	3	3	5	5	1	5	3	3	3	3	3
115	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4
116	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	2	2
117	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
118	4	4	3	2	2	2	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3
119	5	4	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
120	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
121	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	5	4	3	3	5	3	4	4	4	4	2	2	4	1	4	1	4	5	5	3	3
123	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	3	5	4	3	4	2	3	4	4	4	4
124	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4	4	5	5	5
125	5	4	4	2	5	4	4	4	4	3	4	3	5	5	3	4	3	3	4	3	3
126	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5
127	4	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4
128	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	4	4	3	1	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	4	3	2	4	4	4	4
130	3	4	5	3	3	5	5	5	3	3	3	3	5	4	3	5	3	4	5	4	4

SERVICIOS FINANCIEROS DE LA BANCA CONVENCIONAL															
N	Cuenta de ahorros e inversión			Depósitos				Préstamos y crédito				Pagos			
	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35
1	4	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	1
2	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	4	5	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	2	4	4	2	4
5	4	4	4	4	3	3	3	3	1	3	5	4	4	3	3
6	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	2	4	4	2	4
7	4	4	5	4	4	5	2	4	4	5	2	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4
10	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	2	4	4	4	3	4	2	3	2	3	2	3
13	4	4	3	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3	4	4
14	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	3	4	3	2	3	4	3	2	2	2	4	3	3	3	2
16	4	2	1	4	4	3	2	1	1	2	4	2	2	1	2
17	2	2	1	4	3	3	4	1	2	4	4	4	4	2	4
18	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	5	4	4	4	2
20	4	4	3	3	4	4	5	1	2	1	1	1	1	3	3
21	5	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4
22	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	1	5	5	5	5
23	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3
24	4	4	3	3	4	4	5	1	2	1	1	1	1	3	3
25	5	3	4	4	4	2	3	4	1	2	5	3	4	5	4

26	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2
28	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3
30	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
31	4	3	3	4	4	2	5	3	1	4	2	2	3	2	2
32	1	1	5	5	3	2	5	5	5	2	5	1	5	5	2
33	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
34	5	4	4	4	4	3	3	2	1	4	4	4	4	3	3
35	4	4	5	3	3	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4
36	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	5	3	3	1
38	2	1	2	2	2	4	5	2	3	2	4	3	4	3	3
39	4	2	4	4	4	4	5	2	2	2	4	4	3	3	4
40	4	3	2	4	4	2	5	2	2	4	4	2	3	3	3
41	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
42	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
43	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4
44	4	4	4	4	2	2	4	4	3	4	2	4	4	4	4
45	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
46	4	4	3	2	3	3	4	2	3	3	4	2	4	2	3
47	5	2	2	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3
49	5	4	4	5	5	4	5	1	3	4	2	4	5	5	5
50	4	2	3	4	4	3	4	2	2	3	4	3	3	2	3
51	4	4	4	4	4	5	4	2	2	4	2	4	4	4	4
52	3	3	4	3	3	3	5	2	2	3	4	3	4	3	3
53	5	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4

54	5	5	3	4	5	5	5	1	1	1	5	3	3	3	2
55	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
56	5	4	4	5	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3
57	5	4	4	5	4	4	5	3	3	5	1	5	5	4	5
58	4	3	2	2	2	3	5	2	2	2	2	2	3	2	2
59	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4
60	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3
61	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
62	3	2	3	4	3	2	5	1	1	5	5	3	1	2	3
63	4	3	4	4	4	4	2	4	3	5	4	5	4	4	3
64	3	3	3	4	4	3	5	1	1	2	4	4	3	1	3
65	3	3	4	2	4	4	3	2	2	4	2	4	3	4	4
66	3	4	4	3	2	3	4	5	2	2	4	3	2	3	3
67	4	2	2	1	2	2	2	1	1	1	3	1	1	1	3
68	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	3
70	4	4	4	5	5	5	3	2	3	3	3	3	4	3	3
71	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3
72	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
73	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4
74	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
75	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
76	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4
77	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	1	5	5	5	5
78	5	5	5	5	5	5	2	4	3	4	4	4	5	4	5
79	4	3	2	2	2	3	5	2	2	2	2	2	3	2	2
80	4	3	2	2	2	3	5	2	2	2	2	2	3	2	2
81	5	4	4	5	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4

82	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
83	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	3	3	3	2
84	5	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	
85	3	3	4	3	3	3	5	2	2	3	4	3	4	3	3	
86	4	4	4	4	4	5	4	2	2	4	2	4	4	4	4	
87	5	4	4	5	5	4	5	1	3	4	2	4	5	5	5	
88	4	2	3	4	4	3	4	2	2	3	4	3	3	2	3	
89	5	2	2	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
90	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	
91	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
92	4	4	3	2	3	3	4	2	3	3	4	2	4	2	3	
93	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	5	3	3	1	3	
94	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
95	5	4	4	4	4	3	3	2	1	4	4	4	4	3	3	
96	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	
97	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
98	4	3	3	4	4	2	5	3	1	4	2	2	3	2	2	
99	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	2	4	4	3	3	
100	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
101	4	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	
102	3	3	4	3	2	3	4	5	2	2	4	3	2	3	3	
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
104	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
105	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
106	2	1	2	2	2	4	5	2	3	2	4	3	4	3	3	
107	4	2	4	4	4	4	5	2	2	2	4	4	3	3	4	
108	3	3	3	4	4	3	5	1	1	2	4	4	3	1	3	
109	4	3	4	4	4	4	2	4	3	5	4	5	4	4	3	

110	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	
111	3	2	3	4	3	2	5	1	1	5	5	3	1	2	3	
112	3	2	3	4	3	2	5	1	1	5	5	3	1	2	3	
113	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	
114	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	
115	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	
116	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
117	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2
118	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	
119	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	1	5	5	5	5	
120	5	5	5	5	5	5	2	4	3	4	4	4	5	4	5	
121	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4
122	5	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4
123	4	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	1
124	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4
125	2	2	1	4	3	3	4	1	2	4	4	4	4	4	2	4
126	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
127	4	4	3	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	3	4	4
128	4	4	5	4	4	5	2	4	4	5	2	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4

20	50	4	1	24	2-3-	0	1	1	0	0	0	0	0	1
21	33	3	1	34	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
22	28	2	1	21	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
23	26	2	0	34	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
24	56	5	0	24	2-7-	0	1	0	1	0	0	0	0	1
25	23	1	0	24	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
26	39	3	1	20	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
27	41	3	0	7	2-3-7- F Pay	0	1	1	1	0	0	0	1	1
28	30	2	0	7	3	0	0	1	0	0	0	0	0	1
29	34	3	0	29	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
30	65	5	1	27	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
31	42	3	0	15	2-3-	0	1	1	0	0	0	0	0	1
32	42	3	0	15	ninguno-no conoce	0	0	0	0	0	0	0	0	0
33	64	5	0	16	ninguno	0	0	0	0	0	0	0	0	0
34	33	3	0	18	3	0	0	1	0	0	0	0	0	1
35	65	5	1	18	7	0	0	0	1	0	0	0	0	1
36	36	3	1	12	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
37	45	3	1	4	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
38	44	3	0	36	2-12-	0	1	0	0	0	0	0	1	1
39	35	3	1	7	2-3-7-	0	1	1	1	0	0	0	0	1
40	45	3	0	19	ninguno	0	0	0	0	0	0	0	0	0
41	27	2	1	7	3	0	0	1	0	0	0	0	0	1
42	30	2	1	7	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
43	65	5	1	29	9	0	0	0	0	1	0	0	0	1
44	67	5	1	10	ninguno	0	0	0	0	0	0	0	0	0
45	23	1	1	23	3-9-	0	0	1	0	1	0	0	0	1
46	24	1	1	32	2-3-	0	1	1	0	0	0	0	0	1
47	28	2	1	23	9-12 Banca móvil	0	0	0	0	1	0	0	1	1

48	23	1	0	19	2-3-	0	1	1	0	0	0	0	0	1
49	24	1	1	19	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
50	36	3	1	36	3-7-	0	0	1	1	0	0	0	0	1
51	37	3	1	26	ninguno	0	0	0	0	0	0	0	0	0
52	31	2	0	4	2-7-12 Wayqui	0	1	0	1	0	0	0	1	1
53	35	3	0	29	2-3-	0	1	1	0	0	0	0	0	1
54	26	2	1	4	2-7-	0	1	0	1	0	0	0	0	1
55	25	1	1	22	2-12-	0	1	0	0	0	0	0	1	1
56	30	2	1	22	2-3-7-9-	0	1	1	1	1	0	0	0	1
57	28	2	1	28	3	0	0	1	0	0	0	0	0	1
58	44	3	0	28	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
59	34	3	1	6	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
60	30	2	0	8	2-3-	0	1	1	0	0	0	0	0	1
61	35	3	1	5	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
62	40	3	1	8	9	0	0	0	0	1	0	0	0	1
63	30	2	0	8	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
64	44	3	1	5	2-3-	0	1	1	0	0	0	0	0	1
65	48	4	1	11	ninguno	0	0	0	0	0	0	0	0	0
66	34	3	1	13	2-7-	0	1	0	1	0	0	0	0	1
67	40	3	1	24	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
68	60	5	1	14	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
69	41	3	0	15	2-7-	0	1	0	1	0	0	0	0	1
70	33	3	0	27	2-4-7-	0	1	0	1	0	0	1	0	1
71	36	3	0	7	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
72	32	3	0	5	3	0	0	1	0	0	0	0	0	1
73	63	5	0	12	5	0	0	0	0	0	1	0	0	1
74	37	3	1	18	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
75	33	3	1	1	3-7-	0	0	1	1	0	0	0	0	1

76	35	3	0	31	3	0	0	1	0	0	0	0	0	1
77	30	2	1	2	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
78	60	5	0	21	2-3-	0	1	1	0	0	0	0	0	1
79	30	2	0	28	3	0	0	1	0	0	0	0	0	1
80	45	3	0	28	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
81	27	2	1	22	2-3-	0	1	1	0	0	0	0	0	1
82	27	2	1	22	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
83	29	2	1	29	2-7-	0	1	0	1	0	0	0	0	1
84	38	3	0	4	2-3-	0	1	1	0	0	0	0	0	1
85	38	3	0	26	2-7-	0	1	0	1	0	0	0	0	1
86	35	3	1	4	ninguno	0	0	0	0	0	0	0	0	0
87	30	2	1	36	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
88	38	3	1	19	3-7-	0	0	1	1	0	0	0	0	1
89	30	2	1	19	9	0	0	0	0	0	0	0	0	1
90	30	2	1	23	2-3-	0	1	1	0	0	0	0	0	1
91	28	2	1	32	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
92	25	1	1	23	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
93	60	5	1	19	2-3-	0	1	1	0	0	0	0	0	1
94	47	4	1	36	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
95	35	3	1	12	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
96	35	3	1	36	3	0	0	1	0	0	0	0	0	1
97	40	3	0	15	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
98	41	3	1	15	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
99	60	5	1	27	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
100	55	4	1	14	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
101	35	3	1	24	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
102	45	3	1	11	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
103	50	4	0	29	2-4-	0	1	0	0	0	0	1	0	1

104	35	3	0	7	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
105	40	3	0	19	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
106	37	3	1	7	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
107	40	3	0	36	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
108	33	3	0	7	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
109	45	3	1	5	2-3-	0	1	1	0	0	0	0	0	1
110	35	3	1	6	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
111	35	3	0	8	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
112	36	3	1	5	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
113	33	3	1	8	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
114	33	3	1	17	2-3-	0	1	1	0	0	0	0	0	1
115	37	3	1	5	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
116	45	3	0	7	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
117	40	3	1	20	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
118	30	2	0	21	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
119	33	3	0	34	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
120	35	3	1	3	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
121	40	3	1	2	2-3-	0	1	1	0	0	0	0	0	1
122	27	2	1	1	2-3-	0	1	1	0	0	0	0	0	1
123	35	3	1	34	2-3-	0	1	1	0	0	0	0	0	1
124	40	3	0	28	3	0	0	1	0	0	0	0	0	1
125	35	3	0	1	2-3-	0	1	1	0	0	0	0	0	1
126	35	3	1	28	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
127	40	3	1	34	ninguno	0	0	0	0	0	0	0	0	0
128	30	2	0	5	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1
129	30	2	0	24	3	0	0	1	0	0	0	0	0	1
130	45	3	1	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1