

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE
HUAMANGA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS
Y CONTABLES**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



TESIS:

**Tecnología Fintech e inclusión financiera en el sector informal
del Centro Histórico en la ciudad de Ayacucho, 2024**

Para optar el Título Profesional de:
CONTADOR(A) PÚBLICO(A)

PRESENTADO POR:

**Bach. Joan Joseph ROJAS SAAVEDRA
Bach. Diana Sthefany URBANO YANCE**

ASESOR:

Mg. C.P.C. Edwar Rafael ENCISO HUILLCA

AYACUCHO - PERÚ

2025

DEDICATORIA

A mis queridos padres: Raúl y Gladys, a mis amados hermanos: Aldair y Daysi que constituyen la fuerza y razón que me impulsa a seguir adelante para hacer realidad mis objetivos trazados. (Diana Sthefany Urbano Yance)

A mi abuela Palmira, a mi madre Katya, a mi tía Yamilie y a mi tío Jhosev quienes han sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores lo cual me ha ayudado a seguir adelante en los momentos difíciles, a mis hermanos: Kiara y Daniel, esto también es por ustedes. (Joan Joseph Rojas Saavedra)

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecemos a Dios por darnos la fortaleza, la salud y la sabiduría para culminar esta etapa de la mejor manera, gracias por darnos fuerza cuando las nuestras flaqueaban, por infundirnos esperanza cuando las dudas nos abrazaban, y por recordarnos siempre que los sueños son posibles si se caminan con fe.

A la familia, nuestro pilar más fuerte. Gracias por su amor incondicional y sincero, la fe puesta en nosotros y por cada palabra de aliento en los momentos de adversidad. Sin su apoyo constante, este logro no habría sido posible.

Con nuestra más alta consideración y reconocimiento, extendemos nuestra más profunda gratitud a nuestro distinguido asesor de tesis, el Mg. C.P.C. Edwar Rafael Enciso Huillca, por su empeño, la paciencia y excelentes orientaciones que nos otorgó. Su asesoría enriqueció la investigación de la presente tesis y al mismo tiempo, en nuestra formación profesional.

A los docentes que nos acompañaron a lo largo de esta etapa académica, nuestra más profunda gratitud, ya que también nos transmitieron no solo conocimiento, sino también la forma de enseñar con pasión y compromiso por el aprender y el superarse.

Nuestra gratitud se extiende también a la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, columna y baluarte de la excelencia académica, la cual ha propiciado el desarrollo del espíritu crítico que es tan necesario para los dos intrépidos estudiantes que hoy, en esta calidad de tesis, enfrentan el reto de llevar con orgullo el nombre de esta prestigiosa casa de estudios que tuvo un papel determinante en nuestras vidas tanto personal como profesional.

A los amigos y compañeros, gracias por compartir el camino universitario con nosotros, por su apoyo incondicional y por hacer más llevadero los días de esfuerzo y estudio. Sus palabras y compañía fueron esenciales para hoy en día estar aquí.

Finalmente, agradecemos a las personas que, directa e indirectamente, contribuyeron a la elaboración de la tesis, les extendemos nuestro más sincero agradecimiento. Este logro es el reflejo de un esfuerzo colectivo y de la confianza depositada en nosotros. A todos, gracias.

ÍNDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
ÍNDICE	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1. Situación problemática.....	11
1.1.1. Identificación del Tema.....	11
1.1.2. Delimitación.....	14
1.1.3. Situación problemática.....	15
1.2. Formulación del Problema.....	17
1.3. Justificación de la investigación.....	18
1.4. Objetivos de la investigación.....	20
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	21
2.1. Marco Referencial o antecedentes empíricos.....	21
2.2. Bases teóricas.....	25
2.3. Marco Legal.....	33
2.4. Marco conceptual.....	35
CAPÍTULO III METODOLOGÍA	42
3.1. Ámbito de estudios: Localización política y geográfica.....	42
3.2. Tipo y nivel de investigación.....	43
3.3. Unidad de análisis.....	43
3.4. Población de estudio.....	44
3.5. Tamaño de muestra.....	44
3.6. Técnicas de selección de muestra.....	45
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	45
3.8. Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de la información.....	47
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN	49
4.1. Resultados.....	49
4.1.1. Procesamiento, análisis e interpretación de resultados.....	49
Resultados Descriptivos.....	49

4.1.2. Pruebas de hipótesis.....	61
Resultados Inferenciales	61
4.1.3. Presentación de resultados.....	63
4.2. Discusión de resultados.....	66
CONCLUSIONES	70
RECOMENDACIONES	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
ANEXOS	80
Anexo 1: Operacionalización de Variables y Matriz de Consistencia.....	81
1.1. Operacionalización de variables.....	81
1.2. Matriz de consistencia.....	83
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos.....	85
Anexo 3: Validación de Instrumentos por Expertos	88
Anexo 4: Base de datos de la muestra	91
Anexo 5: Prueba de Confiabilidad del Instrumento	95
Anexo 6: Base de datos de la prueba piloto.....	96
Anexo 7: Datos de fiabilidad de la prueba piloto	97
Anexo 8: Federación de Ambulantes Unidos de la Región de Ayacucho	98
Anexo 9: Baremación de Instrumentos	99
Anexo 10: Evidencia Fotográfica	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Frecuencia según sexo	49
Tabla 2	Frecuencia según rango de edad	50
Tabla 3	Frecuencia según tiempo en que labora como ambulante.....	51
Tabla 4	Asociación al que pertenece el ambulante.....	52
Tabla 5	Nivel de la Tecnología Fintech.....	53
Tabla 6	Nivel de inclusión financiera	54
Tabla 7	Nivel de la accesibilidad a la Tecnología Fintech	55
Tabla 8	Nivel del uso de la Tecnología Fintech.....	56
Tabla 9	Nivel del conocimiento de la Tecnología Fintech	57
Tabla 10	Nivel del acceso a servicios financieros.....	58
Tabla 11	Nivel del uso de servicios financieros	59
Tabla 12	Nivel de conocimiento financiero	60
Tabla 13	Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov	61
Tabla 14	Coeficiente de correlación de la tecnología Fintech y la inclusión financiera	62
Tabla 15	Coeficiente de correlación de la accesibilidad a la tecnología Fintech y la inclusión financiera.....	62
Tabla 16	Coeficiente de correlación del uso de la tecnología Fintech y la inclusión financiera	63
Tabla 17	Coeficiente de correlación del conocimiento de la tecnología Fintech y la inclusión financiera.....	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Mapa del Centro Histórico de Ayacucho	42
Figura 2	Frecuencia según sexo.....	49
Figura 3	Frecuencia según rango de edad	50
Figura 4	Frecuencia según tiempo en que labora como ambulante	51
Figura 5	Asociación al que pertenece el ambulante.....	52
Figura 6	Nivel de la Tecnología Fintech.....	53
Figura 7	Nivel de inclusión financiera	54
Figura 8	Nivel de la accesibilidad a la Tecnología Fintech.....	55
Figura 9	Nivel del uso de la Tecnología Fintech	56
Figura 10	Nivel del conocimiento de la Tecnología Fintech	57
Figura 11	Nivel del acceso a servicios financieros	58
Figura 12	Nivel del uso de servicios financieros	59
Figura 13	Nivel de conocimiento financiero	60

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la tecnología Fintech y la inclusión financiera en el sector informal del Centro Histórico en la ciudad de Ayacucho en el año 2024. El estudio fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel correlacional. La población estuvo conformada por comerciantes informales del Centro Histórico, seleccionándose una muestra de 115 participantes mediante muestreo por conveniencia. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario estructurado. El análisis estadístico se realizó con el programa SPSS, empleando la prueba de correlación de Spearman al no cumplirse el supuesto de normalidad. Los resultados inferenciales evidenciaron correlaciones positivas altas y significativas entre la tecnología Fintech y la inclusión financiera ($r = 0.794$; $p = 0.000$), entre la accesibilidad a la tecnología Fintech y el acceso a servicios financieros ($r = 0.565$; $p = 0.000$), entre el uso de tecnología Fintech y el uso de los servicios financieros ($r = 0.697$; $p = 0.000$), y entre el conocimiento de la tecnología Fintech y el nivel de conocimiento financiero ($r = 0.756$; $p = 0.000$). Estos resultados confirman que un mayor uso, conocimiento y acceso a herramientas Fintech incrementa significativamente el nivel de inclusión financiera. Se concluye que las tecnologías Fintech representan un mecanismo efectivo para promover la inclusión financiera en contextos de informalidad, siempre que se acompañen de estrategias de educación digital, accesibilidad tecnológica y fortalecimiento de la confianza en plataformas financieras.

Palabras clave: Fintech, inclusión financiera, billeteras digitales, accesibilidad tecnológica, conocimiento financiero, transformación digital.

ABSTRACT

The present research aimed to determine the relationship between Fintech technology and financial inclusion in the informal sector of the Historic Center of Ayacucho city in 2024. The study was quantitative in nature, with a non-experimental design and a correlational level. The population consisted of informal traders in the Historic Center, with a sample of 115 participants selected through convenience sampling. Data collection was carried out using a survey technique, with a structured questionnaire as the instrument. Statistical analysis was performed using the SPSS program, employing Spearman's correlation test as the assumption of normality was not met. The inferential results showed high and significant positive correlations between Fintech technology and financial inclusion ($r = 0.794$; $p = 0.000$), between accessibility to Fintech technology and access to financial services ($r = 0.565$; $p = 0.000$), between the use of Fintech technology and the use of financial services ($r = 0.697$; $p = 0.000$), and between knowledge of Fintech technology and the level of financial knowledge ($r = 0.756$; $p = 0.000$). These results confirm that greater use, knowledge, and access to Fintech tools significantly increase the level of financial inclusion. It is concluded that Fintech technologies represent an effective mechanism for promoting financial inclusion in informal contexts, provided that they are accompanied by strategies for digital education, technological accessibility, and strengthening trust in financial platforms.

Keywords: Fintech, financial inclusion, digital wallets, technology accessibility, financial literacy, digital transformation.

INTRODUCCIÓN

En el contexto global contemporáneo, la inclusión financiera se ha consolidado como un eje fundamental para la reducción de la pobreza, el impulso de la productividad y el desarrollo económico sostenible. El acceso equitativo a servicios financieros formales permite a los ciudadanos participar activamente en la economía, gestionar sus recursos con mayor eficiencia y acceder a oportunidades de crecimiento. Sin embargo, persisten amplias brechas que afectan principalmente a las poblaciones vulnerables y a los trabajadores informales, quienes enfrentan barreras relacionadas con la falta de infraestructura digital, baja educación financiera y limitada confianza en el sistema bancario. Ante esta problemática, la tecnología financiera, conocida como Fintech, emerge como una alternativa innovadora que transforma los mecanismos tradicionales de acceso a servicios financieros mediante soluciones digitales ágiles, inclusivas y de bajo costo.

En el Perú, el desarrollo de plataformas Fintech, como las billeteras electrónicas, los sistemas de pago digital y las aplicaciones de microfinanzas, ha experimentado un crecimiento exponencial en los últimos años. Este proceso ha sido impulsado por la expansión del internet móvil, la penetración de los teléfonos inteligentes y la necesidad de modernizar las transacciones económicas tras la pandemia por la COVID-19. No obstante, dicho avance no se ha distribuido de manera equitativa a nivel nacional, evidenciando brechas significativas entre zonas urbanas formales y aquellas caracterizadas por la informalidad. En particular, el sector informal continúa representando un desafío crítico, ya que concentra a una población económicamente activa que, pese a su rol fundamental en la dinamización del mercado local, carece de acceso pleno al sistema financiero formal, limitando su capacidad de ahorro, inversión y crecimiento.

En la ciudad de Ayacucho, especialmente en su Centro Histórico, el comercio informal constituye una de las principales fuentes de ingresos para la población. Los vendedores ambulantes, microemprendedores y pequeños comerciantes participan activamente en la economía local, pero operan mayoritariamente fuera del sistema financiero tradicional. La adopción de herramientas Fintech por parte de este sector podría representar un mecanismo eficiente para promover la inclusión financiera, al permitirles realizar transacciones seguras, acceder a microcréditos digitales y construir historiales financieros que faciliten su formalización económica. Sin embargo, factores como el

nivel de conectividad, la alfabetización digital y la percepción de riesgo influyen directamente en el nivel de adopción de estas tecnologías.

Estudios recientes demuestran que la tecnología Fintech no solo facilita el acceso a servicios financieros, sino que también fortalece la autonomía económica de los emprendedores informales, mejora la transparencia en las transacciones y contribuye a la reducción del uso del efectivo, generando beneficios tanto individuales como colectivos. No obstante, el impacto real de estas tecnologías depende de su disponibilidad, uso efectivo y nivel de conocimiento por parte de los comerciantes. En este sentido, resulta necesario analizar de manera empírica la relación entre la tecnología Fintech y la inclusión financiera en el sector informal del Centro Histórico de Ayacucho, con el fin de identificar oportunidades, desafíos y estrategias que permitan potenciar su desarrollo sostenible.

El presente informe se estructura en cuatro capítulos. En el Capítulo I se expone el planteamiento del problema, los objetivos y la justificación de la investigación. El Capítulo II aborda el marco teórico, antecedentes y fundamentos conceptuales y legales relacionados con la tecnología Fintech y la inclusión financiera. El Capítulo III describe el tipo y diseño de investigación, la población, la muestra, las técnicas e instrumentos utilizados. Finalmente, el Capítulo IV presenta los resultados, su análisis y la discusión correspondiente, seguido de las conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos.

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática

1.1.1. Identificación del Tema

Hoy en día, la inclusión financiera se reconoce como un componente esencial del desarrollo económico y social de las naciones, al facilitar el acceso de individuos y empresas a servicios financieros fundamentales tales como cuentas bancarias, créditos, seguros y plataformas de pago electrónicos. El Banco Mundial (2025) la entiende como la posibilidad de que las personas accedan y utilicen servicios financieros formales de modo asequible y seguro, de forma que se favorezca su bienestar económico y social. Sin embargo, a escala global, subsisten brechas sustanciales en la disponibilidad de tales servicios, las cuales obstaculizan la plena integración de millones de personas al sistema financiero formal. De acuerdo con la misma fuente, alrededor de 1.400 millones de personas adultas en el planeta no tienen cuenta bancaria, lo que restringe la posibilidad de ahorro, inversión y acceso a financiación.

Frente a esta situación, la tecnología financiera (Fintech) ha sido una solución clave para acortar la brecha observada en la inclusión financiera. Fintech, para Bains y Wu (2023), se refieren a la aplicación de innovaciones tecnológicas en la prestación de servicios y productos financieros, lo cual implica realizar operaciones más eficaces, seguras y de más fácil acceso a través de los canales digitales. Sus ejemplos incluyen wallets, mobile payments, criptomonedas, crowdfunding y plataformas de crédito digital. A nivel global, el uso de estos servicios ha seguido un ritmo de progresión de manera creciente, a escala anual en el periodo de los cinco últimos años, siendo su uso más acentuado en economías emergentes de África, Asia y América Latina. No obstante, la persistente brecha digital actúa como un severo freno a la difusión de estas innovaciones: en economías emergentes, estudios advierten que los adultos en países de ingresos bajos y medios carece de acceso a internet o de dispositivos móviles apropiados, lo que los excluye de los beneficios que estas herramientas pueden ofrecer.

Si bien se han registrado avances importantes en la digitalización del sector financiero, diversos países enfrentan todavía obstáculos considerados estructurales para la adopción plena de las plataformas Fintech. Aun con la expansión de servicios financieros digitales en el período postpandemia, la disponibilidad tecnológica por sí sola no garantiza la inclusión. Informes de la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2022) subrayan que las brechas de infraestructura digital, los bajos niveles de

alfabetización (incluida la financiera y digital) y los marcos regulatorios insuficientes continúan limitando el uso efectivo y seguro de estos servicios en países en desarrollo.

En el contexto nacional, la inclusión financiera ha tomado importancia en los últimos años, sin embargo, aún existen barreras que dificultan su uso, especialmente en zonas rurales y ámbitos informales. La SBS informó que el 52% de la población adulta tenía una cuenta en el sistema financiero al segundo trimestre del 2021. Cifras más recientes del MEF-PNIF estiman 57.1% en 2023 y 57.4% en 2024. Estos avances conviven con rezagos territoriales y de informalidad que limitan el uso efectivo de los servicios. (SBS, 2021; MEF, 2024; MEF, 2025).

El Banco Central de Reserva del Perú enfatiza que las billeteras digitales (por ejemplo: Yape y Plin) han impulsado de forma tangible la digitalización de pagos y la bancarización transaccional. En 2024 se realizaron 442 pagos digitales por adulto, y la interoperabilidad entre billeteras y otros rieles de pago ha añadido más de 165 millones de transacciones mensuales hacia fines de ese año. Entre el primer semestre de 2023 y el de 2024, las transferencias vía billeteras crecieron 133.8% en número y 112.4% en valor, reflejando su rápida adopción. Además, Yape reportó alrededor de 17 millones de usuarios a febrero de 2025 (BCRP, 2024a; BCRP, 2025).

En el Perú, la inclusión financiera ha avanzado en la última década, aunque persisten brechas importantes en ámbitos rurales e informales. De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2024b), la pobreza monetaria alcanzó el 29,0% en 2023 (27,5% en 2022), lo que evidencia vulnerabilidad en amplios segmentos de la población. Conviene mencionar también que, a nivel nacional, en 2023 el 92,8% de los hogares contaba con al menos un smartphone, pero persisten brechas territoriales y socioeconómicas que afectan la adopción de apps Fintech (OSIPTEL, 2024).

En el tejido empresarial, reportes del Ministerio de la Producción estiman que solo alrededor del 28% de las MYPE acceden a crédito formal, por lo que cerca del 72% permanece al margen del financiamiento del sistema, limitando su crecimiento y sostenibilidad. La efectividad de las soluciones Fintech para ampliar el acceso depende, además, de capacidades financieras, el 41% de adultos no alcanza el nivel mínimo de educación financiera, y de la conectividad, 58,4% de los hogares contaban con Internet en el cuarto trimestre de 2024, factores que condicionan el uso efectivo y seguro de los servicios digitales según reporta el INEI (2025). (INEI, 2024b; Ministerio de Producción, 2024).

En Ayacucho, la interacción entre pobreza, alta informalidad laboral y limitaciones de infraestructura digital condiciona el acceso a servicios financieros y tecnológicos. De acuerdo con la Sociedad Nacional de Industrias (2024) según datos de INEI y en concordancia con el Diagnóstico Productivo Regional en Ayacucho elaborado por el Ministerio de Producción (2025), la pobreza monetaria en la región fue 39,4% en 2023 y se redujo a 32,8% en 2024. Conjuntamente, con los datos planteados por el INEI (2024a) el mercado laboral, la tasa de empleo informal bordea el 74,9%. Este marco estructural dificulta que hogares y negocios califiquen para crédito, seguros u otros productos financieros, y coincide con lo hallado por el BCRP (2024a) en el que se menciona que la informalidad, la pobreza y la conectividad explican buena parte de las brechas regionales de inclusión financiera.

En el Centro Histórico de Ayacucho, donde se concentra una parte importante del comercio informal, la adopción de servicios Fintech, en especial, las billeteras digitales, sigue siendo heterogénea. A nivel país, la SBS reporta (con base en ENAHO) que alrededor del 46% de los adultos declaró tener alguna billetera digital en 2024 (56% de adultos con cuenta en el sistema financiero para el 2023), con mayor adopción entre jóvenes y en zonas urbanas, pero con rezagos en ámbitos con menor bancarización y conectividad. Estos rezagos se explican por brechas de educación financiera digital, desconfianza y limitaciones de infraestructura digital, factores que condicionan el uso efectivo de pagos digitales en el comercio popular (BCRP, 2024b ;SBS, 2024; SBS, 2023; INEI, 2022).

El acceso a redes de Internet y a dispositivos digitales continúa siendo una barrera significativa en la región. En Ayacucho, el 35,2% de los hogares contaba con acceso a internet en 2023 (65% sin acceso), lo que limita el uso eficiente de herramientas Fintech en la vida cotidiana. Además, indicadores de OSIPTEL (2023) ubican a Ayacucho entre los departamentos con menores velocidades promedio de internet móvil, lo que afecta la calidad/estabilidad del servicio. A nivel regional, CEPLAN (2024) subraya que las brechas de conectividad son más pronunciadas en áreas rurales y de menores ingresos, por lo que la sola disponibilidad tecnológica no garantiza inclusión digital ni financiera.

Estos elementos ponen de manifiesto que, pese a su capacidad para ampliar la inclusión financiera en Ayacucho, las Fintech todavía hallan obstáculos tanto estructurales como culturales de considerable envergadura. Con objeto de que la innovación Fintech se asiente de forma efectiva en el sector informal del Centro Histórico de Ayacucho, resulta imperativo trazar líneas de acción que promuevan la educación financiera, la confianza

en los productos digitales y la disponibilidad de la infraestructura tecnológica indispensable.

A partir de la problemática expuesta, se plantea la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es la relación entre la tecnología Fintech y la inclusión financiera en el sector informal del Centro Histórico en la ciudad de Ayacucho, 2024?

1.1.2. Delimitación

Espacial (geográfica)

La presente investigación se desarrolló en el Centro Histórico de la ciudad de Ayacucho durante el año 2024.

Justificación de la Elección:

La elección del Centro Histórico de Ayacucho como escenario del estudio se fundamenta en varios criterios.

Relevancia: En primer lugar, su predominancia como núcleo administrativo, cultural y comercial de la ciudad lo convierte en el distrito más transitado y estratégico para el análisis de la difusión de servicios Fintech dirigidos tanto a consumidores como a pequeños y medianos negocios. La concentración de actividades económicas y la heterogeneidad de los vendedores que operan en el área suponen un campo idóneo para examinar cómo las plataformas B2C y B2B interactúan con la inclusión financiera de distintos segmentos ocupacionales.

Diversidad de comerciantes: En segundo lugar, la heterogeneidad del tejido comercial que caracteriza al Centro Histórico, que abarca desde microempresas formalizadas hasta vendedores ambulantes, permite constituir un muestreo representativo del impacto diferencial de las tecnologías financieras sobre la inclusión. La variedad de escalas, formalidades y métodos de pago acentúa la pertinencia de recaudar datos empíricos que evidencien los mecanismos de acceso al crédito, los sistemas de pago digital y los monederos electrónicos en cada uno de los segmentos productivos.

Acceso a Tecnología: La elección geográfica responde a la variabilidad potencial en la adopción de soluciones Fintech entre los distintos estratos de comerciantes que operan en el área. Se anticipó que las diferencias en alfabetización digital y en la disponibilidad de infraestructura de telecomunicaciones influyeron en la forma en que cada segmento se vincula con servicios financieros digitales.

Impacto socioeconómico: Por último, el Centro Histórico se define como uno de las áreas urbanas más densamente poblados de la provincia de Huamanga, y su heterogeneidad socioeconómica constituye un laboratorio natural para los estudios de inclusión financiera. Un análisis situado en este contexto puede arrojar conclusiones que trasciendan el ámbito local y sirvan como referencia para intervenciones en comunidades con perfiles socioeconómicos similares.

Temporal

La ejecución de esta investigación estuvo circunscrita entre el 1 de julio de 2024 y el 31 de julio de 2025.

Justificación de la Elección

La delimitación temporal se fundamenta en las siguientes razones:

Recencia y Pertinencia: La fijación del año 2024 asegura que la investigación se enmarque en un contexto inmediato al presente y permite la recolección de datos que reflejan la evolución más reciente de las soluciones Fintech B2C y B2B en el proceso de inclusión financiera de comerciantes situados en el Centro Histórico de la ciudad de Ayacucho.

Suficiente duración: La duración establecida otorga el margen necesario para la captura de datos robustos y para la identificación de eventuales cambios en el uso de Fintech y en sus efectos de inclusión financiera. Este marco permite el análisis de cómo las tendencias en adopción y uso se desarrollan y se difieren a lo largo del tiempo.

Análisis de tendencias estacionales: El estudio de tendencias estacionales permite examinar las fluctuaciones en la adopción de soluciones Fintech, así como la evolución de los ingresos reportados por los comerciantes. A partir de esta evidencia, es posible discernir patrones cíclicos que, si se articulan adecuadamente, contribuyen a la comprensión de la dinámica económica a lo largo del calendario anual. Este enfoque no solo enriquece el análisis descriptivo, sino que también facilita la anticipación de comportamientos futuros en un entorno donde la variabilidad estacional puede influir en la estrategia operativa de los agentes involucrados.

1.1.3. Situación problemática

El auge reciente de la bancarización en el Perú se refleja en la evolución de las cifras proporcionadas por Ipsos en el bienio 2019–2020. En 2019, se estimó que alrededor de 7,8 millones de adultos, de 18 a 70 años, alcanzaban el 47% de la población urbana, y

de estos, el 28% se identificó como usuarios de la banca móvil, posicionándose en el cuarto lugar de los canales de acceso, por detrás de los cajeros automáticos (60%) y las ventanillas de agencias (52%). Adicionalmente, el estudio reveló que el 37% de los consultados podía nombrar la aplicación Yape, el 18% la aplicación Lukita y el 16% la aplicación Tunki. En 2020, la tendencia se acentuó, al contabilizarse 8,6 millones de nuevos usuarios de la banca, cifra que equivalió al 51% de la población urbana (Ipsos, 2019).

Se caracterizó, en particular, por una marcada heterogeneidad en la adopción de plataformas de banca móvil; las aplicaciones de móvil banking concentraron una tasa de penetración del 57%, en tanto que las de transferencias de dinero atrajeron al 44% de los usuarios, registrando estas últimas un crecimiento acelerado tanto en frecuencia de uso como en preferencia (Ipsos, 2020).

No obstante, la dimensión de esas cifras era escasa en términos propuestos hasta entonces, hasta que la llegada de la pandemia de COVID-19 las convirtió en una necesidad, obligando a los consumidores a recurrir a la tecnología no ya como un experimento, sino como un requisito autoritativo de la nueva realidad. El SARS-CoV-2 demandó un reajuste de las rutinas cotidianas, un nuevo esquema de interacción, una reconfiguración de la colaboración social y un cambio en las lógicas de compra (Digital Bank Latam, 2020).

Los análisis de Ipsos (2021) sobre el sector bancario muestran que los usuarios valoran cada vez más experiencias digitales rápidas y sencillas, y que la crisis sanitaria aceleró el uso de banca móvil y billeteras. En ese marco, creció la adopción de métodos de pago alternativos, se multiplicaron las operaciones no presenciales y ganaron terreno los pagos y transferencias desde el celular. En línea con ello, el BCRP (2025) confirma un salto en los pagos digitales (442 por adulto en 2024, esto refleja más de un pago por día), impulsado por billeteras e interoperabilidad.

Contextualmente, los informes oficiales sobre la entrega de subsidios durante 2020 muestran que una proporción relevante de beneficiarios no tenía cuenta bancaria, lo que obligó a desplegar mecanismos alternativos de pago y a acelerar iniciativas de bancarización posterior (MIDIS, 2022).

Con base en las evidencias expuestas, se puede concluir que tanto el conjunto de consumidores peruanos como los comerciantes han mostrado, en forma coherente, una notable reacción frente a la incorporación de la innovación financiera en cuestión. En tanto que la capital constituye el principal centro urbano del país, se presenta como un

laboratorio empírico idóneo para el análisis del cambio en la conducta del consumidor en el comercio electrónico. El presente trabajo se sitúa, a su vez, en el horizonte de los procesos acumulados en los años recientes, con especial atención a la dinámica generada por la pandemia de Covid-19, que obligó a los sujetos a reconfigurar sus prácticas en un entorno de acelerado avance tecnológico. Se indaga, en particular, el ascenso del peso específico de los pagos alternativos como instrumento orientado a reemplazar el uso tradicional del efectivo en las actividades comerciales.

En Huamanga, territorio ayacuchano, se puede observar que también existe circularmente la informalidad del comercio menor por un lado y una relación muy escasa entre los minoristas del comercio y el sistema financiero por el otro, repitiéndose los ciclos de exclusión, que serán menos dramáticos en las calles del Centro Histórico por el escepticismo de los comerciantes de ahí hacia las tecnologías digitales, además, el sector informal es el que normalmente se omite, pero que contribuye de manera importante a la economía de la zona; a partir de esto, de este largo tiempo en la que vamos a indagar de qué manera han ido quedando los comerciantes de sus efectos sobre la relación cotidiana que mantienen comerciantes con los medios de financiamiento emergentes.

La escasez de datos tanto a escala nacional como local sobre la adopción y el comportamiento financiero del comercio informal justifica la conveniencia de estudiar cómo las plataformas Fintech están modificando la dinámica de este segmento en Ayacucho. La indagación se centra en conocer la profundidad de la inclusión que estas herramientas están logrando y la capacidad que tienen para transformar las rutinas financieras de los comerciantes. De esta manera, orientamos la investigación en los vendedores informales de la ciudad con el objetivo de poder medir el alcance del impacto de la tecnología Fintech y la inclusión financiera respecto el cual los mencionados vendedores son ajenos, pero que son necesarios para el desarrollo de sus actividades económicas

1.2. Formulación del Problema

a) Problema general

¿Cuál es la relación entre la tecnología Fintech y la inclusión financiera en el sector informal del Centro Histórico en la ciudad de Ayacucho, 2024?

b) Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la accesibilidad de la tecnología Fintech y el acceso a servicios financieros en el sector informal del Centro Histórico en la ciudad de Ayacucho, 2024?
- ¿Cuál es la relación entre el uso de la tecnología Fintech y el uso de servicios financieros en el sector informal del Centro Histórico en la ciudad de Ayacucho, 2024?
- ¿Cuál es la relación entre el conocimiento de la tecnología Fintech y el nivel de conocimiento financiero en el sector informal del Centro Histórico en la ciudad de Ayacucho, 2024?

1.3. Justificación de la investigación

Justificación teórica

Las iniciativas de Fintech han generado un impacto significativo tanto en la economía regional como en la reconfiguración de los modelos operativos de las organizaciones comerciales. La investigación de Thanigan et al. (2025) documenta que las soluciones B2C y B2B han reducido los costes transaccionales y han proporcionado un acceso más exento y escalable a los servicios financieros. Estos avances han alterado sustancialmente las interacciones entre los comerciantes y sus clientes, así como entre los propios comerciantes. Simultáneamente, la adopción de plataformas B2C está modificando los hábitos de consumo de manera clara y crece a gran escala. En un estudio anterior, Jiang (2022) indican que el uso de interfaces Fintech reestructura tanto los rituales de pago como los procesos decisionales en el curso de la compra, lo que produce cambios en la elasticidad de la demanda y, como efecto, en la recaudación del sector retail.

Los autores antes citados, indican que ahorrarse márgenes altos de intermediación financiera no sólo plantea niveles de rentabilidad más altos para las empresas que participan en las transacciones B2B, sino que también fomentan la reinversión para la innovación y mejora de procesos, creando los cimientos de un círculo virtuoso en la productividad. Por último, el marco regulatorio cambiante, por el que muchas jurisdicciones empiezan a regirse, indica que la introducción de soluciones Fintech en el sector B2B es viable y adecuada de un marco regulativo que protege las contrapartes y, sin embargo, fomenta a la vez la transparencia.

Justificación práctica

La incorporación de soluciones fintech en relaciones B2B, especialmente a través de plataformas de *supply chain finance* (SCF)-financiación de la cadena de suministro- y tecnologías como *blockchain*, reduce ineficiencias y asimetrías de información, incrementa la visibilidad transaccional entre empresas y socios, y fortalece la coordinación en la cadena de valor; todo ello se traduce en ventajas competitivas y mayor resiliencia operativa (Ioannou & Demirel, 2022).

Desde el ángulo del cumplimiento y la gobernanza digital, la literatura sobre RegTech muestra que las herramientas basadas en analítica/IA habilitan alertas tempranas y monitoreo casi en tiempo real del riesgo, apoyando la reducción de exposición reputacional y de costos de cumplimiento cuando se implementan con enfoques de riesgo y estándares robustos (Chao et al., 2022).

En el ámbito de las pymes y microempresas, la evidencia sintetizada indica que las soluciones Fintech, pagos digitales, *scoring* alternativo y financiamiento habilitado por datos, mejoran el acceso al crédito y a medios de pago formales, favoreciendo la inclusión financiera empresarial y la continuidad operativa en entornos de alta incertidumbre (Sharma et al., 2023).

De forma complementaria, las revisiones sobre SCF con blockchain reportan efectos prácticos en la trazabilidad, la reducción de disputas y la integración de servicios complementarios, por ejemplo, verificación, factoring en plataforma, lo que ayuda a atraer y retener segmentos diversos de clientes B2B y a acelerar el capital de trabajo en redes locales (Gong et al., 2022; Ioannou & Demirel, 2022).

Justificación social

Las tecnologías financieras pueden fomentar la inclusión social al ampliar el acceso a servicios bancarios formales para hogares tradicionalmente excluidos. En evidencia micro a nivel de hogar, Yang & Zhang (2022) muestran que la adopción de Fintech incrementa el uso de servicios financieros y se asocia con mejoras en el consumo y la resiliencia de los hogares, especialmente entre quienes enfrentaban mayores barreras de acceso.

En el segmento de micro y pequeñas empresas, las soluciones *Fintech*, incluido *scoring* alternativo, pagos digitales y financiamiento habilitado por datos, reducen fricciones financieras (colateral, historial) y mejoran el acceso a crédito y cobros formales, con implicancias en continuidad operativa y empleo local. Estas herramientas permiten a

negocios pequeños integrarse a cadenas de valor más complejas y estabilizar capital de trabajo (Sharma et al., 2023).

Según Wang y Zhang (2025), en ámbitos rurales y de baja infraestructura, la expansión de banca/pagos digitales y de la economía digital se vincula con mayor inclusión financiera rural y con la reducción de brechas de uso, siempre que se acompañe de capacidades y conectividad; en ese sentido, esto sugiere efectos sociales positivos sobre comunidades alejadas. Dicho trabajo documenta mecanismos a través de los cuales la digitalización impulsa el acceso a servicios financieros en zonas rurales.

Finalmente, la trazabilidad y registro electrónico inherentes a los pagos digitales eleva la transparencia y puede disuadir conductas oportunistas, reforzando la confianza en las transacciones y favoreciendo entornos comerciales más equitativos; a nivel internacional, se observa que mayores transacciones digitales se asocian con menor corrupción. Estos efectos de transparencia son socialmente valiosos, pues fortalecen la legitimidad institucional y la cohesión en redes económicas locales (Setor et al., 2021).

1.4. Objetivos de la investigación

a) Objetivo general

Determinar la relación entre la tecnología Fintech y la inclusión financiera en el sector informal del Centro Histórico de la ciudad de Ayacucho, 2024.

b) Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la accesibilidad de la tecnología Fintech y el acceso a servicios financieros en el sector informal del Centro Histórico de la ciudad de Ayacucho, 2024.
- Determinar la relación entre el uso de la tecnología Fintech y el uso de servicios financieros en el sector informal del Centro Histórico de la ciudad de Ayacucho, 2024.
- Determinar la relación entre el conocimiento de la tecnología Fintech y el nivel de conocimiento financiero en el sector informal del Centro Histórico de la ciudad de Ayacucho, 2024.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Marco Referencial o antecedentes empíricos

Internacional

Anshari et al. (2020) publicaron el artículo titulado “Tecnología financiera e innovación disruptiva en los negocios: concepto y aplicación”, mediante el cual analizaron el concepto, características y casos tecnológicos marcados en el negocio local Fintech de Indonesia, por lo que se destacó una evaluación comparativa entre la Fintech local y otros mercados globales emergentes. En cuanto a la metodología, se aplicó análisis de minería de texto a una amplia base de documentos como correos, reseñas y artículos con el fin de revelar correlaciones y patrones en las propiedades de Fintech. El análisis de caso contrasta las Fintech originarias de una muestra de industrias Fintech de Indonesia con los líderes globales, centrándose en las dinámicas del mercado local en el periodo 2017. Los resultados obtenidos concluyen que la innovación tecnológica en las Fintech requiere innovación en alfabetización y mejoras en la educación financiera, así también las entidades locales de tecnologías financieras poseen características que les confieren una notable capacidad de resistencia frente a competidores internacionales en el mismo sector.

Sharma et al. (2023) en su investigación titulada “Pequeñas Empresas y Fintech: una revisión sistemática y direcciones futuras”, los autores estudiaron cuatro ejes conceptuales que eran objeto de investigación: la adopción de los servicios Fintech de pago y de crédito; el efecto que tales servicios ejercieron sobre las pequeñas empresas; la interacción entre ambas dimensiones; y el proceso de digitalización que subyace a esa interacción, para lo cual aplicaron un enfoque inductivo de revisión sistemática e interdisciplinaria a través de la observación y revisión documentaria, analizando 103 artículos de revistas indexadas publicadas entre 2008 y 2023, que tienen en conjunto los dominios de pequeñas empresas y Fintech. Al concluir, se sostuvo que la tecnología financiera reconfigura los procesos nucleares de las organizaciones pequeñas, reduciendo las fricciones históricas asociadas al acceso a crédito y a medios de pago de costo y de tramitación elevados. Ante la presión, tanto competitiva como regulatoria, ejercida por las grandes entidades públicas y por plataformas que operan en mercados más transparentes, la base de pequeñas empresas en el sector formal se contrajo.

En su contribución, Abbasi et al. (2021) realizaron un estudio titulado “Préstamos P2P Fintechs y acceso de las PYMES a la financiación”, en el que indagaron el papel de las

plataformas de crédito en la expansión del crédito a las pequeñas y medianas empresas, sector demarcado por su contribución esencial a la economía. La investigación tuvo como muestra a los estados miembros de la OCDE y sujeta a un rango temporal de 2011 a 2018, hicieron uso de una investigación cualitativa teniendo un diseño longitudinal de efectos fijos y mostró que las tecnologías de préstamo P2P lograron, efectivamente, un acrecentamiento del acceso crediticio listado previamente. El trabajo, además, identificó que las características de la calidad institucional moderaron de forma positiva la relación, de tal manera que entornos normativos y burocráticos robustos acabaron por amplificar el efecto de los créditos P2P sobre las pymes. Sobre la base de los resultados, los autores propusieron que los gerentes de estas unidades económicas puedan sustituir o complementar las fuentes tradicionales de liquidez apelando a las plataformas Fintech de préstamo P2P, concluyendo así las Fintech que otorgan préstamos P2P mejoran la disponibilidad de créditos para las pymes.

Thanigan et al. (2025) en su estudio titulado “Un marco integrado para comprender la adopción de pagos digitales innovadores y su uso continuo por parte de pequeños minoristas fuera de línea”, evaluaron los factores que intervienen y a su vez determinan la adopción y continuidad de uso de los sistemas de pagos digitales por comercios minoristas e informales en la India, así como contar con una fuente integrada que haga referencia a los impulsores y barreras de esta adopción tecnológica. Con el objetivo de comprender las estructuras que promueven la aceptación tecnológica en contextos de informalidad, los autores desarrollaron la investigación en dos marcadas fases: un primer estudio cuantitativo de 510 comercios minoristas distribuidos en cinco ciudades (Delhi, Mumbai, Bangalore, Chennai y Kolkata), complementado con un segundo estudio representado por entrevistas cualitativas a 29 comercios minoristas para identificar rasgos de uso y abandono de la tecnología Fintech. Basándose en la Teoría de la Aceptación de la Tecnología (TAM) y la Teoría del Comportamiento Planeado (TPB), los resultados indicaron que la utilidad percibida, la facilidad de uso de los sistemas de pago digitales y normas sociales influyen directa y significativamente en la intención de adopción de estos sistemas de pago digitales, mientras que el riesgo inherente percibido actuó como barrera e impedimento para su adopción. Asimismo, se evidenció que el uso prolongado de pagos digitales contribuye a una mejora en el rendimiento económico y a la integración al sistema financiero formal, estableciendo un vínculo directo entre la innovación tecnológica y la inclusión financiera en comercios minoristas e informales.

Bakker et al. (2023) en la nota del Fondo Monetario Internacional (FMI) titulada “El auge y el impacto de Fintech en América Latina” mencionaron que en los últimos diez años las empresas Fintech han reconfigurado el paisaje financiero en América Latina a través de innovaciones en préstamos, medios de pago, seguros y en la propia regulación financiera. Este trabajo investigó el fenómeno prestando atención simultánea a los servicios Fintech y al contexto normativo. La metodología se fundamentó en un enfoque cuantitativo, teniendo como base un repositorio de Crunchbase, plataforma que compila información esencial para mapear la financiación de los startups de tecnología financiera, abarcando datos de compañías públicas y privadas, detalles de rondas de financiación, perfiles de fundadores y ejecutivos, así como operaciones de fusiones y adquisiciones y tendencias sectoriales, considerando un estudio de tipo explicativo, siguiendo a la muestra con empresas de tecnología financiera de América Latina y el Caribe. Los resultados obtenidos fueron que en el año 2022 el auge fue fuerte debido a la existencia de factores específicos de las Fintech, el cual concluye que la inclusión financiera equilibra la relación entre la tecnología financiera y el nivel de ingresos.

Nacional

Yupanqui (2023) elaboró la tesis de maestría, archivada en el Repositorio Institucional Continental, que tiene por título " Transformación digital y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en el período de pandemia 2020-2022". El propósito de su investigación fue evaluar la existente relación entre los procesos de transformación digital implementados por una microfinanciera en la ciudad de Junín y el nivel de inclusión financiera alcanzado por sus usuarios durante el contexto singular de la pandemia por COVID-19. Para lo cual, desarrolló un enfoque metodológico de tipo correlacional-descriptivo, aplicando técnicas de recolección de datos cuantitativos a una muestra representativa de usuarios y trabajadores de la microfinanciera. Los resultados permitieron dar cuenta que la adopción de herramientas digitales originó una mejora considerable en el acceso, uso y calidad de los servicios financieros, lo que conllevó a confirmar la hipótesis de una relación directa y positiva entre la transformación digital y la inclusión financiera.

Salas et al. (2022) en el artículo titulado “Las Fintech y el proceso de inclusión financiera en Perú,” publicado en la revista Quipukamayoc, investigaron el papel que desempeñan las Fintech en la ampliación del acceso a servicios financieros en el país. A partir del análisis de servicios de crédito, medios de pago, seguros y mecanismos de regulación y cumplimiento, el estudio reveló que la adopción de modelos Fintech ha traducido en una mejora tangible de la competencia en el sistema bancario, así como en una

reducción de los costes y los tiempos de acceso a productos financieros, el estudio tomó un enfoque cualitativo de tipo descriptivo y se desarrolló una revisión documentaria. El estudio concluyó que, mediante estrategias de segmentación, colaboraciones con entidades tradicionales y el apalancamiento de tecnologías como el análisis de grandes datos y la biometría, las Fintech avanzaron de forma decidida en el proceso de inclusión financiera en Perú.

Pérez (2022) en su tesis “La banca digital y su influencia en el desarrollo de inclusión financiera en el sector bancario en el Perú, 2020,” determinó el grado de influencia de los modelos de banca digital en la expansión de productos y servicios financieros a la población en el referido ejercicio. La investigación adoptó un diseño descriptivo y de naturaleza no experimental, teniendo como muestra todos los servicios bancarios digitales que a la fecha de investigación ofrecía el sector bancario peruano. Se llevó a cabo su ejecución a través de diferentes instituciones bancarias y con base en la información cuantitativa que poseía el sistema financiero, a través de datos estadísticos, encuestas a los usuarios y entrevistas a funcionarios públicos de distintas jerarquías. Los resultados hallados dieron a conocer que las personas con una sólida educación financiera utilizaron satisfactoriamente los canales digitales de las mismas instituciones bancarias, con lo que lograron una inclusión financiera real. Este resultado cobró relevancia en un contexto en el que la banca digital continúa expandiéndose de manera sostenida en el país.

Vargas (2021) en su trabajo titulado “La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el Perú” analizó la articulación entre la banca digital y la inclusión financiera durante la década 2010–2019. La investigación empleó un enfoque cuantitativo, sustentándose en el cálculo y la interpretación de diagnósticos estadísticos. Se trató de un diseño correlacional y no experimental. La información se obtuvo de la base de datos STATISTA, limitada exclusivamente al período mencionado y teniendo en cuenta a la población peruana en todos los niveles socioeconómicos. La verificación exitosa de la hipótesis de investigación permitió concluir que la banca digital exhibió una relación significativa con la inclusión financiera, dado que ambas variables mostraron una correlación elevada y consistente en los datos analizados.

Uculmana et al. (2020) publicaron en el Repositorio Institucional PUCP su tesis de maestría titulada “Fintech como Herramienta de Inclusión Financiera en el Perú”. La investigación tuvo como objetivo mostrar la forma en que las empresas Fintech favorecen la inclusión financiera en el Perú. La investigación adoptó un diseño no experimental y transversal, con un alcance descriptivo y un enfoque cualitativo,

analizando una muestra de dieciséis miembros fundadores o directores de las Fintech peruanas. A través de entrevistas semiestructuradas, cuyos audios luego fueron transcritos, los autores aplicaron el software Atlas ti para el procesamiento de datos. Los hallazgos indicaron que las Fintech efectivamente amplían el acceso de la población a los servicios financieros, aunque solo la mitad de las entrevistadas atiende a usuarios no bancarizados. Este acceso se consigue gracias a una tríada de factores: (a) modelos de negocio ajustados a la población meta, (b) alianzas con entidades bancarias y con agentes de campo que extienden la cobertura, y (c) un conjunto de recursos que incluye un uso intensivo de tecnología, financiamiento en etapas iniciales y gobernanza constituida por fundadores con antecedentes en finanzas o en el desarrollo de tecnología financiera. En síntesis, la investigación corroboró que las Fintech en el Perú refuerzan el acceso a los servicios financieros.

2.2. Bases teóricas

Teoría del negocio

La formulación inaugural de la teoría del negocio fue elaborada por Peter Drucker en 1994 . Esta teoría plantea el desafío cardinal al cual toda organización debe hacer frente: el de determinar el “cómo hacer”. En esta instancia, los supuestos que otorgan estructura a la organización emergen como criterios que prescriben qué acciones emprender y cuáles evitar. Tales supuestos señalan, por espacio de los mercados, la identificación de los clientes y de los competidores, de sus valores, de sus comportamientos, de la evolución tecnológica, de las dinámicas del sector, así como de las fortalezas y debilidades del entorno. Drucker denominó al conjunto de estos supuestos, la *teoría del negocio*. En la actualidad Walsh (2025) destaca la necesidad de revisar constantemente estos supuestos, ya que el entorno presenta cambios sociales, tecnológicos y ambientales que hacen obsoletos los fundamentos sobre los cuales una entidad edifica su estrategia. De esta manera, la teoría del negocio sigue vigente, siempre y cuando las entidades se adapten a los nuevos desafíos acorde a los contextos que se vendrán en el día a día.

Complementando esta visión, Romero et al. (2022) sostienen que la teoría está fundamentada en postulados que, al proyectar escenarios posibles, anticipan el desarrollo de los mercados, la evolución tecnológica y los perfiles de los clientes potenciales. Esos postulados cumplen la función de orientar y de enmarcar la actuación empresarial, aunque requieren de una revisión sistemática. La persistencia en la aplicación de supuestos obsoletos puede precipitar, a la larga, el fracaso de la organización. Por consiguiente, se hace imperativa para las empresas la

implementación de una vigilancia continua que garantice que los supuestos se mantengan en consonancia con la dinámica variada del entorno empresarial contemporáneo.

Dicha teoría de la empresa está constituida por tres elementos básicos. Primeramente, se desarrolla un conjunto de supuestos relativos a la frontera en la que se ubica la organización, tal como pueda ser la estructura social, el mercado, el cliente, el proceso de evolución técnica. En segundo lugar, se formula un supuesto en relación a la misión particular que la organización se ha propuesto, y, en tercer lugar, se describen las competencias básicas necesarias para conseguirla.

Este trabajo emplea tal esquema como procedimiento de análisis de manera que se ponen de manifiesto los supuestos en los que se apoya la gestión administrativa de la entidad que nos ocupa. Esta disposición permite desglosar, de manera sistemática, los criterios que entrelazan la misión institucional y los valores de servicio que la alejan de otras entidades y, además, las competencias necesarias que la vida de la organización requiere. Facilita, en fin, poder juzgar en qué medida dichos supuestos son acordes con la realidad del contexto del ente: segmentación de la clientela, disponibilidad de recursos tecnológicos y dinámicas competitivas locales. Drucker introduce aquí la idea de que los supuestos son el fundamento de toda estrategia, mientras que Romero et al. (2022) interceden la demanda de validación continua de tal modelo con respecto a la mutación del entorno. Esta interacción produce, para el marco teórico y la práctica, un criterio para la validación y ajuste sostenido de los supuestos organizacionales que confronten las idiosincrasias que emergen en el contexto estudiado.

Teoría de la transformación digital

Páez-Gabriunas et al. (2022) mencionan que los procesos de transformación digital en las industrias se implementaron a partir de la integración de los dispositivos electrónicos, lo que trajo como consecuencia la aparición de la computación ubicua o ubiquitous computing, concepto que hace referencia a métodos que permiten el uso de las computadoras. A medida que se fueron implementando sistemas de computación, la transformación digital se hizo relevante, y ocurrió en un contexto en el que la automatización de procesos era un término asociado a la cuarta revolución industrial. Así, las conclusiones indican que la digitalización está asociada a la adaptación y uso de tecnologías emergentes de cada época. En el siglo XXI, debido a la llegada de la industria 4.0, las empresas entienden la necesidad de implementar herramientas de automatización en sus actividades primarias y secundarias.

La estructuración de este estudio, contemplando la teoría basada en la adaptación a la gestión administrativa de una entidad pública, brinda una oportunidad de análisis frente a los modos en que la organización ha acogido la incorporación de tecnologías emergentes en sus procesos primarios (atención al ciudadano, gestión y administración documental) y en los procesos secundarios (control interno, analítica de datos). En base al concepto de innovación tecnológica, introducido por Páez-Gabriunas et al., se presentan criterios para medir el nivel de madurez digital de la organización, en función de la infraestructura de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), las competencias digitales del personal y las formas en las que se alinean tecnología y objetivos estratégicos de la entidad pública. Al mismo tiempo, presenta elementos clarificadores en la medición de la acogida de las tecnologías digitales a partir de los espacios de gestión pública, que permiten manifestar brechas y corregir determinados procesos administrativos (Páez-Gabriunas et al., 2022).

Según el Centro Competencia (CeCo, 2025), la digitalización del sistema financiero en América Latina ha impulsado en gran manera el desarrollo de las Fintech y modelos de open banking, lo que se traduce en reducción de barreras de entrada tecnológica y a su vez ayuda en promover la competencia sectorial. Se advierte que este proceso de digitalización ha impulsado la expansión de servicios financieros innovadores tales, así como: pagos electrónicos, financiamientos digitales y gestión de línea de carteras de créditos, transformando la coyuntura en la que los usuarios se relacionan con las infraestructuras financieras convencionales.

Tecnología Fintech

Modelos y Teorías de la Tecnología Fintech

a) Modelo de Aceptación en Tecnología (TAM)

Tewogbade (2022) considera a la Teoría de la Aceptación de la Tecnología (TAM) como el marco teórico más habitual que pone de relieve la integración de las innovaciones en el terreno de la tecnología financiera. Su relevancia y generalidad son resultado del hecho de que se elaboró explícitamente para estudiar la adopción y la efectividad de las infraestructuras tecnológicas que sustentan las transacciones monetarias.

El trabajo de Tewogbade aplica la TAM para analizar la introducción de recursos digitales en las administraciones municipales, lo que permite estudiar las percepciones que tienen los servidores públicos sobre la importancia que otorgan a las aplicaciones informáticas de gestión, por ejemplo, seguimiento de trámites o transparencia de la

rendición de cuentas, o la facilidad para interactuar con la interfaz. A través de este enfoque, la teoría formula la variable aceptación tecnológica mediante un modelo que pronostica la intención de uso a partir de creencias tanto individuales como situacionales. De igual modo, la TAM configura un marco que puede ser sometido a cuantificación y que permite evaluar los determinantes de la adopción de sistemas de información en el sector público, al tiempo que prevé la predisposición de los funcionarios a utilizar plataformas digitales emergentes.

A partir de su investigación, Cardona (2020) mostró cómo las Fintech han ido surgiendo en los últimos años como startups que, utilizando como herramientas digitales temas como Internet, big data o ciberseguridad, han ido confeccionando un nuevo modelo de oferta de los servicios financieros tradicionales a partir de interacciones más personalizadas y eficientes. La investigación realizada por Cardona (2020) encuentra en la flexibilidad y agilidad de estas nuevas propuestas de negocio, el punto más importante como ventaja competitiva, ya que se dirigen específicamente a una amplia gama de públicos, incluyendo aquellas personas que en su mayoría han quedado en situación de exclusión a menudo histórica de la financiación y otros productos y servicios del sistema financiero convencional. Así es como las Fintech gracias a las billeteras electrónicas, crowdfunding o sistemas de pago sin contacto están ayudando a personas a crear propuestas para ayudar a la inclusión financiera de aquellos públicos que en circunstancias anteriores no hubieran podido ser considerados para acceder a productos y servicios que fueron pensados en un primer momento para un conjunto de usuarios muy reducido.

b) Teoría de la Acción Razonada, Teoría del Comportamiento Planificado y Teoría del Riesgo Percibido

La Teoría de la Acción Razonada subrayaba la centralidad de la actitud respecto a la intención comportamental de los consumidores, pero la Teoría del Comportamiento Planificado profundiza la explicación al integrar el constructo de control conductual percibido. Esto implica que, además de la valoración subjetiva, el individuo reconoce la existencia de condiciones facilitadoras o inhibidoras que modulan la ejecución del comportamiento proyectado. Según este marco, una persona que mantenga una creencia firme en los efectos beneficiosos del comportamiento desarrollará una actitud positiva, en cambio, la expectativa de consecuencias adversas, como pérdidas asociadas a un riesgo percibido, orientará la actitud en sentido negativo (Tewogbade, 2022).

El constructo de riesgo percibido encapsula la incertidumbre que los individuos asocian con posibles pérdidas futuras, y se puede dividir en cuatro categorías de riesgo que configuran la disposición a involucrarse con soluciones Fintech:

1. Riesgo financiero : Riesgo de que la entidad sufra pérdidas económicas debido a factores internos y externos. Ej.: incumplimiento de pagos de clientes.
2. Riesgo de seguridad: Probabilidad de ocurrencia de un hecho peligroso que cause daños a la entidad. Ej.: fuga de información confidencial, ciberataque.
3. Riesgo operativo: Riesgo de sufrir pérdidas por fallos en los procesos, fallas de personal, errores humanos. Ej.: error contable de facturación.
4. Riesgo legal: Riesgo de sufrir pérdidas por incumplimiento de leyes, se puede dar en el caso de cambios en legislaciones. Ej.: despidos arbitrarios.

Una síntesis de estas orientaciones da lugar a un marco multidimensional que subyace a la presente investigación. La Teoría de Negocios aclara y prueba las hipótesis estratégicas que subyacen al propósito municipal y las competencias gerenciales; la Teoría de Transformación Digital proporciona criterios para medir la profundidad de la incorporación tecnológica y su congruencia con los procesos administrativos; el Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM) ofrece métricas que capturan las percepciones de los funcionarios sobre la utilidad y usabilidad del sistema; y las Teorías interrelacionadas de Acción Razonada, Comportamiento Planificado y Riesgo Percibido iluminan conjuntamente los incentivos, impedimentos y control percibido que rigen la intención de asimilar innovaciones financieras (Tewogbade, 2022).

c) Teoría Unificada de Aceptación y Uso de la Tecnología (UTAUT)

Tewogbade (2022) atestigua que, se construyó la UTAUT integrando ocho marcos teóricos anteriores, con el propósito de investigar los determinantes que configuran la intención y la aceptación de innovaciones tecnológicas. Los enfoques que se entrelazan en la UTAUT son los siguientes:

1. Teoría de la Acción Razonada (TRA)
2. Modelo de Aceptación de Tecnología (TAM)
3. Modelo Motivacional (MM)
4. Teoría del Comportamiento Planificado (TPB)

5. Modelo de Utilización de Computadoras Personales (MCPU)
6. Teoría Cognitiva Social (SCT)
7. Teoría de Difusión de la Innovación (IDT)
8. Modelo Integrado de TAM y TPB

Aplicada al ámbito de la tecnología financiera, la UTAUT posibilita el diagnóstico simultáneo de las percepciones de utilidad, facilidad de uso, influencia social y condiciones facilitadoras recaen en la disposición de los usuarios y empresas a adoptar soluciones Fintech. Este enfoque alimenta la creación de instrumentos de evaluación más exhaustivos y estructura la interpretación de los hallazgos en los estudios sobre la aceptación de tecnología en la inclusión financiera digital.

Asimismo, ofrece un esquema multidimensional para la construcción de indicadores de adopción tecnológica que integren las creencias de los actores individuales, las condiciones organizacionales existentes y los factores moderadores pertinentes en el ámbito de la tecnología financiera, así como la inclusión financiera digital.

Al respecto, Mohammedi et al. (2025) sostiene que en los últimos años la senda de la economía mundial ha estado determinada por la volatilidad financiera, la conflictividad geopolítica y los efectos del cambio climático en la producción. En este sentido, se ha producido un avance hacia la digitalización de la economía que se constituye como la herramienta idónea para aumentar la eficiencia y la producción. El informe señala que los países que han dirigido sus políticas de desarrollo en función de la transformación digital, en términos comparativos, gozan de tasas de crecimiento y niveles de estabilidad superiores a aquéllos que han permanecido anclados en sectores tradicionales.

Inclusión financiera

Teorías de la Inclusión financiera

a) Teoría del bien público de la inclusión financiera

Ozili (2020) señala que la teoría del bien público en la inclusión financiera plantea que los servicios financieros formales deben considerarse un bien público, es decir, deben ser accesibles para todos, en beneficio de toda la sociedad. Dicha teoría plantea que la prestación de estos servicios no debe estar restringida, sino que debe garantizarse de forma universal. Asimismo, y considerando su naturaleza de bien público, el acceder de una persona a dichos servicios no disminuye su disponibilidad a otras personas, por lo que el acceso al sistema financiero formal de los ciudadanos genera beneficios para

todos. Para este enfoque, la inclusión financiera es un beneficio colectivo, donde no hay exclusiones.

Por ello, la inclusión financiera se entiende como un servicio colectivo que fortalece el crecimiento económico y la cohesión social de la comunidad. En el contexto específico del trabajo de Ozili, esta teoría se articula al estudio de la variable inclusión financiera municipal, pues permite abordar en qué medida la administración local garantiza el acceso equitativo, sin importar condiciones de renta, localización geográfica o grado de conocimiento tecnológico, a los productos y servicios financieros formales (créditos, ahorro y pagos) de la ciudadanía. Asimismo, fundamenta la propuesta de medición al definir dimensiones clave como la cobertura, la accesibilidad y la usabilidad de los servicios financieros, que se pueden operacionalizar en indicadores cuantitativos y cualitativos.

b) Teoría de la inclusión financiera de grupos vulnerables

Ozili (2020), indica que la teoría de la inclusión financiera para los grupos vulnerables postula que los programas de inclusión financiera de un país deben ir dirigidos hacia los sectores más vulnerables de la sociedad, también los que más padecen los problemas y crisis económicas. Esta teoría establece que las personas vulnerables son las más golpeadas por las crisis financieras y las recesiones económicas, y argumenta a favor de su inclusión en el sistema financiero formal. Una alternativa es favorecerlas mediante transferencias sociales en efectivo desde el gobierno hacia cuentas formales de las personas vulnerables.

Dentro del enfoque de la presente investigación, la teoría ofrece un criterio para evaluar la dimensión “inclusión de grupos vulnerables” en la gestión financiera: identifica y mide las políticas programas y mecanismos que la administración local efectúa para que los servicios de crédito, ahorro y pago digital lleguen a los ciudadanos con menor nivel de adaptación al cambio tecnológico. Al tiempo también sustenta la construcción de los indicadores que midan la cobertura de las transferencias sociales, el grado de bancarización de los hogares vulnerables y el impacto de esas acciones sobre su bienestar económico. Además, proporciona una guía para diseñar y evaluar estrategias financieras que prioricen a los grupos más afectados por la exclusión financiera, asegurando un enfoque de justicia social en la provisión de servicios financieros.

c) Teoría del agente especial de la inclusión financiera

La teoría de la inclusión financiera por medio de agentes especializados sostiene que el acceso a servicios financieros organizados de poblaciones excluidas debe realizarse a través de intermediarios con un marco técnico y profesional. El problema de dar servicios a adultos no bancarizados en un contexto rural y geográficamente aislado es que existe una escasa infraestructura, heterogeneidad sociodemográfica y elevados costes operativos. Por esto se requiere de la actuación de agentes especializados que ayuden a la intermediación de los servicios a ofrecer. Según este modelo, se entiende que el agente especializado debe: (i) tener formación profesional en finanzas y negocio, (ii) conocer las especificidades de la población excluida a nivel cultural y económico, (iii) cartografiar las prácticas correspondientes al sistema financiero informal que se tienden a dar en esa zona, (iv) detectar las necesidades de la oferta existente y elaborar innovaciones pertinentes, y (v) elaborar estrategias de enlace para la coexistencia y la posible hibridación entre circuitos informales y el sistema financiero formal (Ozili, 2020).

En esta investigación, la teoría es reubicada para comprobar de qué manera los mecanismos de provisión de servicios financieros son instrumentalizados por los intermediarios municipales o los aliados estratégicos, a la vez que se estudia su impacto en la difusión de soluciones de crédito, ahorro y de pago digital en unas poblaciones que han estado parceladas a lo largo de la historia. Este enfoque permite establecer métricas en torno a las tres dimensiones del fenómeno a comprobar: la instrucción adquirida; el grado de vinculación comunitaria; la capacidad para instrumentalizar la conexión entre el circuito informal y el sistema bancario formal. Del mismo modo, este marco teórico permite imaginar una arquitectura operativa para la construcción de indicadores que midan, de forma cuantificable, no sólo la eficacia, sino también la cobertura de estos nuevos actores en los procesos de inclusión financiera en el ámbito municipal, priorizando así una valoración exhaustiva de su contribución en la reducción de las diferencias en el acceso a los servicios formales.

d) Teoría de la alfabetización financiera de la inclusión financiera

La propuesta teórica sobre la inclusión financiera centrada en la educación financiera sostiene que, dado que el aumento de conocimiento financiero de la población ayudará y motivará un mayor deseo de incorporarse al sistema financiero formal, la inclusión puede conseguirse a través de la educación destinada a mejorar la alfabetización financiera. Desde este punto de vista, se considera que la inclusión financiera puede conseguirse por medio de la educación; si se produce un aumento en el conocimiento

financiero de la población, la población promoverá el descubrimiento y la utilización de los productos y servicios ofrecidos por las instituciones financieras formales (Grohmann y Menkhoff, 2020).

En el presente estudio se podrán utilizar las bases teóricas como base sistemática para el análisis de la alfabetización financiera en el ámbito local, ya que proporciona un análisis coherente de los programas formativos que la administración local va elaborando, de los contenidos que los conforman, de las metodologías que utilizaban y de su repercusión en los diferentes grupos de la población. Esta perspectiva igualmente justifica el desarrollo de indicadores dirigidos a cuantificar el nivel de conocimiento financiero antes y después de las acciones educativas, la proporción de la ciudadanía que se incorpora a los programas y el impacto inmediato en la contratación de servicios como cuentas de ahorro y medios de pago digitales. Adicionalmente, establece un criterio operativo para la concepción y validación de instrumentos que midan la alfabetización financiera, así como para la apreciación de la eficacia de las iniciativas educativas municipales en la promoción de la utilización de servicios financieros formales.

2.3. Marco Legal

Las economías del siglo XXI demandan un examen tanto detallado como crítico del floreciente mercado Fintech, que convenientemente sea extrapolar la necesidad de un marco regulatorio que no sólo proteja, sino que a la vez salvaguarde el ímpetu innovador del sector. Tal desafío se torna particularmente arduo, dado que la interacción de las Fintech con instituciones financieras establecidas no se limita a la atención de un segmento de la población previamente excluido, sino que aborda la gestión multifacética de riesgos que esas nuevas actividades financieras. Por tanto, el diseño de la norma debe contemplar tanto la inclusión de actores históricamente ajenos a sistemas de intermediación como la preservación de la estabilidad y la integridad del ecosistema financiero en su conjunto.

Por lo cual, es conveniente mencionar que para el caso peruano, en diciembre de 1996, se promulgó en el Diario Oficial El Peruano la Ley N° 26702, conocida como Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, bajo el objeto de regular y supervisar a empresas del sector financiero y de seguros, así como aquellas que operen y realicen actividades vinculadas y complementarias, simpatizando por un buen funcionamiento del sistema financiero y sistemas de seguros más competitivos y confiables, que contribuya al desarrollo

nacional proporcionando estabilidad permitiendo a las empresas fijar tasas de interés y fomentando la competencia.

En el contexto nacional peruano, el 21 de diciembre de 2013, se promulgó la Ley N° 29885, Ley que regula las características básicas del dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera, cuyo objeto de la presente ley fue regular la emisión de dinero electrónico y determinar las autorizaciones de las empresas para emitir y establecer el marco regulatorio y de supervisión de las Empresas Emisoras de Dinero Electrónico, este documento fue reglamentado mediante Decreto Supremo N° 090-2013-EF, a su vez también se aprobó el reglamento de operaciones con dinero electrónico según Resolución SBS N° 6283-2013 y el reglamento de las Empresas Emisoras de Dinero Electrónico mediante Resolución SBS N° 6284-2013.

En Perú, el 05 de agosto de 2019, el Poder Ejecutivo promulgó la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF), aprobada mediante Decreto Supremo N° 255-2019-EF, documento legal que constituyó el marco de las políticas en materia de inclusión financiera y la define como el “acceso y uso de servicios financieros de calidad por parte de la población”. Asimismo, la PNIF se implementa mediante su Plan Estratégico Multisectorial (PEM), aprobado por Decreto Supremo N° 112-2021-EF e identifica que el problema público de población con bajo nivel de acceso y uso de servicios financieros de calidad es especialmente relevante puesto que existe bajos niveles de inclusión financiera que afecta la competitividad y productividad en el país.

El 09 de enero de 2020, el gobierno promulgó el Decreto de Urgencia 007-2020, que estableció el marco de la confianza digital y su fortalecimiento, con la finalidad de garantizar la confianza en las operaciones y procesos digitales a nivel nacional. Esta iniciativa se inscribe en las recomendaciones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) acerca de la gobernanza de la ciberseguridad en el sector público, y forma parte del proceso formal de integración del Perú a la OCDE, cuya adhesión fue declarada mediante el Decreto Supremo 086-2015-PCM como un objetivo de interés nacional. Aunque la norma se dirige principalmente a las instituciones responsables del Gobierno Digital y su gestión de riesgos en el ámbito de la seguridad digital, introduce definiciones que resultan útiles para caracterizar los servicios digitales que pueden operar en los sectores público y privado de forma segura.

El 23 de enero de 2020 se publicó el Decreto de Urgencia 013-2020 que, según su propio título, persigue “promover el acceso al mercado” de las microempresas, las pequeñas y las medianas empresas, así como por primera vez facilitar el ascenso de

emprendimientos que recién inician su trayectoria de consolidación, comúnmente denominados Startups. La lectura de la Exposición de Motivos revela que la norma se formó como un instrumento de reacción frente a la desaceleración que, desde 2019, se había propagado por la tensión político-comercial entre Estados Unidos y China. Con la norma se intentó suavizar la nueva crisis mediante una doble palanca: la ampliación de las fronteras de acceso al financiamiento de las MIPYMES y el estímulo a empresas de alto impacto, todo ello complementado por la promoción del aparato productivo a través de actividades no vinculadas al financiamiento y la desintermediación de la oferta crediticia.

El 15 de mayo de 2020 se emitió el Decreto de Urgencia 059-2020, inserto en una sucesión de disposiciones excepcionales adoptadas en respuesta a la crisis sanitaria. La norma persiguió mitigar los efectos adversos de la pandemia mediante la colaboración de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, la red de entidades del sistema financiero y las firmas emisoras de dinero electrónico, facilitando así la apertura de cuentas a favor de quienes se beneficiaban de los recursos transferidos por el Gobierno Central. Igualmente, la norma adoptó pautas dirigidas a la utilización de instrumentos no financieros, orientadas a elevar la productividad de las micro, pequeñas y medianas empresas, así como de los startups.

Cabe subrayar que el 5 de julio de 2023 se publicó, en el diario oficial El Peruano, la Ley 31814, que promueve el uso de la inteligencia artificial. La norma pretende la difusión y la fiscalización de la inteligencia artificial y con las tecnologías emergentes en el país, creando un determinado marco que ayude a introducirlas a los sectores productivos y a la esfera pública, al tiempo que busca proteger los derechos de la ciudadanía y la integridad de los sistemas.

2.4. Marco conceptual

Tecnología Fintech

El concepto de tecnología financiera (en términos más coloquiales, Fintech) ha sido objeto de un análisis continuado en la literatura actual, ya que el poder transformador de este sector a través de la digitalización y la innovación masivas era la principal preocupación.

Por su parte, Barrera Rodríguez y Narváez Martínez (2021) describen las Fintech como empresas que persiguen una redefinición de la prestación de servicios financieros en la práctica a través de la adopción de tecnologías emergentes. Su investigación pone en evidencia que este impulso en la búsqueda de la definición de una propuesta de valor

hacia la baja, por lo general va siempre asociado a una notable bajada de los costes operativos, a un aumento de las prestaciones de la accesibilidad y una mejora importante de la experiencia del cliente, rompiendo así con las limitaciones que poseen las propuestas tradicionales de la banca y el financiamiento.

Por otro lado, Iman (2020) establece la definición de Fintech como la incorporación disruptiva de las tecnologías de la información y de las telecomunicaciones en el ecosistema financiero. Para los autores, la Fintech incluye las plataformas de pago digital, las posibilidades de financiación alternativa y los robo-advisors que giran en torno a un mismo objetivo: realizar movimientos más rápidos y más transparentes, al tiempo que se expande el acceso a los servicios bancarizados a las áreas desatendidas por las entidades bancarias tradicionales.

Dimensiones de la Tecnología Fintech

a) Accesibilidad a la tecnología Fintech

El acceso a la tecnología Fintech es la facultad que tienen las personas y las empresas para utilizar plataformas electrónicas que hacen posible llevar a cabo transacciones y acceder a servicios bancarios, sin tener que acudir a una sucursal. Según mencionan Nández Alonso et al. (2024), el principal desafío para la expansión de este tipo de servicios es reducir la brecha tecnológica, cuya interpretación está relacionada con la posibilidad de que la población, en concreto, de los trabajadores del sector informal, accedan a este tipo de servicios en igualdad de condiciones. En consecuencia, la accesibilidad se articula en torno a varias dimensiones, incluyendo la disponibilidad de dispositivos compatibles, la infraestructura de conectividad a internet, los niveles de alfabetización financiera digital y la confianza depositada en los sistemas financieros ofrecidos a través de plataformas digitales.

b) Uso de la tecnología Fintech

La digitalización del sistema financiero ha hecho posible la irrupción de las tecnologías Fintech, las cuales se han incorporado como elementos estratégicos clave en los procesos de modernización de los servicios financieros, los cuales a su vez actúan como vectores de promoción de la inclusión económica. En el universo informal del Centro Histórico de Ayacucho se pone de manifiesto, la apropiación de las soluciones Fintech; esto tanto por las oportunidades que presentan como así también por los problemas que conllevan, ya que estas representan la posibilidad de optimizar la gestión financiera y su potencial desincentivación del uso del efectivo. De ahí que Ardic et al. (2022) registren

que la digitalización de los servicios ha contribuido a la escasez de barreras relacionadas con el acceso a los canales de pago electrónicos, las transferencias virtuales, el financiamiento alternativo y otros tipos de instrumentos que habitualmente quedaban reservados en los contextos de banca convencional.

c) Conocimiento de la tecnología Fintech

Navarro et al. (2025) reporta que, en los países en desarrollo, el insuficiente nivel de alfabetización financiera y digital sigue siendo una barrera que bloquea la adopción de servicios que se basan en la entrega electrónica de valor en América Latina y el Caribe; la desconfianza hacia los pagos electrónicos junto con la falta de habilidades digitales reduce, en gran medida, el aprovechamiento de servicios financieros basados en tecnología. En el Centro Histórico de Ayacucho, la carencia de programas de capacitación orientados a las herramientas Fintech constituye un confinamiento que frena la incorporación de los comerciantes al sistema financiero formal y, por ende, limita su capacidad para aprovechar un crecimiento económico que se espera sea continuado y sostenible.

Modelos de negocios

- Fintech B2C

La tecnología financiera de negocio a consumidor, Fintech B2C de forma abreviada, permite a los consumidores acceder a productos y servicios que normalmente brindan la mayoría de las principales instituciones financieras, lo que incluye la posibilidad de abrir cuentas bancarias, tarjetas de crédito, financiación a través de préstamos, uso de pagos personalizados por Internet y un enfoque en la gestión personalizada de las finanzas (Dubois, 2022).

- Fintech B2B

El modelo Fintech B2B (Business to Business) -de empresa a empresa-se orienta a brindar soluciones tecnológicas diseñadas para atender las necesidades financieras de las empresas, en lugar de consumidores finales. Según el Finnovista & Banco Interamericano de Desarrollo (2024), este conjunto de iniciativas busca ayudar a las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes) a gestionar mejor sus finanzas, mejorar su liquidez y hacer más eficientes sus operaciones cotidianas. En la mayoría de casos, estas herramientas representan una alternativa frente a las barreras tradicionales que enfrentan las mipymes para acceder al crédito o para afrontar los altos costos de intermediación financiera.

Inclusión financiera

Bester y Rosman (2024) argumentan que la inclusión de las personas en los circuitos de servicios monetarios y créditos va más allá de la oferta concreta de dichos servicios y comprende la preparación y correcta adecuación de los actores al entramado formal de tales servicios. Esta concepción de la inclusión financiera requiere, pues, abrir los flujos de la provisión, pero también dotar a los hogares y a los micro y pequeños productores de saberes y herramientas que rentabilicen los recursos, actuando en favor del ahorro y de una inversión informada. De esta forma, el sistema financiero queda configurado como el factor que relaciona la actividad formal, activa el tejido productivo y alimenta el crecimiento agregado.

La inclusión financiera se define, según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2024), como un proceso que va más allá de la mera oferta de productos y que involucra el uso efectivo y la plena integración de hogares y microempresas en el circuito económico formal. Este dinamismo se reconoce como un motor esencial para la productividad y el crecimiento sostenido. Al facilitar el acceso a recursos financieros apropiados, se empodera a los emprendedores para que puedan realizar inversiones que no solo expanden, sino que también consolidan el crecimiento de sus proyectos.

Dimensiones de la Inclusión financiera

a) Acceso a servicios financieros

Las cuentas bancarias representan el umbral con el que se comienza a acceder al sistema financiero regulado. Éste, además, permite acceder a un conjunto de servicios complementarios, como por ejemplo el crédito, el ahorro, la inversión, etcétera. Sin embargo, el manejo de efectivo en el ámbito informal conduce a la falta de capacitación de un historial financiero que, por consiguiente, podría facilitar el acceso al mercado de financiamiento formal. Según el Banco Mundial (2025), en muchas economías emergentes, una porción significativa de la población sigue sin tener cuentas bancarias, indicando que ello se debe a la falta de documentación adecuada, a la localización geográfica de las sucursales, y la desconfianza hacia los proveedores de servicios financieros digitales. Esta problemática es particularmente grave en América Latina, donde un importante número de personas que también conforman la fuerza laboral se sitúa en la informalidad y, por lo tanto, están totalmente excluidas de los servicios bancarios más elementales.

b) Uso de servicios financieros

De acuerdo con el Banco Mundial (2025), si bien existe un número importante de micro y pequeñas empresas formales que poseen una cuenta bancaria y requieren financiamiento, ésta se ve afectado por el déficit que posee la banca al no contar con estructuras sólidas ni marcos regulatorios adecuados para la utilización de servicios financieros, limitando así los posibles beneficios que se pueden derivar de bancarizarse. Esta escasa frecuencia de uso podría explicarse por diversos motivos, entre los que se incluirían los ingresos irregulares, la lejanía de los puntos de acceso financiero o una cierta preferencia por el uso del efectivo para las operaciones del día a día. En el contexto latinoamericano, Vlaicu (2025), en un estudio del Banco Interamericano de Desarrollo, revela que, si bien la cobertura de cuentas bancarias y el acceso a medios de pago digitales ha crecido en los últimos años, gran parte de los usuarios aún continúa con limitaciones en el uso de estos servicios. En la mayoría de casos, las cuentas bancarias se utilizan solamente como medio digital para recibir ingresos, sin la necesidad de que exista actividad comercial y transaccional sostenida que represente una verdadera integración al sistema financiero formal. Este resultado evidencia que la inclusión financiera en la región continúa siendo rudimentario y que la adecuación al sistema financiero no siempre se traduce en el uso significativo de los servicios financieros digitales.

c) Nivel de conocimiento financiero

Lamadrid Bazán et al. (2021) sostienen que la educación y conocimiento financiero constituyen bases esenciales irrenunciables para lograr la inclusión financiera, pues quien entiende cómo funciona el dinero, tiene la certeza para decidir sobre su propio bienestar económico. En contextos marcados por la informalidad, el bajo nivel de conocimiento financiero coadyuva a la limitación en el acceso y utilización adecuada de servicios del sistema financiero, afectando su estabilidad económica y planificación de actividades financieras. Para la valoración de este grado de alfabetización, se recurre a dos dimensiones centrales: el conocimiento acerca de la gama de servicios financieros ofrecidos y la comprensión de los procedimientos y condiciones que reglan su utilización.

Sistema financiero

El sistema financiero es considerado como el conjunto de instituciones, mercados y mecanismos que se encargan precisamente de dirigir los recursos monetarios de quienes ahorran a quienes invierten, favoreciendo así la eficiencia económica y el

desarrollo sostenible. Calahorrano Arias et al. (2021) citan que el sistema financiero se considera un dispositivo de coordinación de fondos, ya que las entidades financieras desempeñan la función principal de intermediación entre las unidades que presentan superávit y déficit de recursos, a partir de la gestión de los riesgos que surgen de estas operaciones.

Desde un enfoque más global, Cedeño-Alcívar y Bravo-Santana (2020) defienden que las instituciones financieras ensalzan su papel más allá de la mera consideración de medios de intermediación de recursos; pues, al promover el ahorro, facilitar el intercambio de bienes y servicios, gestionar los medios de pago y contribuir al crecimiento económico, proveen el sustrato para la estabilidad y la confianza que exige el sistema financiero. Las regulaciones cardinales, por su parte, se establecen con el objetivo de proteger los intereses de sus usuarios pues mantienen el orden que aquellas deben garantizar.

Servicios financieros

El núcleo de los servicios financieros incluye entidades de crédito, cuerpos de supervisión, mercados y sujetos intervinientes, pero también incluye la estructura de pagos y los que lo soportan. Esta relación sirve para captar recursos que pueden ser de ahorro y que pueden ser destinadas a consumo o inversión, lo cual, junto a la apertura regulatoria del sector, ayuda a aumentar la competencia; eso lleva asociado el crecimiento sostenido de la economía. Los servicios más conocidos son la captación de depósitos, la concesión de créditos, la distribución de seguros, el leasing e invertir en activos financieros (Merchán et al., 2023).

Herramientas financieras para la toma de decisiones

La difusión de la inclusión financiera digital ha cobrado cada vez más protagonismo en los últimos años, especialmente en situaciones de crisis social y económica. De acuerdo con Sahay et al. (2020), debe constituir uno de los puntos esenciales en las políticas de desarrollo económico afianzadas a la recuperación, puesto que resulta ser un mecanismo de amortiguación a los impactos financieros de fenómenos adversos, como cabe ejemplificar a partir de la crisis desencadenada por la COVID-19.

Entre los beneficios más notables de la inclusión financiera digital resalta la disminución de las barreras geográficas y económicas que durante tanto tiempo han limitado el acceso a la banca formal. Gracias a las plataformas online, las aplicaciones móviles y las «billeteras electrónicas» los usuarios tienen la posibilidad de ejecutar pagos, recibir

transferencias, solicitar crédito y verificar sus ahorros sin la necesidad de abandonar la casa o el centro de trabajo. Según el informe del Banco Mundial (2025), el uso de estas herramientas ha permitido a millones de personas hacer realidad los servicios financieros, por primera vez disfrutando del acceso a estos, lo que ha significado un avance sin precedentes en la reducción de la pobreza y en el mejoramiento de la calidad de vida de esas personas.

Relación entre la tecnología Fintech y la inclusión financiera en el sector informal

Las emergentes soluciones Fintech, incluidas las plataformas de pago móvil, los wallets electrónicos y los microcréditos digitales, han sido un gran motor para la inclusión financiera de los trabajadores y emprendedores del sector informal, que tradicionalmente han estado excluidos de la banca formal. Un análisis de M-Pesa de Suri y Jack (2016) concluyó que la expansión de dinero móvil en las zonas rurales de Kenia ha aumentado la proporción de hogares que indican tener alguna cuenta formal, además de disminuir la variabilidad del consumo en situaciones de crisis, lo que sugiere que la digitalización de los pagos puede actuar como un amortiguador del riesgo para las poblaciones más vulnerables. Además, el trabajo de Ozili (2018) estudia cómo las finanzas digitales, incluidas el P2P lending pueden mejorar la inclusión financiera al emplear bases de datos alternativos, como el historial de pagos de servicios públicos, para evaluar la capacidad de microempresarios informales, rompiendo las tradicionales barreras de información que limitaban el acceso al financiamiento.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

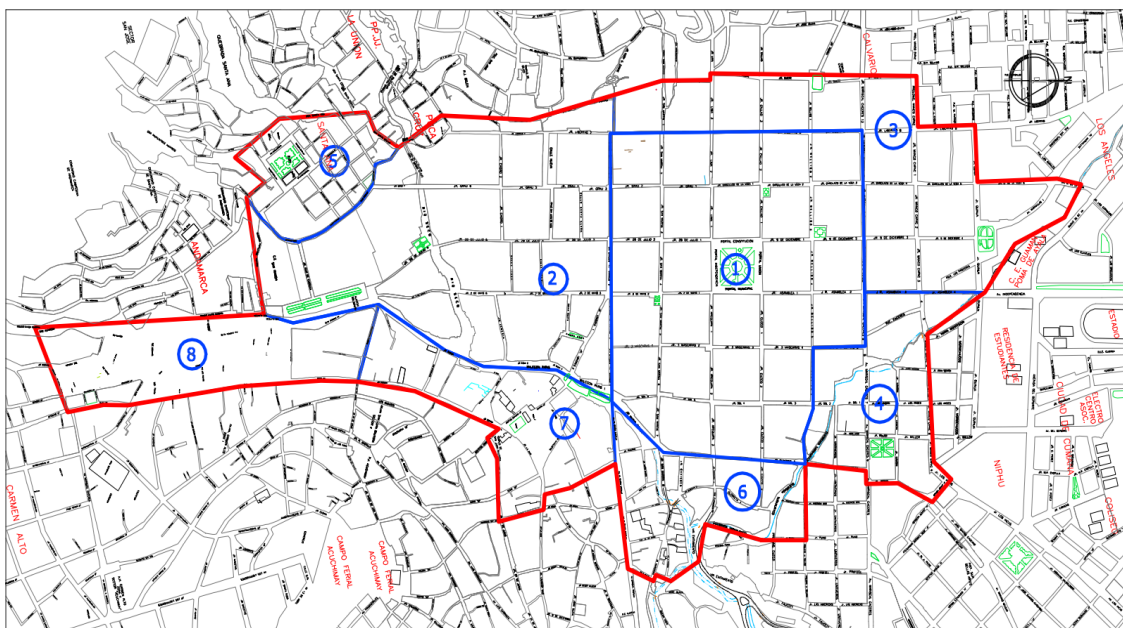
3.1. **Ámbito de estudios: Localización política y geográfica**

El ámbito de estudio se encuentra ubicado en el departamento de Ayacucho, Perú la delimitación del Centro Histórico queda establecida mediante Ordenanza Municipal N° 061-2004-MPH/A de fecha 27-10-2004. Se determina la estructuración del Centro Histórico en ocho sectores, que se han establecido siguiendo un criterio de homogeneidad en cuanto a sus características urbanísticas, estado y calidad de su estructura física, tendencias predominantes en su desarrollo, usos, densidad, calidad y jerarquización de los ambientes e inmuebles de carácter histórico.

Políticamente pertenece al departamento de Ayacucho, provincia de Huamanga, distrito de Ayacucho comprendido entre los siguientes límites: al sureste por los límites de los distritos de Carmen Alto y San Juan Bautista, la quebrada de Arequipa, una línea que corre paralela 200 m al sureste del río Totorilla, hasta encontrar la prolongación del alineamiento de la Av. Centenario, la quebrada de Tinaccones, la prolongación del Jr. Manco Cápac, el Jr. Manco Cápac, la quebrada de Yanacaca, la carretera a Pisco, una línea que corre paralela a 500 m al oeste del Jr. Libertad, hasta encontrar la línea que corre 200 m al suroeste con la calle Santa Elena en Santa Ana hasta la intersección de la misma con el río Totorilla.

Figura 1

Mapa del Centro Histórico de Ayacucho



3.2. Tipo y nivel de investigación

Tipo de investigación:

La presente investigación fue de enfoque cuantitativo y de tipo aplicada. El enfoque cuantitativo es un enfoque de la investigación científica que se fundamenta en un esquema lógico y deductivo. Este enfoque busca formular preguntas de investigación e hipótesis para comprobar teorías y explicar fenómenos a través del análisis de datos numéricos y estadísticos, que son estructurados y estandarizados. (Moisés et al., 2018, p. 105).

Nivel de Investigación:

El nivel o alcance de la presente investigación fue correlacional, el cual posee un diseño de investigación no experimental, ya que busca la relación entre dos o más variables, es decir, pretende determinar el comportamiento que tendrá un grupo de elementos que poseen una variable, a consecuencia del comportamiento de la variable relacionada. (Moisés et al., 2018, p. 111).

La presente investigación posee un diseño no experimental. La investigación no experimental es una investigación en la que no se manipulan las variables al libre albedrío. Se basa en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad. En estas investigaciones, el investigador no controla, manipula o altera a los sujetos del estudio, sino que se basa en la interpretación o las observaciones para llegar a una conclusión, es decir, que no se generan ningún tipo de situaciones, sino que se observan situaciones ya existentes. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 174).

3.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis en el presente estudio estuvo constituida por los comerciantes informales que realizan actividades en el Centro Histórico de la Ciudad de Ayacucho y las interacciones económicas que conllevan; estos comerciantes exhiben diferentes perfiles y tamaños de negocio. La unidad de análisis abarca también las transacciones comerciales que operan en el marco del comercio B2C (comerciantes - consumidores finales) y en el marco del comercio B2B (comerciantes - comerciantes).

Aspectos Analizados:

La investigación se orientó a abordar distintos elementos fundamentales para la temática y la unidad de análisis:

Adopción de Fintech: Se estudió cómo los comerciantes informales del Centro Histórico de la Ciudad de Ayacucho están adoptando y utilizando las Fintech B2C y B2B en su quehacer comercial. Se incluyó el análisis de las plataformas tecnológicas empleadas, los tipos de transacciones realizadas, los servicios financieros utilizados.

Impacto Económico: Se evaluará cómo la adopción de las Fintech está repercutiendo en el comportamiento de los comerciantes informales. Se abordó aspectos como la eficiencia en las transacciones, la llegada de la financiación, la mejora de la gestión financiera y la obtención de mayores ingresos.

Cambio en el Comportamiento del Consumidor: Se analizó si la utilización de las Fintech está impactando el comportamiento de los consumidores y sus hábitos de compra en el Centro Histórico de la Ciudad de Ayacucho.

Colaboraciones B2B: Se examinó las transacciones y colaboraciones entre comerciantes informales (B2B) que se realizan a través de plataformas Fintech. Se exploró cómo estas interacciones pueden afectar la oferta y la demanda dentro del Centro Histórico de la Ciudad de Ayacucho.

Factores Facilitadores y Barreras: Se identificó los factores que promueven o dificultan la adopción exitosa de las Fintech por parte de los comerciantes informales. Tales como aspectos tecnológicos, culturales, regulatorios y de infraestructura.

Cambio en la Competitividad: Se evaluó si el uso de las Fintech está impactando en la competitividad de los comerciantes informales en el Centro Histórico de la Ciudad de Ayacucho, en comparación con aquellos que no utilizan estas tecnologías.

3.4. Población de estudio

La población de la presente investigación estuvo conformada por 115 comerciantes informales que pertenecen al Centro Histórico de la Ciudad de Ayacucho, según información de la Gerencia de Desarrollo Económico.

Una población es el conjunto de todos los elementos que concuerdan con una serie de especificaciones. Es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación (Moisés et al., 2018, p. 124)

3.5. Tamaño de muestra

La muestra en la presente investigación estuvo conformada por 115 comerciantes informales del Centro Histórico de la ciudad de Ayacucho, quienes respondieron los

cuestionarios, asimismo, se acordó la estimación de muestreo no probabilística por conveniencia puesto que se tuvo acceso a la información en puntos estratégicos.

En una muestra, no existe una cantidad fija y establecida que se deba tener en cuenta respecto a la población, sin embargo, es de suma importancia delimitar adecuadamente la muestra según los objetivos que se desea alcanzar en el estudio y teniendo presente la situación problemática. La muestra debe ser representativa de la población para que los resultados del estudio puedan generalizarse a la población en su conjunto (Arias, 2021, p. 118)

3.6. Técnicas de selección de muestra

Las técnicas de selección de muestra son procedimientos particulares empleados para escoger los registros que integrarán una muestra.

Muestreo No Probabilístico

Es un muestreo que no sigue el principio de equiprobabilidad; es decir, no se puede garantizar que la muestra seleccionada sea representativa, aunque se intenta que lo sea. La elección de los elementos no está basada en la probabilidad, sino en factores relacionados con las características de la investigación o con quien define la muestra. (Moisés et al., 2018, p. 161)

Muestreo Por Conveniencia

La muestra se selecciona según la conveniencia del investigador, lo que le permite decidir de forma arbitraria el número de participantes en el estudio. (Moisés et al., 2018, p. 162).

En el presente estudio, se empleó el muestreo por conveniencia, porque los investigadores tuvieron acceso a la información.

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Técnicas:

La encuesta es un método para recopilar información de una población cuyas opiniones objetivas son de interés. Consiste en una serie de preguntas o afirmaciones escritas que se entregan a los participantes, quienes deben responder por escrito (Moisés et al., 2018, pp. 167-168).

El método de recogida de datos utilizado fue la encuesta.

Instrumentos:

La encuesta se basa en un cuestionario, que es un formulario físico o impreso en el cual contiene una serie de preguntas que se elaboran con el objetivo de adquirir información. (Moisés et al., 2018, p.182).

En la presente investigación, se aplicó el cuestionario a la unidad de análisis conformada por los 115 comerciantes informales del Centro Histórico de la ciudad de Ayacucho.

Para poder evaluar la fiabilidad del instrumento utilizado en la presente investigación, se aplicó la prueba estadística de Alfa de Cronbach en SPSS v.26.; este coeficiente permitió determinar el grado de consistencia y fiabilidad interna de los ítems que conforman el instrumento, verificando si todos miden de manera coherente los resultados obtenidos, el instrumento de Tecnología Fintech obtuvo 0,840 y el de Inclusión Financiera 0,860, ambos superiores a 0,80, lo que confirma su alta fiabilidad (Ver anexo 5).

Asimismo, se aplicaron ambos instrumentos de 12 ítems en una prueba piloto a 20 comerciantes informales del del Sector Puente Nuevo y Mercado Nery García y se calculó el Alfa de Cronbach en SPSS v.27: el instrumento de Tecnología Fintech obtuvo 0,969 y el de Inclusión Financiera 0,940, ambos superiores a 0,80, lo que confirma su alta fiabilidad (Ver anexo 7).

Con base en la V de Aiken (Aiken, 1985), tres jueces expertos calificaron cada ítem de ambos instrumentos y se interpretaron los coeficientes con los criterios considerados (ítem muy deficiente = 0 - 20; ítem deficiente = 21 - 40; ítem regular = 41 - 69; ítem buena = 70 - 79 e ítem muy buena = 80 - 100) y los rangos: validez fuerte 0.91–1.00, validez aceptable 0.80–0.90 y validez débil 0.00–0.79; así, que para el primer experto figura un 96.5% de validez, 96.1% para el segundo experto y 96.2% para el tercer y último experto, por lo que el cuestionario validado por los expertos se evidencia una validez de contenido globalmente fuerte; los cuales cumplen con los estándares de validez de contenido y son aptos para su aplicación, respaldados por coeficientes $V \geq 0.89$ y la regla de decisión indicada (Ver anexo 3).

Para efectos del procesamiento de informaciones y extracción de las tablas y gráficos que contienen resultados descriptivos e inferenciales se consideró 5 niveles o rangos de las variables, estos niveles son: muy bajo, bajo, medio, alto y muy alto. Se consideró estos rangos para determinar el nivel de cada variable, así como sus indicadores

correspondientes, por lo que este procedimiento contribuyó a reflejar fielmente y de manera más entendible los resultados obtenidos a través del instrumento utilizado.

3.8. Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de la información

Dado que este estudio es de naturaleza correlacional y sigue las etapas del proceso científico, se eligió la técnica deductiva como enfoque de investigación adecuado. La información recabada por medio de las encuestas se ha tabulado en el programa SPSS.

El procesamiento, análisis e interpretación de la información se realizó mediante un procedimiento sistemático y secuencial, garantizando la validez, confiabilidad y rigor estadístico de los datos recolectados a través del instrumento de investigación.

En primer lugar, se procedió a la elaboración y estructuración del instrumento de recolección de datos (cuestionario), el cual fue diseñado en función de las dimensiones e indicadores de las variables tecnología Fintech e inclusión financiera, conforme a la matriz de operacionalización. Posteriormente, el instrumento fue sometido a un proceso de validación de contenido mediante juicio de expertos, con la participación de especialistas en el área de contabilidad, finanzas e investigación científica. Cada experto evaluó los ítems del cuestionario considerando criterios de claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología y pertinencia. Las valoraciones otorgadas fueron registradas y sistematizadas en una matriz de validación elaborada en el programa Microsoft Excel, lo que permitió calcular el índice de validez correspondiente. La evidencia del proceso de validación, así como las matrices y resultados obtenidos, se presentan en los anexos de la investigación. (Ver anexo 1.1,2,3 y 5).

Seguidamente, se aplicó una prueba piloto a un grupo reducido de comerciantes informales con características similares a la muestra de estudio, con la finalidad de verificar la comprensión de los ítems, la coherencia interna del instrumento y la consistencia de las respuestas. Los datos obtenidos en la prueba piloto fueron registrados en una base de datos en Excel y posteriormente exportados al software estadístico SPSS. A partir de los resultados de la prueba piloto, se procedió a evaluar la confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor que evidencia un nivel adecuado de consistencia interna. El procedimiento estadístico y los resultados de confiabilidad se muestran de manera detallada en los anexos correspondientes. (Ver anexo 6 y 7).

Una vez validado y comprobada la confiabilidad del instrumento, se realizó la aplicación definitiva del cuestionario a la muestra seleccionada. Los datos recolectados fueron

codificados y digitados en una base de datos, la cual fue procesada utilizando el programa estadístico SPSS versión 27. En el análisis de los datos se emplearon técnicas de estadística descriptiva, tales como frecuencias, porcentajes y gráficos, con el propósito de caracterizar a la población y describir el comportamiento de las variables de estudio. Asimismo, se aplicaron técnicas de estadística inferencial, utilizando la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov, cuyos resultados determinaron el uso del coeficiente de correlación Rho de Spearman para la contrastación de las hipótesis planteadas.

Para la interpretación de los puntajes obtenidos, se estableció un proceso de baremación que permitió clasificar los niveles de las variables y sus dimensiones. En el caso de las variables tecnología Fintech e inclusión financiera, cuyos puntajes totales oscilan entre 12 y 60 puntos, se definieron cinco niveles de interpretación: muy bajo (12 a 22 puntos), bajo (23 a 32 puntos), medio (33 a 42 puntos), alto (43 a 52 puntos) y muy alto (53 a 60 puntos). Esta clasificación facilitó la lectura e interpretación de los resultados globales obtenidos en cada variable (Ver anexo 9).

Asimismo, para el análisis de las dimensiones de ambas variables, se consideró una baremación diferenciada, dado que los puntajes posibles por dimensión fluctúan entre 4 y 20 puntos. En este caso, los niveles de interpretación fueron establecidos de la siguiente manera: muy bajo (4 a 7 puntos), bajo (8 a 10 puntos), medio (11 a 13 puntos), alto (14 a 16 puntos) y muy alto (17 a 20 puntos). Este procedimiento permitió realizar un análisis más preciso y desagregado del comportamiento de cada dimensión, contribuyendo a una interpretación clara y coherente de los resultados descriptivos e inferenciales del estudio (Ver anexo 9).

CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Procesamiento, análisis e interpretación de resultados

Resultados Descriptivos

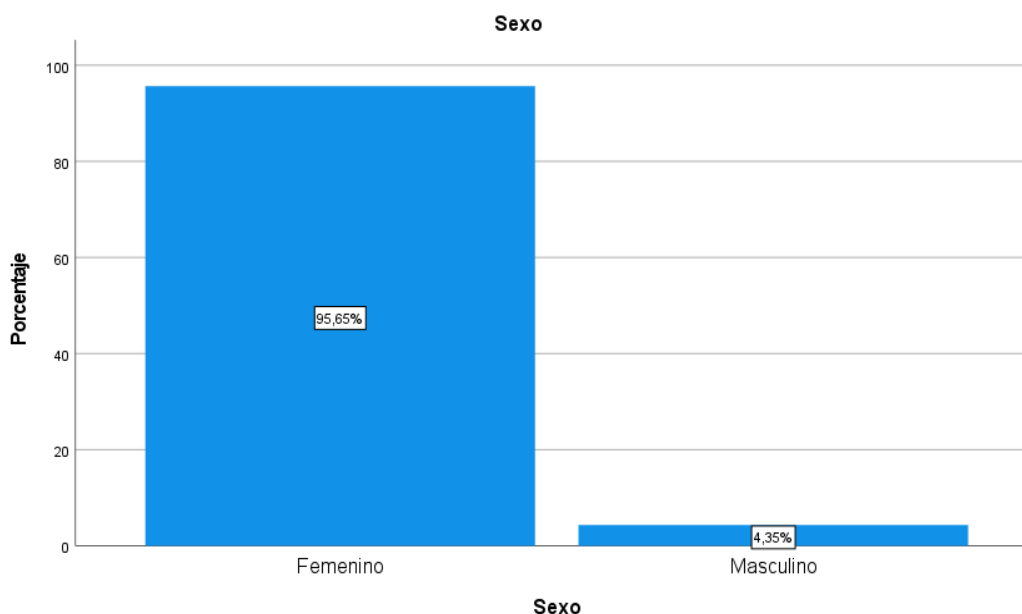
Tabla 1

Frecuencia según sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	110	95,7%
Masculino	5	4,3%
Total	115	100,0%

Figura 2

Frecuencia según sexo



Según los resultados, el 95,7% de los participantes son de sexo femenino, mientras que solo el 4,3% corresponde al sexo masculino. Esto muestra que la mayoría de los encuestados pertenecen al grupo femenino, lo cual podría reflejar que una mayor proporción de comerciantes del sector informal en el Centro Histórico de Ayacucho está conformada por mujeres. Esta distribución es importante al momento de describir las características sociodemográficas de la muestra.

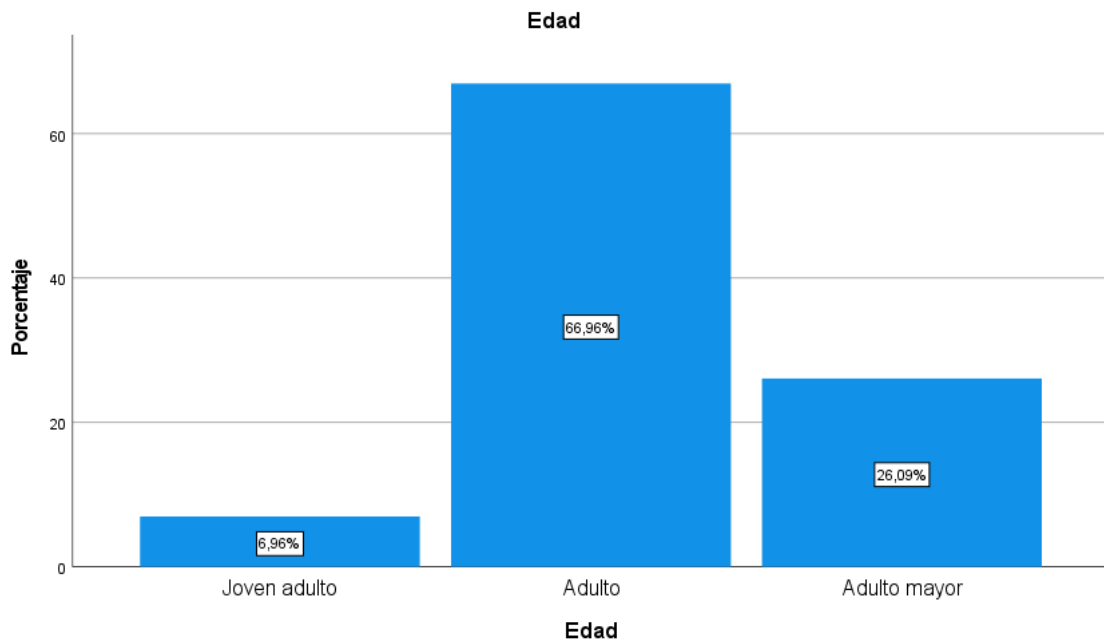
Tabla 2

Frecuencia según rango de edad

Rango de edad	Frecuencia	Porcentaje
Joven adulto	8	7,0%
Adulto	77	67,0%
Adulto mayor	30	26,1%
Total	115	100,0%

Figura 3

Frecuencia según rango de edad



Los resultados muestran que el 67,0% de los participantes pertenecen al grupo de adultos, seguido por el 26,1% que son adultos mayores, y un 7,0% que corresponde a jóvenes adultos. Esto indica que la mayoría de los encuestados se encuentra en una etapa de vida activa y productiva, lo cual es coherente con la participación en actividades del sector informal.

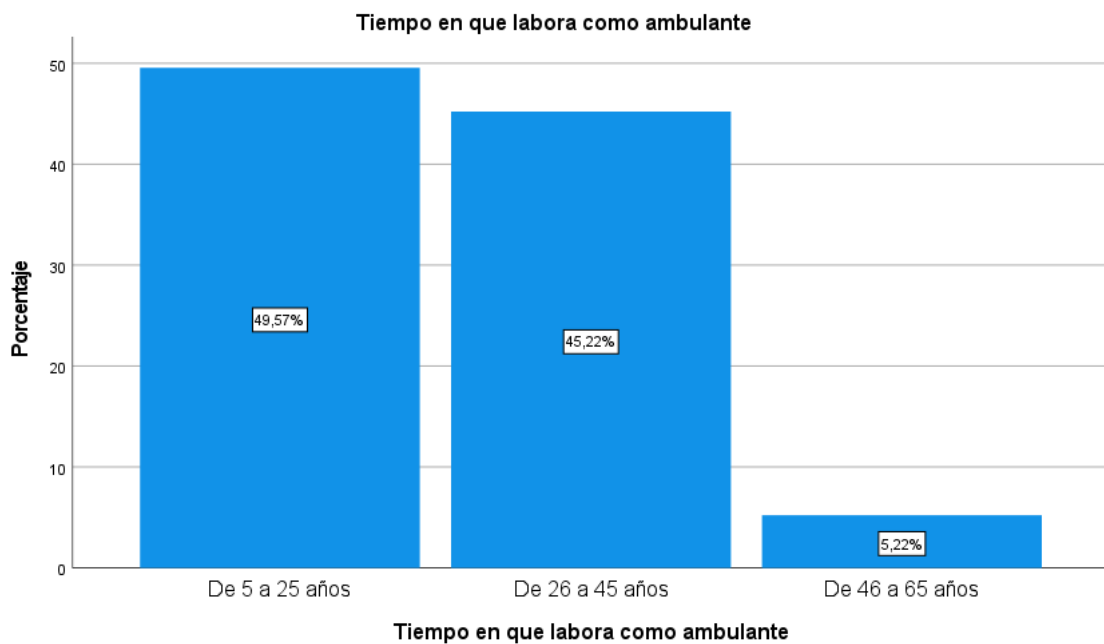
Tabla 3

Frecuencia según tiempo en que labora como ambulante

Tiempo en que labora como ambulante	Frecuencia	Porcentaje
De 5 a 25 años	57	49,6%
De 26 a 45 años	52	45,2%
De 46 a 65 años	6	5,2%
Total	115	100,0%

Figura 4

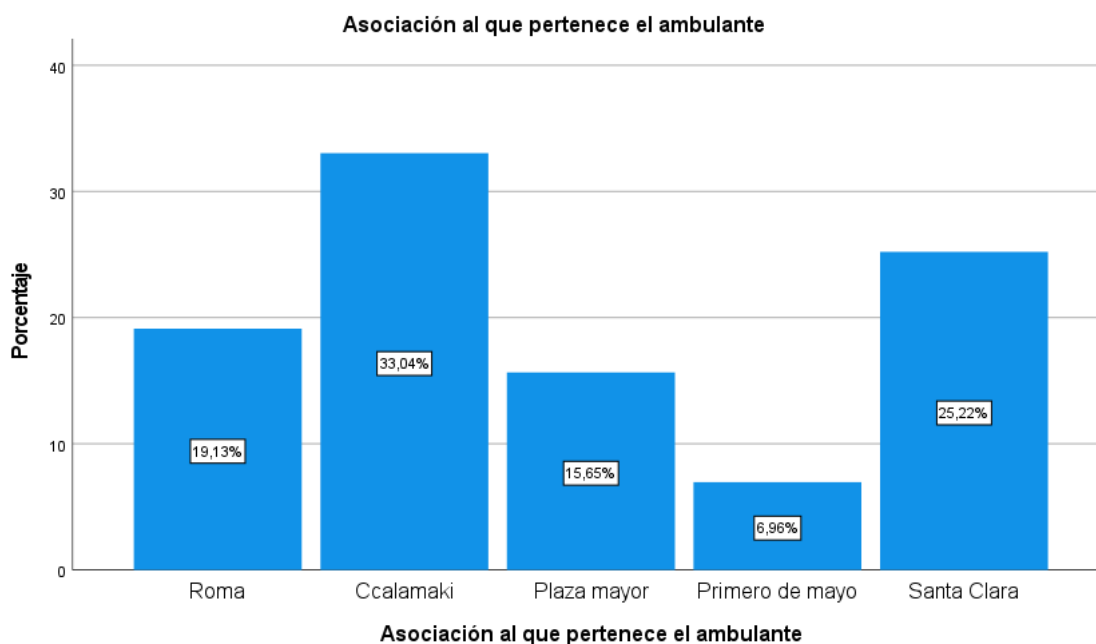
Frecuencia según tiempo en que labora como ambulante



Se observa que el 49,6% de los encuestados ha trabajado como ambulante entre 5 a 25 años, seguido del 45,2% que tiene entre 26 a 45 años de experiencia en esta labor. Solo un 5,2% refiere haber trabajado entre 46 a 65 años. Estos datos reflejan que la mayoría de los comerciantes informales tiene una trayectoria laboral considerable, lo que indica una dedicación sostenida en esta actividad económica a lo largo del tiempo.

Tabla 4*Asociación al que pertenece el ambulante*

Asociación	Frecuencia	Porcentaje
Roma	22	19,1%
Ccalamaki	38	33,0%
Plaza Mayor	18	15,7%
Primero de Mayo	8	7,0%
Santa Clara	29	25,2%
Total	115	100,0%

Figura 5*Asociación al que pertenece el ambulante*

Los datos muestran que el 33,0% de los encuestados pertenecen a la Asociación de Vendedores Informales (V.I.) Ccalamaki, seguido del 25,2% en la Asociación de V.I. Santa Clara y el 19,1% en la Asociación de V.I. Roma. En menor proporción, el 15,7% pertenece a la Asociación de V.I. Plaza Mayor, y solo el 7,0% en la Asociación de V.I. Primero de Mayo. Estos resultados indican que la mayor concentración de comerciantes informales se encuentra en Asociación de V.I Ccalamaki y Asociación de V.I Santa Clara, lo que podría estar asociado a una mayor afluencia de clientes o a mejores condiciones para el comercio en esas zonas del Centro Histórico de Ayacucho.

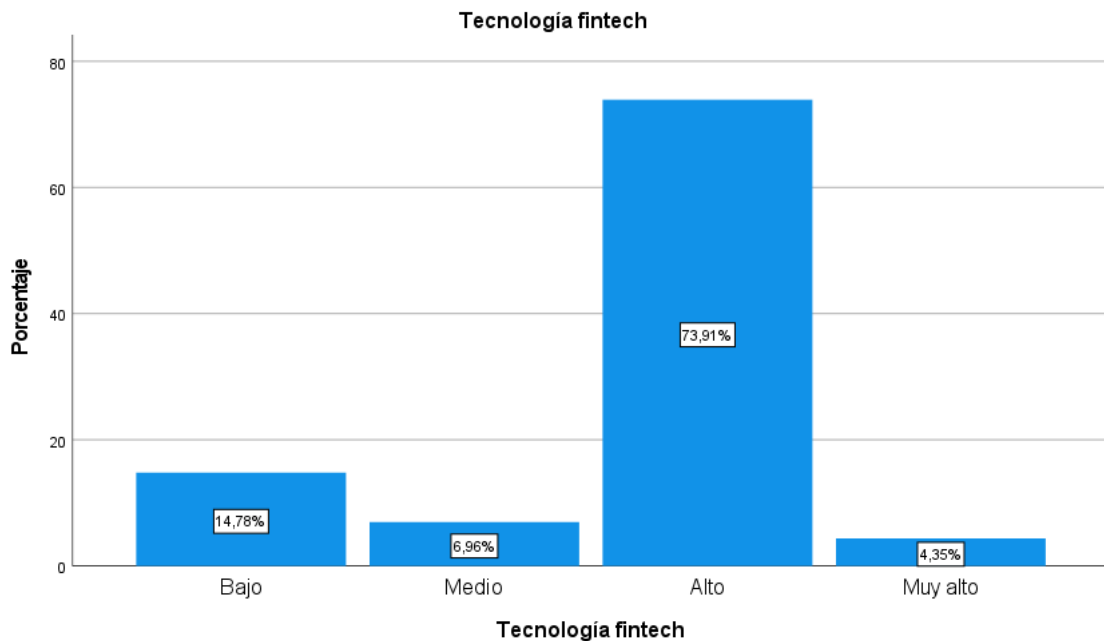
Tabla 5

Nivel de la Tecnología Fintech

Tecnología Fintech	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	17	14,8%
Medio	8	7,0%
Alto	85	73,9%
Muy alto	5	4,3%
Total	115	100,0%

Figura 6

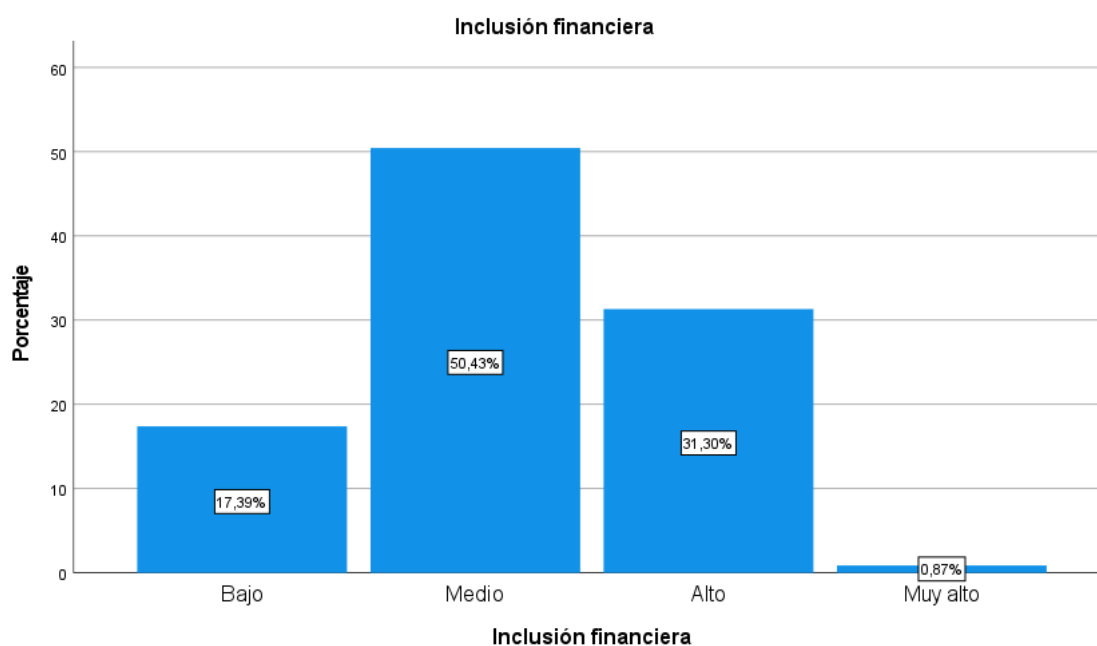
Nivel de la Tecnología Fintech



Se aprecia que el 73,9% de los participantes presenta un nivel alto en el uso de tecnología Fintech, mientras que el 14,8% tiene un nivel bajo y el 7,0% un nivel medio. Solo el 4,3% alcanza un nivel muy alto. Esto indica que la mayoría de los comerciantes informales del Centro Histórico de Ayacucho utiliza de manera significativa herramientas Fintech, aunque aún existe un grupo minoritario con bajo o nulo manejo de estas tecnologías.

Tabla 6*Nivel de inclusión financiera*

Inclusión financiera	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	20	17,4%
Medio	58	50,4%
Alto	36	31,3%
Muy alto	1	9%
Total	115	100,0%

Figura 7*Nivel de inclusión financiera*

Los resultados indican que el 50,4% de los encuestados presenta un nivel medio de inclusión financiera, seguido por un 31,3% con un nivel alto. Asimismo, el 17,4% se ubica en un nivel bajo, mientras que solo el 1% alcanza un nivel muy alto. Esto sugiere que, si bien más de la mitad de los comerciantes informales tiene un acceso moderado a servicios financieros, aún existe una parte considerable con niveles bajos, lo que refleja la necesidad de fortalecer estrategias que promuevan una mayor inclusión en este sector.

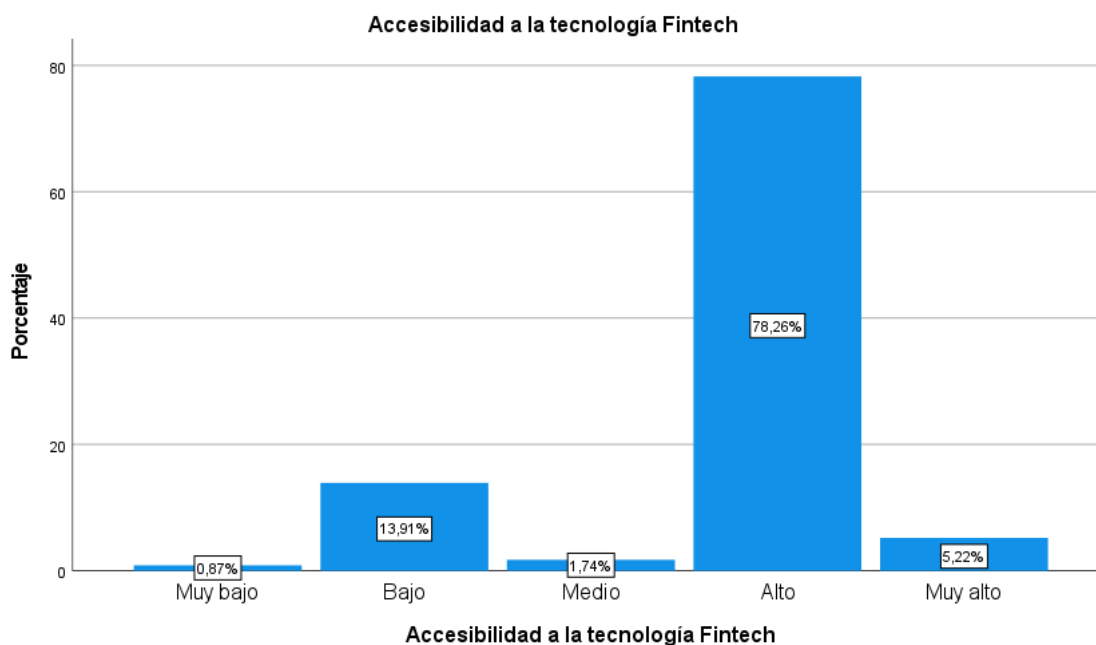
Tabla 7

Nivel de la accesibilidad a la Tecnología Fintech

Accesibilidad a la Tecnología Fintech	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	0,9%
Bajo	16	13,9%
Medio	2	1,7%
Alto	90	78,3%
Muy alto	6	5,2%
Total	115	100,0%

Figura 8

Nivel de la accesibilidad a la Tecnología Fintech



Se observa que el 78,3% de los encuestados presenta un nivel alto de accesibilidad a la tecnología Fintech, mientras que el 13,9% tiene un nivel bajo y el 5,2% un nivel muy alto. Solo el 1,7% muestra un nivel medio y el 0,9% un nivel muy bajo. Estos resultados evidencian que la mayoría de los comerciantes informales del Centro Histórico de Ayacucho tiene una buena accesibilidad a herramientas tecnológicas financieras, lo que facilita su potencial uso en actividades económicas.

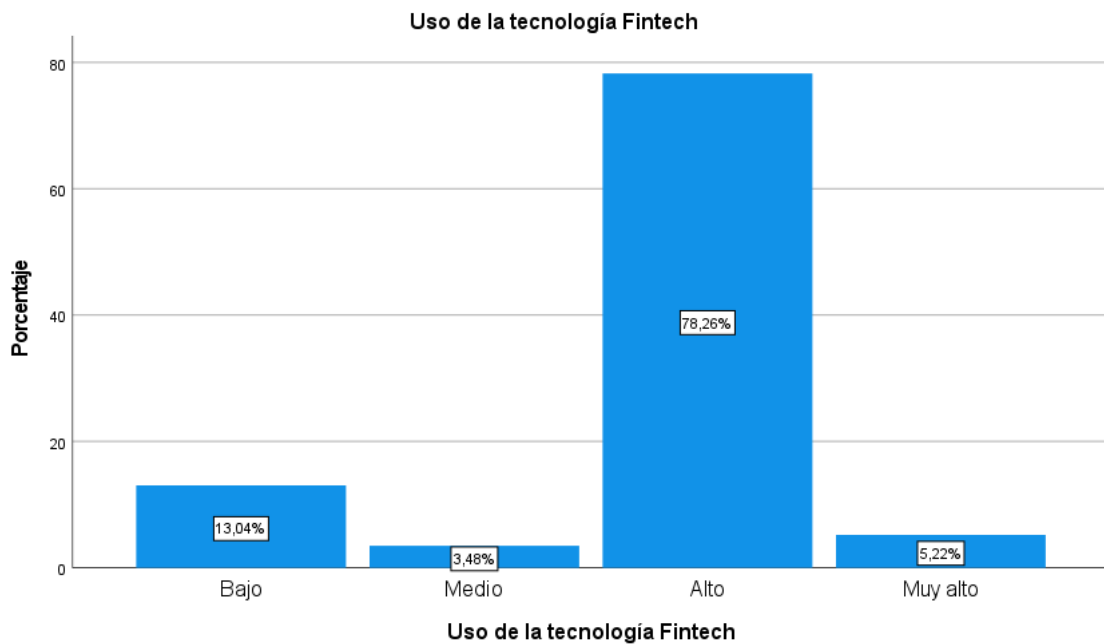
Tabla 8

Nivel del uso de la Tecnología Fintech

Uso de la Tecnología Fintech	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15	13,0%
Medio	4	3,5%
Alto	90	78,3%
Muy alto	6	5,2%
Total	115	100,0%

Figura 9

Nivel del uso de la Tecnología Fintech



Los resultados muestran que el 78,3% de los encuestados presenta un nivel alto de uso de la tecnología Fintech, seguido por un 13,0% con un nivel bajo. Un 5,2% alcanza un nivel muy alto, mientras que solo el 3,5% tiene un nivel medio. Esto indica que la mayoría de comerciantes informales del Centro Histórico de Ayacucho no solo tiene acceso a herramientas Fintech, sino que también las utiliza con frecuencia en sus actividades económicas.

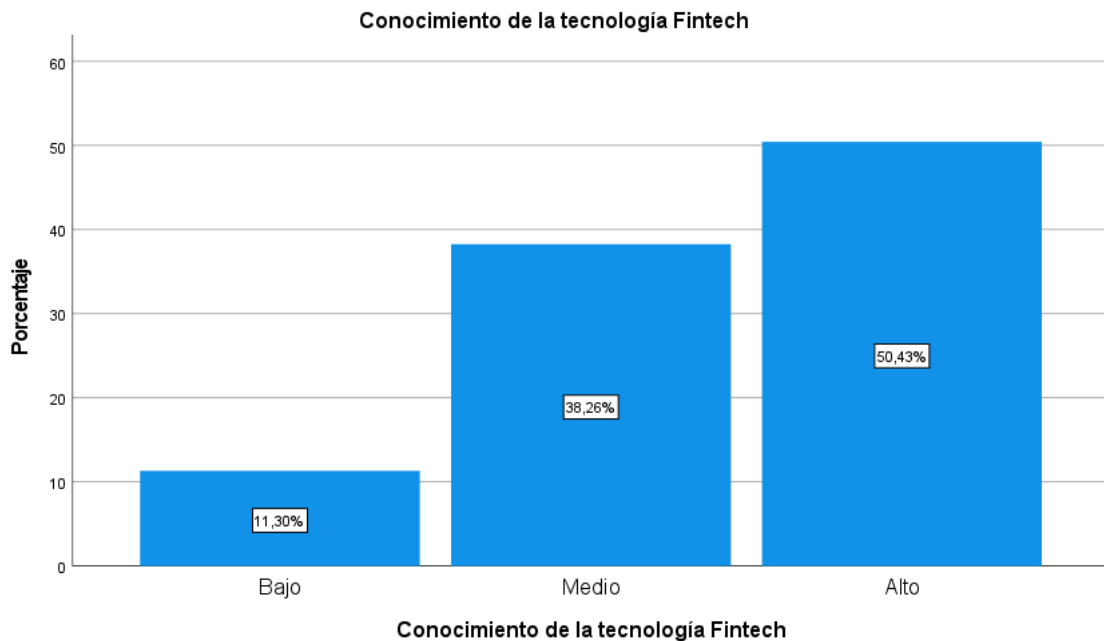
Tabla 9

Nivel del conocimiento de la Tecnología Fintech

Conocimiento de la Tecnología Fintech	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	13	11,3%
Medio	44	38,3%
Alto	58	50,4%
Total	115	100,0%

Figura 10

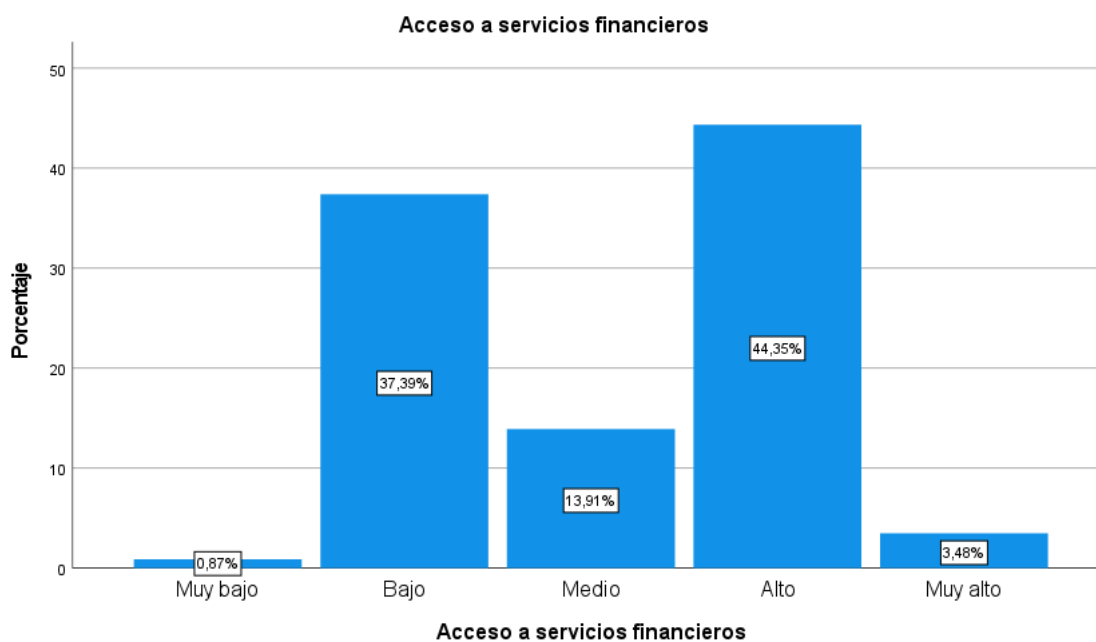
Nivel del conocimiento de la Tecnología Fintech



Se observa que el 50,4% de los encuestados tiene un nivel alto de conocimiento sobre la tecnología Fintech, seguido por un 38,3% con un nivel medio. Solo el 11,3% presenta un nivel bajo de conocimiento. Esto indica que más de la mitad de los comerciantes informales del Centro Histórico de Ayacucho tiene una comprensión adecuada de las herramientas Fintech, lo cual favorece su adopción y uso en las actividades comerciales.

Tabla 10*Nivel del acceso a servicios financieros*

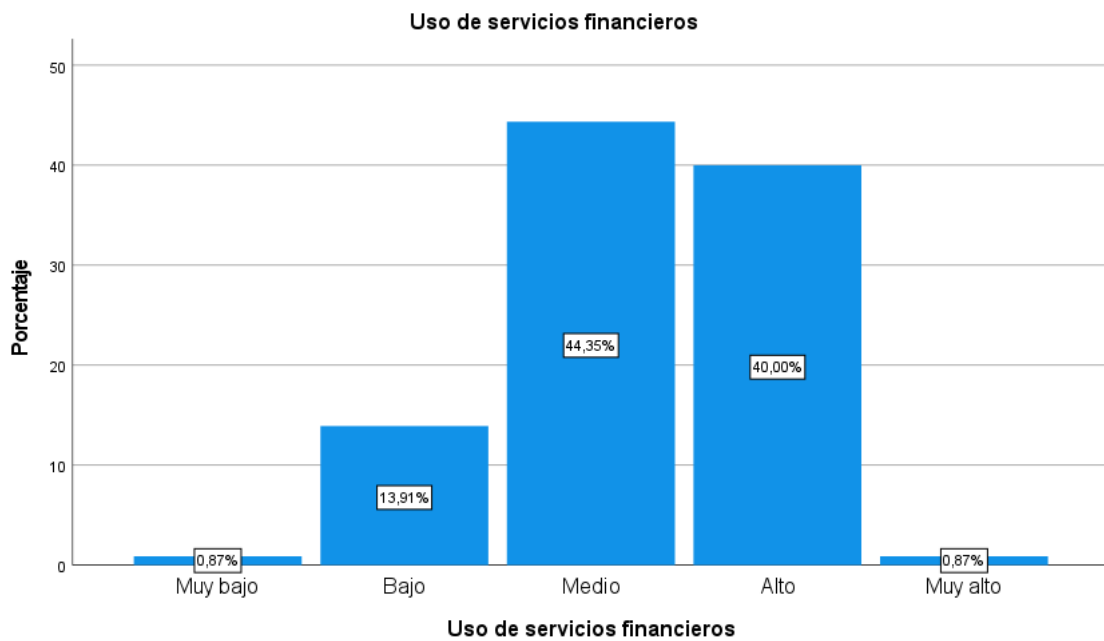
Acceso a servicios financieros	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	0,9
Bajo	43	37,4
Medio	16	13,9
Alto	51	44,3
Muy alto	4	3,5
Total	115	100,0

Figura 11*Nivel del acceso a servicios financieros*

El 44,3% de los comerciantes informales del Centro Histórico de Ayacucho presenta un nivel alto de acceso a servicios financieros, mientras que el 37,4% tiene un nivel bajo. Un 13,9% se encuentra en un nivel medio, el 3,5% en un nivel muy alto y solo el 0,9% en un nivel muy bajo, lo que refleja una distribución desigual en el acceso dentro del sector informal.

Tabla 11*Nivel del uso de servicios financieros*

Uso de servicios financieros	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	,9
Bajo	16	13,9
Medio	51	44,3
Alto	46	40,0
Muy alto	1	,9
Total	115	100,0

Figura 12*Nivel del uso de servicios financieros*

El 44,3% de los comerciantes informales presenta un nivel medio de uso de servicios financieros, seguido por un 40,0% con un nivel alto y un 13,9% con nivel bajo. Solo el 0,9% se ubica en los extremos de uso muy bajo y muy alto. Estos datos muestran que la mayoría utiliza los servicios financieros con frecuencia moderada o alta, aunque aún existe un grupo reducido con poca participación en el sistema.

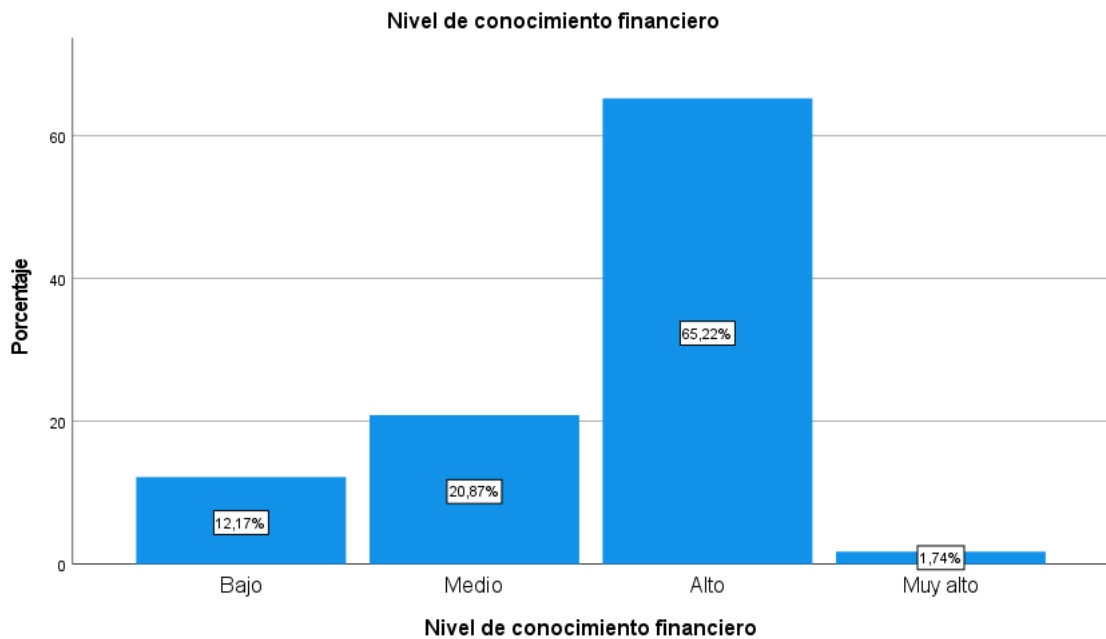
Tabla 12

Nivel de conocimiento financiero

Conocimiento financiero	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	,9
Bajo	14	12,2
Medio	24	20,9
Alto	75	65,2
Muy alto	2	1,7
Total	115	100,0

Figura 13

Nivel de conocimiento financiero



El 65,2% de los comerciantes informales presenta un nivel alto de conocimiento financiero, el 20,9% un nivel medio y el 12,2% un nivel bajo. Solo el 1,7% tiene un conocimiento muy alto y el 0,9% muy bajo. Estos resultados reflejan que la mayoría posee un conocimiento adecuado sobre temas financieros, aunque aún existen comerciantes con niveles limitados que requieren fortalecimiento en educación financiera.

4.1.2. Pruebas de hipótesis

Resultados Inferenciales

Tabla 13

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov

		Tecnología Fintech	Inclusión financiera	Accesibilidad a la tecnología Fintech	Uso de la tecnología Fintech	Conocimiento de la tecnología Fintech
N		115	115	115	115	115
Parámetros normales ^{a,b}	Media	42,91	38,86	14,97	14,55	13,40
	Desv.	7,318	6,679	2,917	2,617	2,305
Máximas diferencias extremas	Desviación Absoluta	,287	,098	,465	,351	,144
	Positivo	,191	,068	,309	,237	,130
	Negativo	-,287	-,098	-,465	-,351	-,144
Estadístico de prueba		,287	,098	,465	,351	,144
Sig. asin. (bilateral) ^{c,d}		,000	,008	,000	,000	,000

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. El método de Lilliefors basado en las muestras 10000 Monte Carlo con la semilla de inicio 2000000.

La tabla 13 presenta los resultados de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov aplicada a las variables del estudio: tecnología Fintech, inclusión financiera, accesibilidad a la tecnología Fintech, uso de la tecnología Fintech, conocimiento de la tecnología Fintech, acceso a servicios financieros, uso de servicios financieros, y conocimiento financiero. En todas las variables analizadas, el valor de significancia bilateral (Sig. asintótica) es menor a 0.05. Esto indica que los datos no se distribuyen normalmente. Por ejemplo, el valor de significancia para la tecnología Fintech es 0.000, para la inclusión financiera es 0.008, para la accesibilidad a la tecnología Fintech es 0.000, y tanto el uso como el conocimiento de la tecnología Fintech también presentan un valor de 0.000.

Dado que ninguna de las variables cumple con el supuesto de normalidad, se concluye que no es pertinente utilizar pruebas paramétricas como el coeficiente de correlación de Pearson. En su lugar, es necesario aplicar un análisis no paramétrico, como el coeficiente de correlación de Spearman, el cual es adecuado para evaluar la relación entre variables cuando los datos no tienen una distribución normal. Esta decisión metodológica asegura la validez de los resultados en una investigación de tipo correlacional como la presente.

Tabla 14*Coeficiente de correlación de la tecnología Fintech y la inclusión financiera*

		Inclusión financiera	
Rho de Spearman	Tecnología Fintech	Coeficiente de correlación	,794**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	115

La tabla 14 muestra el resultado de la prueba de correlación de Spearman entre la tecnología Fintech y la inclusión financiera. Se observa un coeficiente de correlación de 0,794, con un nivel de significancia de 0,000, lo que indica una correlación positiva alta y estadísticamente significativa entre ambas variables. Esto significa que a mayor nivel de uso de tecnología Fintech, mayor es el nivel de inclusión financiera en los comerciantes informales del Centro Histórico de Ayacucho.

En consecuencia, dado que se evidencia una relación significativa entre la tecnología Fintech y la inclusión financiera ($p < 0,01$), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general de investigación, confirmando que existe una relación entre ambas variables.

Tabla 15*Coeficiente de correlación de la accesibilidad a la tecnología Fintech y el acceso a servicios financieros*

		Acceso de servicios financieros	
Rho de Spearman	Accesibilidad a la tecnología Fintech	Coeficiente de correlación	,565**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	115

El coeficiente de correlación de Spearman es 0,565 con un valor de significancia de 0,000, lo que indica una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la accesibilidad a la tecnología Fintech y el acceso a servicios financieros. Esto sugiere que, a mayor accesibilidad a herramientas Fintech, mayor es el nivel de acceso a servicios financieros en los comerciantes informales del Centro Histórico de Ayacucho.

Tabla 16

Coeficiente de correlación del uso de la tecnología Fintech y el uso de los servicios financieros

		Uso de servicios financieros	
Rho de Spearman	Uso de la tecnología Fintech	Coeficiente de correlación	,697**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	115

El coeficiente de correlación de Spearman es 0,697 con un nivel de significancia de 0,000, lo que indica una correlación positiva alta y estadísticamente significativa entre el uso de la tecnología Fintech y el uso de servicios financieros. Esto significa que, a mayor uso de herramientas Fintech, mayor es la participación de los comerciantes informales en el uso de los servicios del sistema financiero.

Tabla 17

Coeficiente de correlación del conocimiento de la tecnología Fintech y el nivel de conocimiento financiero

		Nivel de conocimiento financiero	
Rho de Spearman	Conocimiento de la tecnología Fintech	Coeficiente de correlación	,756**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	115

El coeficiente de correlación de Spearman es 0,756 con un valor de significancia de 0,000, lo que indica una correlación positiva alta y estadísticamente significativa entre el conocimiento de la tecnología Fintech y el nivel de conocimiento financiero. Esto sugiere que, a mayor conocimiento sobre Fintech, mayor es también el nivel de alfabetización financiera en los comerciantes informales.

4.1.3. Presentación de resultados

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación de la tecnología Fintech con la inclusión financiera en el sector informal del Centro Histórico en la ciudad de Ayacucho, 2024. Esta investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y de nivel correlacional, aplicándose encuestas

a una muestra de 115 comerciantes informales. En cuanto a los resultados descriptivos, se encontró que la variable tecnología Fintech presenta predominantemente un nivel alto en el 73.9% de los encuestados, lo que evidencia una amplia presencia y utilización de estas herramientas tecnológicas dentro del sector informal. Por otro lado, respecto a la variable inclusión financiera, el nivel medio fue el que concentró el mayor porcentaje con un 50.4%, seguido por un 31.3% en el nivel alto. Este resultado sugiere que, si bien existe un avance hacia la inclusión, aún hay un importante grupo que no logra una integración plena al sistema financiero formal. Desde los resultados inferenciales, se evidenció una correlación positiva alta y significativa entre la tecnología Fintech y la inclusión financiera, con un coeficiente de Spearman de $r = 0,794$ y un nivel de significancia de $p = 0,000$. Esto indica que a mayor nivel de adopción, uso y comprensión de las herramientas Fintech, mayor es el grado de inclusión financiera entre los comerciantes del sector informal. Por lo tanto, se confirma la hipótesis general planteada en la investigación.

El primer objetivo específico buscó determinar la relación entre la accesibilidad a la tecnología Fintech y el acceso a servicios financieros en el sector informal del Centro Histórico en la ciudad de Ayacucho, 2024. En los resultados descriptivos, se observó que el 78,3% de los comerciantes informales presenta un nivel alto de accesibilidad a la tecnología Fintech, lo que indica una amplia presencia de dispositivos móviles, conexión a internet y familiaridad con herramientas como Yape, Plin u otras plataformas digitales. En contraste, respecto al acceso a servicios financieros, el nivel alto fue reportado por el 44,3% de los encuestados, seguido por un 37,4% que indicó un nivel bajo, lo cual evidencia que, aunque muchos comerciantes tienen acceso a medios digitales, aún existe una proporción considerable que no logra un acceso consolidado a los servicios financieros formales. Desde los resultados inferenciales, se halló una correlación positiva moderada y significativa entre ambas variables, con un coeficiente de Spearman de $r = 0,565$ y un valor de significancia de $p = 0,000$. Este hallazgo indica que a mayor accesibilidad a herramientas tecnológicas Fintech, mayor es el acceso a servicios financieros entre los comerciantes informales, confirmando la hipótesis planteada para este objetivo específico.

El segundo objetivo específico tuvo como propósito determinar la relación entre el uso de la tecnología Fintech y el uso de servicios financieros en el sector informal del Centro Histórico en la ciudad de Ayacucho, 2024. En los resultados descriptivos, se evidenció que el 78,3% de los comerciantes informales presenta un nivel alto de uso de tecnología Fintech, seguido por un 13,0% con nivel bajo y un 5,2% con nivel muy alto. En cuanto

al uso de servicios financieros, también predominó el nivel medio con 44,3%, seguido del nivel alto con 40,0%. Estos datos muestran una tendencia hacia el uso frecuente, aunque no intensivo, tanto de tecnologías financieras como de servicios bancarios o financieros digitales, revelando una adopción progresiva, pero aún con margen de crecimiento. Desde los resultados inferenciales, se encontró una correlación positiva alta y significativa entre el uso de la tecnología Fintech y el uso de servicios financieros, con un coeficiente de Spearman de $r = 0,697$ y un valor de significancia de $p = 0,000$. Este resultado confirma que a mayor uso de herramientas Fintech, mayor es también la frecuencia o intensidad en el uso de servicios financieros, validando la hipótesis específica planteada.

El tercer objetivo específico tuvo como finalidad determinar la relación entre el conocimiento de la tecnología Fintech y el conocimiento financiero en los comerciantes del sector informal del Centro Histórico en la ciudad de Ayacucho, 2024. Los resultados descriptivos muestran que el 50,4% de los encuestados presenta un nivel alto de conocimiento de la tecnología Fintech, seguido por un 38,3% con nivel medio y un 11,3% con nivel bajo. En cuanto al conocimiento financiero, también predominó el nivel alto con un 65,2%, mientras que un 20,9% se ubicó en el nivel medio y un 12,2% en el nivel bajo. Esta distribución revela que una parte importante de los comerciantes posee conocimientos tanto sobre las herramientas digitales como sobre conceptos financieros básicos, aunque aún hay una proporción que requiere fortalecimiento. Desde los resultados inferenciales, se halló una correlación positiva alta y significativa entre ambas variables, con un coeficiente de Spearman de $r = 0,756$ y un valor de significancia de $p = 0,000$. Este resultado demuestra que, a mayor conocimiento sobre el funcionamiento, ventajas y manejo de las Fintech, mayor es también el nivel de comprensión y dominio de conceptos financieros, confirmando así la hipótesis planteada para este objetivo.

4.2. Discusión de resultados

Los resultados del objetivo general coinciden con lo reportado en otras investigaciones empíricas. Por otro lado, Uculmana et al. (2020) indican que las Fintech han favorecido la promoción de acceso a diferentes servicios financieros incluso en sectores no bancarizados; esto fue posible gracias a la flexibilidad que disponen gracias a la tecnología y a la capacidad de adaptarse a los públicos excluidos. A su vez, Salas et al. (2022) mencionan que las Fintech favorecen la inclusión financiera diversificando los canales de acceso y reduciendo barreras muy similares a los requisitos del sistema bancario tradicional. En la misma línea, Pérez (2022) probó que la banca digital incide de forma directa en pro del desarrollo de la inclusión financiera, para que haciendo una buena alfabetización de los usuarios pueda estos adoptar y poder utilizar los canales digitales. Desde un enfoque regional, Bakker et al. (2023) estudian el crecimiento de las Fintech de América Latina y resaltan que estas plataformas han impresionado en la promoción de la inclusión financiera, en contextos postpandemia y alta informalidad. Por último, Thanigan et al. (2025) muestran en su estudio sobre los minoristas no organizados que la adopción de los pagos digitales contribuye a un aumento significativo en el rendimiento económico, lo que sugiere un vínculo evidente entre Fintech e inclusión.

Desde el marco teórico, esta relación significativa puede explicarse por el enfoque del Modelo de Aceptación de Tecnología (TAM), el cual establece que la percepción de utilidad y facilidad de uso son claves para la adopción tecnológica. En el caso de los comerciantes informales de Ayacucho, herramientas como Yape, Plin o Tunki se perciben como útiles y sencillas, lo que favorece su incorporación en las actividades comerciales diarias. A esto se suma la Teoría del Bien Público de la Inclusión Financiera (Ozili, 2020), que sostiene que los servicios financieros deben estar disponibles para todos como un derecho colectivo, lo cual concuerda con los resultados de esta investigación al mostrar cómo el acceso digital está democratizando las finanzas. Asimismo, la Teoría de la Alfabetización Financiera destaca que cuando los usuarios comprenden el funcionamiento de las tecnologías financieras, aumentan su disposición a usarlas, lo que explica por qué el nivel alto de conocimiento de Fintech contribuye significativamente a una mayor inclusión. Además, autores como Cardona (2020) e Iman (2020) argumentan que las Fintech, al permitir transacciones rápidas, seguras y sin intermediarios tradicionales, representan una solución efectiva para los sectores que históricamente han estado excluidos del sistema financiero, como es el caso del sector informal. El nivel de digitalización alcanzado, la accesibilidad a dispositivos móviles y el

crecimiento en el uso de aplicaciones de pago sustentan una nueva lógica de inclusión basada más en la conectividad y alfabetización digital que en la estructura bancaria tradicional. El alto nivel de relación entre la tecnología Fintech y la inclusión financiera no solo es consistente con investigaciones previas, sino que se sustenta teóricamente en modelos que destacan la importancia de la percepción, el conocimiento, la accesibilidad y la confianza como factores clave para la adopción de tecnologías financieras. Este resultado evidencia que las Fintech tienen el potencial de ser un instrumento clave para reducir brechas de exclusión en contextos de alta informalidad y baja bancarización, como ocurre en el Centro Histórico de Ayacucho.

Los resultados del primer objetivo específico coinciden con investigaciones previas. Por ejemplo, Uculmana et al. (2020) identificaron que la expansión de herramientas Fintech ha permitido mejorar el acceso financiero en sectores donde antes no llegaban los servicios bancarios tradicionales. De igual modo, Salas et al. (2022) resaltaron que una mayor disponibilidad y familiaridad con medios tecnológicos favorece la utilización de servicios financieros básicos, como pagos o transferencias digitales. Además, Thanigan et al. (2025) destacaron que, incluso en sectores minoristas informales, el acceso a tecnología digital está directamente asociado con un mayor uso de servicios financieros, como también a la consecuente integración al sistema financiero formal y mejoras en el acceso a microcréditos o cuentas de ahorro electrónicas. Desde el marco teórico, el Modelo de Aceptación de Tecnología (TAM) respalda estos hallazgos, al establecer que la percepción de facilidad de uso y utilidad tecnológica facilita la adopción de herramientas digitales. En este caso, los comerciantes informales acceden fácilmente a teléfonos móviles y redes digitales, lo cual propicia una transición hacia el uso de servicios financieros digitales. Asimismo, la Teoría de la Alfabetización Financiera refuerza esta relación, al señalar que los niveles de conocimiento y familiaridad con la tecnología influyen en la disposición de las personas para incorporarla en sus actividades económicas cotidianas. El resultado obtenido puede explicarse por el creciente acceso a smartphones y aplicaciones de pago en la ciudad de Ayacucho, lo cual reduce barreras tradicionales como la distancia a entidades financieras o la necesidad de contar con historial crediticio. Sin embargo, el hecho de que un 37,4% todavía reporte un bajo acceso a servicios financieros revela que, aunque la tecnología está presente, aún hay desafíos vinculados a la confianza, la capacitación y la adecuación cultural del sistema financiero digital. Por tanto, la accesibilidad tecnológica es una condición necesaria, pero no suficiente, para garantizar una inclusión financiera plena; se requiere también de políticas que promuevan la educación financiera y la confianza en el sistema digital.

Los resultados del segundo objetivo específico coinciden con lo expuesto por Salas et al. (2022), quienes concluyeron que el uso frecuente de plataformas digitales como billeteras electrónicas, apps bancarias o medios de pago móviles contribuye directamente al incremento de operaciones financieras en poblaciones tradicionalmente excluidas. Del mismo modo, Pérez (2022) identificó que los usuarios que incorporan las Fintech a su vida cotidiana tienden a realizar más operaciones como transferencias, pagos y recargas, mejorando su relación con el sistema financiero. Thanigan et al. (2025) también reportaron que el uso cotidiano de pagos digitales influye significativamente en el desempeño económico y en la bancarización progresiva del sector informal. Desde la perspectiva teórica, el Modelo de Aceptación de Tecnología (TAM) explica que, cuando las herramientas tecnológicas son percibidas como útiles y fáciles de usar, se incrementa su adopción. Esto se refleja en el comportamiento de los comerciantes informales que, al usar de manera continua plataformas como Yape o Plin, también fortalecen su vínculo con servicios financieros formales. Además, la Teoría de la Alfabetización Financiera señala que el uso sostenido de estas tecnologías depende de un proceso de aprendizaje práctico, donde la experiencia refuerza la confianza y la capacidad de gestión financiera. El alto nivel de correlación puede explicarse por el hecho de que muchas operaciones financieras en el contexto informal se han digitalizado por conveniencia, rapidez y bajo costo. Sin embargo, el predominio de niveles medios en ambas variables sugiere que, si bien el uso de tecnología Fintech se ha instalado en el comportamiento económico de los comerciantes, aún no se explotan todos los servicios disponibles como préstamos digitales, seguros o productos de ahorro. Esto revela que el uso de servicios financieros está más centrado en transacciones básicas, por lo que se requiere reforzar la educación financiera digital y ampliar el conocimiento sobre los beneficios de un uso más integral de las Fintech.

Los resultados del tercer objetivo específico se respaldan en estudios previos como el de Pérez (2022), quien encontró que una mayor familiaridad con tecnologías financieras digitales se relaciona directamente con un mejor desempeño en decisiones económicas personales y empresariales, al facilitar el acceso y uso eficiente de los servicios financieros digitales. Del mismo modo, Salas et al. (2022) resaltaron que el conocimiento sobre el uso de plataformas Fintech impulsa una mejor gestión de ingresos, ahorro y endeudamiento. Por su parte, Thanigan et al. (2025) identificaron que, en el comercio informal, la formación digital y uso de herramientas Fintech fortalece la inclusión financiera, así como la integración del comercio informal al sistema formal. Desde el marco teórico, la Teoría de la Alfabetización Financiera sostiene que el conocimiento financiero no se limita al contenido conceptual, sino que se construye también a través

del uso de herramientas tecnológicas aplicadas a la economía cotidiana. Asimismo, el Modelo de Aceptación de Tecnología (TAM) permite comprender cómo el conocimiento sobre la funcionalidad y utilidad de una herramienta fortalece su apropiación y, por extensión, la habilidad para manejar conceptos como tasas de interés, ahorro, crédito o riesgo financiero. Esto se complementa con la Teoría del Bien Público, que promueve el acceso equitativo a herramientas tecnológicas que, al ser comprendidas por los usuarios, facilitan el ejercicio pleno de sus derechos financieros. El resultado obtenido se explica porque el conocimiento de plataformas como Yape o Plin no solo implica saber utilizarlas, sino también comprender aspectos como el manejo del dinero digital, la seguridad en las transacciones y las implicancias del ahorro o endeudamiento electrónico. Así, la alfabetización en Fintech contribuye directamente al desarrollo del conocimiento financiero en contextos de alta informalidad. Sin embargo, el hecho de que aún exista un 11,3% con bajo conocimiento de tecnología Fintech y un 12,2% con bajo conocimiento financiero evidencia la necesidad de intervenciones formativas que promuevan el aprendizaje práctico y contextualizado, a fin de cerrar las brechas de exclusión digital y financiera.

CONCLUSIONES

- Se logró determinar que existe una correlación positiva alta ($r = 0,794$) y estadísticamente significativa ($p = 0,000$) entre la tecnología Fintech y la inclusión financiera en el sector informal del Centro Histórico de Ayacucho. Este resultado evidencia que a mayor presencia y uso de tecnologías Fintech, mayor es el nivel de inclusión financiera en la población estudiada.
- Se determinó que existe una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la accesibilidad a la tecnología Fintech y el acceso a servicios financieros en el sector informal del Centro Histórico de Ayacucho, con un coeficiente de Spearman de $r = 0,565$ y un valor de $p = 0,000$. Este resultado indica que, a mayor facilidad de acceso a herramientas tecnológicas como dispositivos móviles, internet y aplicaciones Fintech, mayor es la posibilidad de que los comerciantes informales accedan a productos y servicios financieros formales.
- Se determinó que el uso de la tecnología Fintech guarda una correlación positiva alta y significativa con el uso de servicios financieros en los comerciantes informales del Centro Histórico de Ayacucho, con un coeficiente de Spearman de $r = 0,697$ y un valor de $p = 0,000$. Esto demuestra que aquellos comerciantes que emplean con mayor frecuencia herramientas como Yape, Plin u otras plataformas digitales, también tienden a hacer un uso más activo y regular de los servicios financieros disponibles.
- Finalmente, se determinó que existe una correlación positiva alta y estadísticamente significativa entre el conocimiento de la tecnología Fintech y el conocimiento financiero en los comerciantes informales del Centro Histórico de Ayacucho, con un coeficiente de Spearman de $r = 0,756$ y un valor de $p = 0,000$. Este resultado revela que un mayor entendimiento del funcionamiento y beneficios de las plataformas Fintech se asocia directamente con un mayor dominio de conceptos financieros como ahorro, crédito o presupuesto.

RECOMENDACIONES

- A las autoridades municipales del Centro Histórico de Ayacucho, promover acciones de coordinación con entidades financieras locales y proveedores de servicios Fintech para facilitar el uso de billeteras digitales y medios de pago electrónicos entre los comerciantes informales, mediante campañas informativas y jornadas de orientación en zonas de alta concentración comercial.
- A las municipalidades distritales y actores locales vinculados a la conectividad de internet, impulsar iniciativas de mejora del acceso a internet en espacios comerciales del sector informal, como ferias, mercados y vías públicas, a través de convenios con operadores de telecomunicaciones o la habilitación de puntos de conexión Wi-Fi en zonas estratégicas.
- A las instituciones financieras, cooperativas y organizaciones sociales, desarrollar talleres prácticos y demostrativos dirigidos a comerciantes informales sobre el uso cotidiano de herramientas Fintech, enfocándose en su aplicación para pagos, transferencias y ahorro digital, con el fin de fortalecer su uso progresivo en las actividades comerciales diarias.
- A los centros de formación continua, implementar programas básicos de educación financiera digital orientados a comerciantes informales, priorizando contenidos relacionados con seguridad digital, manejo responsable de billeteras electrónicas y beneficios del uso de servicios financieros formales, contribuyendo así a una mayor confianza en las plataformas Fintech.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abbasi, K., Alam, A., Brohi, N.A., Brohi, I. A., & Nasim S. (2021). *P2P lending Fintechs and SMEs' access to finance*. [Préstamos P2P Fintechs y acceso de las PYMES a la financiación]. Elsevier B.V. <https://doi.org/10.1016/j.econlet.2021.109890>
- Anshari, M., Almunawar, M. N., & Masri, M. (2020). *Financial Technology and Disruptive Innovation in Business: Concept and Application*. [Tecnología financiera e innovación disruptiva en los negocios: concepto y aplicación]. *International Journal of Asian Business and Information Management (IJABIM)*, 11(4), 15. <https://doi.org/10.4018/IJABIM.2020100103>
- Ardic, A. O. P., Didier, B. T., Feyen E. H. B., & Llovet M. R. (2022). *Global Patterns of Fintech Activity and Enabling Factors: Fintech and the Future of Finance Flagship Technical Note*. [Patrones globales de actividad fintech y factores facilitadores: Nota técnica insignia sobre Fintech y el futuro de las finanzas]. (Finance, Competitiveness, and Innovation Global Practice). <https://documentos.bancomundial.org/es/publication/documents-reports/documentdetail/099735504212234006>
- Arias G. J. L. (2021). *Diseño y metodología de la investigación (1.ª ed.)*. Enfoques Consulting EIRL.
- Aiken, L. R. (1985). *Three coefficients for analyzing the reliability and validity of ratings*. [Tres coeficientes para analizar la fiabilidad y validez de las calificaciones]. *Educational and Psychological Measurement*, 45(1), 131–142.
- Bains, P., & Wu, C. (2023). *Institutional Arrangements for Fintech Regulation: Supervisory Monitoring* [Acuerdos internacionales para la regulación de las Fintech: Monitoreo supervisor]. *Fintech Notes*, 2023 (004). <https://doi.org/10.5089/9798400245664.063>
- Bakker, B. B., Garcia-Nunes, B., Lian, W., Liu, Y., Perez Marulanda, C., Siddiq, A., Sumlinski, M. A., Yang, Y., & Vasilyev, D. (2023). *The rise and impact of fintech in Latin America*. [El auge y el impacto de las fintech en América Latina]. *IMF Fintech Notes* N° 2023/003. <https://doi.org/10.5089/9798400235474.063>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2024a). *Reporte del Sistema Nacional de Pagos y del Sector Fintech en Perú – Setiembre 2024*. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/sistema-de-pagos/reportes/2024/informe-sistema-de-pagos-y-fintech-2024-2.pdf>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2024b). *Revista Moneda, N.º 199: Análisis de los determinantes de la inclusión financiera a nivel regional*. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-199/moneda-199-03.pdf>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2025, marzo). *Reporte del Sistema Nacional de Pagos y del Sector Fintech en Perú*. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/reporte-del-sistema-nacional-de-pagos/2025/marzo/rspf-marzo-2025.pdf>

- Banco Mundial (2025, enero 27). *Financiamiento inclusivo – Resumen*. [Inclusión financiera: visión general]. <https://www.worldbank.org/en/topic/financiamientoinclusivo/resumen>
- Barrera Rodríguez, A. F., & Narváez Martínez, L. E. (2021). *FinTech como fuente de financiamiento alternativo en Colombia e India*. [Trabajo de grado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio UCC. <https://hdl.handle.net/20.500.12494/33394>
- Bester, T., & Rosman, B. (2024). *Towards financially inclusive credit products through financial time series clustering*. [Hacia productos crediticios financieramente inclusivos mediante la agrupación de series temporales financieras]. arXiv preprint arXiv:2402.11066 <https://arxiv.org/abs/2402.11066>
- Calahorrano Arias, G. A., & Chacón Guerrero, F. A. & Tuculzana-Prieto, A. B. (2021). *Indicadores financieros y rentabilidad en bancos grandes y medianos ecuatorianos, periodo 2016-2019*. *Innova Research Journal*, 6(2), 225-239. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n2.2021.1700>
- Cardona, D. (2020). *Revisión bibliográfica sobre inclusión financiera como estrategia de recuperación y de crecimiento fintech*. *Semestre Económico*, 23(55), 183–203. <https://doi.org/10.22395/seec.v23n55a8>
- Cedeño-Alcívar, L., & Bravo-Santana, V. (2020). *Las instituciones financieras y su aporte al sector microempresarial ecuatoriano: Artículo de revisión*. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun – ISSN:2697-3456*, 4(7), 19-44. <https://doi.org/10.46296/yc.v4i7.0032>
- Centro Competencia (CeCo). (2025, 12 de marzo). *OCDE: Fintech y Open Banking en Latinoamérica*. CeCo Chile. <https://centrocompetencia.com/ocde-fintech-y-open-banking-en-latinoamerica/>
- CEPAL. (2024). *La transformación digital puede ayudar a ALyC a superar las trampas que impiden su desarrollo*. [Comunicado de prensa]. con hallazgos sobre brechas urbano-rurales y conectividad significativa). Comisión Económica para América Latina y el Caribe. <https://www.cepal.org/es/comunicados/transformacion-digital-real-efectiva-puede-ayudar-america-latina-caribe-superar-trampas>
- CEPLAN – Observatorio (con base INEI). (2024, noviembre). *Fracaso en el cierre de la brecha digital*. Observatorio Nacional de Prospectiva. https://observatorio.ceplan.gob.pe/ficha/r10_aya
- Chao, X., Ran, Q., Chen, J., Li, T., Qian, Q., & Ergu, D. (2022). *Regulatory technology (Reg-Tech) in financial stability supervision: Taxonomy, key methods, applications and future directions*. [Tecnología regulatoria (Reg-Tech) en la supervisión de la estabilidad financiera: taxonomía, métodos clave, aplicaciones y direcciones futuras]. *International Review of Financial Analysis*. Volume 80, ISSN 1057-5219. <https://doi.org/10.1016/j.irfa.2022.102023>
- Digital Bank Latam. (2020). *Pandemia impulsa bancarización en Latinoamérica*. *Digital Trends by Digital Bank LATAM*. <https://www.digitalbankla.com/wp-content/uploads/2020/09/Revista-Digital-Trends-052020.pdf>

- Dubois, A. (2022, enero 16). How B2C fintechs help people gain control of their finances. [Cómo las fintechs B2C ayudan a las personas a controlar sus finanzas]. Fintech Magazine <https://fintechmagazine.com/financial-services-finserv/how-b2c-fintechs-help-people-gain-control-their-finances>
- Finnovista & Banco Interamericano de Desarrollo (2024). Fintech en América Latina y el Caribe: un ecosistema consolidado con potencial para aportar a la inclusión financiera regional . BID Invest <https://doi.org/10.18235/0013032>
- Gong, Y., Zhang, Y. & Alharithi, M. (2022). Supply chain finance and blockchain in operations management: A thematic review. [Financiación de la cadena de suministro y blockchain en la gestión de operaciones: una revisión bibliográfica]. *Sustainability*, 14(20), 13450. <https://doi.org/10.3390/su142013450>
- Grohmann, A. y Menkhoff, L. (2020). *The Relationship between Financial Literacy and Financial Inclusion*. [La relación entre la alfabetización financiera y la inclusión financiera]. DIW Discussion Paper 1914. <https://ideas.repec.org/p/diw/diwwpp/dp1914.html>
- ernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education.
- Iman, N. (2020). *The rise and rise of financial technology: The good, the bad and the verdict*. [El auge de la tecnología financiera: lo bueno, lo malo y el veredicto] *Cogent Business & Management*, 7(1), 1725309. <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1725309>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2022). *Brechas de la inclusión financiera digital en el Perú, en un contexto de crisis económica y sanitaria por el COVID-19, usando el análisis de componentes principales*. <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/investigaciones/brecha.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2024a, 01 de febrero). *Compendio Estadístico Ayacucho 2023*. <https://www.gob.pe/institucion/inei/informes-publicaciones/5269712-compendio-estadistico-ayacucho-2023>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2024b, 09 de mayo). *Pobreza monetaria afectó al 29,0% de la población el año 2023*. <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/pobreza-monetaria-afecto-al-290-de-la-poblacion-el-ano-2023-15137/>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2025, 26 de marzo). *El 58,4% de los hogares del país tiene acceso a internet (4T-2024)*. <https://www.gob.pe/institucion/inei/noticias/1133448-el-58-4-de-los-hogares-del-pais-tiene-acceso-a-internet>
- Ioannou, I., & Demirel, G. (2022). *Blockchain and supply chain finance: A critical literature review at the intersection of operations, finance and law*. [Blockchain y finanzas de la cadena de suministro: una revisión crítica de la literatura en la intersección de operaciones, finanzas y derecho]. *Journal of Banking and Financial Technology*, 6, 83–107. <https://doi.org/10.1007/s42786-022-00040-1>

- Ipsos. (2019, 27 de noviembre). *Bancarización del peruano*. Ipsos. <https://www.ipsos.com/es-pe/bancarizacion-del-peruano-0>
- Ipsos. (2020, 25 de junio). *Bancarización del peruano 2020*. Ipsos. <https://www.ipsos.com/es-pe/bancarizacion-del-peruano-2020>
- Ipsos Perú. (2021, 3 de septiembre). *Banca digital 2021*. <https://www.ipsos.com/es-pe/banca-digital-2021>
- Jiang, Y. (2022). *The Influence of Payment Method: Do Consumers Pay More with Mobile Payment?* [La influencia del método de pago: ¿Los consumidores pagan más con el pago móvil?]. arXiv. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2210.14631>
- Lamadrid Bazán, J. E., De La Torre, O. V., & Alfaro-Calderón, G. G. (2021). *Financial Education: Origin, analysis and evolution of scientific contributions using bibliometric techniques in the Web of Science*. [Educación financiera: Origen, análisis y evolución de las aportaciones científicas utilizando técnicas bibliométricas en la Web of Science]. *Inquietud Empresarial*, 21(2), 35-49. <https://doi.org/10.19053/01211048.11475>
- Merchán, C. M., González, B. M., & Largacha, J. M. M. (2023). *El big data y su impacto en los servicios financieros en Ecuador*. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la Investigación y Publicación Científico-Técnica Multidisciplinaria)*, 8(3), 3-19. <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/850>
- MIDIS. (2022). *Sistematización de la implementación de los bonos COVID-19 en el Perú*. <https://evidencia.midis.gob.pe/wp-content/uploads/2022/10/20220927-Sistematizacion-de-bonos-Investigacion-27092022-c-DL-F.pdf>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2024). *Informe de evaluación de la PNIF 2023*. https://www.mef.gob.pe/contenidos/acerc_mins/doc_gestion/Informe_evaluacion_PNIF_2023.pdf
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2025). *Reporte de cumplimiento de la PNIF 2024*. https://www.mef.gob.pe/contenidos/acerc_mins/doc_gestion/PNIF_reporte_cumplimiento_2024.pdf
- Ministerio de la Producción. (2024, octubre). *Estado de la inclusión financiera – MYPE (presentación/boletín)*. https://www.producempresarial.pe/wp-content/uploads/2024/12/186-PPT_Financiamiento-Oct2024-MYPE_11.12.2024-2.pdf
- Ministerio de la Producción – OGEIEE. (2025, enero). *Ficha Diagnóstico: Ayacucho 2024 (con pobreza 39,4% 2023, fuente INEI)*. https://www.producempresarial.pe/wp-content/uploads/2025/01/Ficha_Diagnostico_Ayacucho-2024_22.01.2025.pdf
- Mohammedi, W., Mgadmi, N., Abidi, A., & Moussa, W. (2025). *The impact of the digital economy on sustainable development in the face of geopolitical risks*. [El impacto de la economía digital en el desarrollo sostenible ante los riesgos geopolíticos]. *Digit. Econ. Sustain. Dev.* 3, 1 (2025). <https://doi.org/10.1007/s44265-024-00050-5>

- Moisés, B., Ango, J., Palomino, V., & Feria, E. (2018). *Diseño del proyecto de investigación científica*. Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Náñez Alonso, S. L., Jorge-Vásquez, J., Arias, L. G., & del Nogal, N. M. (2024). *What Factors Are Limiting Financial Inclusion and Development in Peru? Empirical Evidence*. [¿Qué factores limitan la inclusión financiera y el desarrollo en el Perú? Evidencia empírica]. *Economías*, 12 (4), 93. <https://doi.org/10.3390/economies12040093>
- Navarro, D., Suárez, F., & Navajas, S. (2025). *Perspectivas sobre transformación digital, fintech e inclusión financiera: América Latina y el Caribe*. BID Lab. <https://doi.org/10.18235/0013361>
- Organización de las Naciones Unidas (2022). *United Nations E-Government Survey 2022*. [Encuesta de las Naciones Unidas sobre gobierno electrónico 2022]. <https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2022-09/Web%20version%20E-Government%202022.pdf>
- OSIPTEL. (2023, julio 20) *OSIPTEL: Conoce cuál fue la empresa operadora con la red de internet móvil más veloz del Perú en junio*. <https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/osiptel-conoce-cual-fue-la-empresa-operadora-con-la-red-de-internet-movil-mas-veloz-del-peru-en-junio/>
- OSIPTEL. (2024, octubre 22) *ERESTEL: el 92,8% de las familias peruanas contó con un smartphone en 2023*. <https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/erestel-el-92-8-de-las-familias-peruanas-conto-con-un-smartphone-en-2023>
- Ozili, P.K. (2018) *Impact of Digital Finance on Financial Inclusion and Stability*. [El impacto de las finanzas digitales en la inclusión y la estabilidad financiera]. *Borsa Istanbul Review*, 18(4), 329–340. <https://doi.org/10.1016/j.bir.2017.12.003>
- Ozili, P.K. (2020). *Theories of Financial Inclusion*. [Teorías de la inclusión financiera]. SSRN. <https://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3526548>
- Páez-Gabriunas, I., Sanabria, M., Gauthier Umaña, V., Méndez Romero, R. A., & Rivera Virguez, L. (2022). *Transformación digital en las organizaciones*. Universidad del Rosario. https://simehbucket.s3.amazonaws.com/miscfiles/transformacion-digital-en-las-organizaciones_3vf8ts3e.pdf
- Pérez, A. J. (2022). *La banca digital y su influencia en el desarrollo de inclusión financiera en el sector bancario en el Perú, 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/31236>
- Romero Gabancho, E. D., Villalobos López, C. J., Montero Pichilingue, M. T., Velasquez Espejo, E. L. y Méndez Concha, L. E. (2022). *Análisis crítico del aporte de Peter Drucker a la Ciencia Administrativa*. *Economía y Negocios*, 4(2), 280-296. <https://www.doi.org/10.33326/27086062.2022.2.1265>
- Sahay, R., Eriksson von Allmen, U., Lahreche, A., Khera, P., Ogawa, S., Bazarbash, M., & Beaton, K. (2020). *The Promise of Fintech: Financial Inclusion in the Post-COVID-19 Era*. [La promesa de las fintech: inclusión financiera en la era post-

- COVID-19]. International Monetary Fund (IMF Departmental Paper No. 20/09). <https://www.imf.org/-/media/Files/Publications/DP/2020/English/PFFIEA.ashx>
- Salas Quenta, A. A., Miranda López, J. G., Saldaña Pacheco, R. A., & Diaz Nishizaka, R. A. (2022). *Las fintech y el proceso de inclusión financiera en Perú*. *Quipukamayoc*, 30(63), 69-79. <https://doi.org/10.15381/quipu.v30i63.24043>
- Setor, T. K., Boateng, R., & Senyo, P. K. (2021). *Do digital payment transactions reduce corruption? Evidence from developing countries*. [¿Reducen la corrupción las transacciones de pago digitales? Evidencia de países en desarrollo]. *Telecommunications Policy*, 45(9), 102242. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2021.101577>
- Sharma, S. K., Ilavarsan, P., & Karanasios, S. (2023). *Small businesses and FinTech: A systematic review and future directions*. [Pequeñas empresas y FinTech: una revisión sistemática y direcciones futuras]. *Electron Commer Res*. 2023 May 11:1–41 <https://doi.org/10.1007/s10660-023-09705-5>
- Sociedad Nacional de Industrias. (2024, mayo). *Reporte de Pobreza N° 01-2024 (tabla por departamentos;)*. <https://sni.org.pe/wp-content/uploads/2024/05/RM-Nro1-2024-Pobreza-monetaria.pdf>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2021, 10 de noviembre). *Transformación digital e innovación tecnológica en el sistema financiero apoyan el proceso de inclusión financiera*. <https://www.sbs.gob.pe/noticia/detallenoticia/idnoticia/2577>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2023, junio). *¿Estamos preparados para el uso responsable de los servicios financieros digitales?* (Nota SBS N° 11). https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pub_notia_politica/NOTA-SBS-11.pdf
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2024). *Reporte semestral de inclusión financiera, II-2024* (base ENAHO 2024). <https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/Reporte%20Semestral%202024%20-%20II.pdf>
- Suri, T., & Jack, W. (2016). *The long-run poverty and gender impacts of mobile money*. [Los impactos a largo plazo del dinero móvil en la pobreza y el género]. *Science*, 354(6317), 1288–1292. <https://doi.org/10.1126/science.aah5309>
- Tewogbade S. (2022). *Discussion on Fintech Adoption Research*. [Debate sobre la investigación sobre la adopción de tecnología financiera] *Global Journal of Management and Business Research*, 22(A1), 19–26. Retrieved from <https://journalofbusiness.org/index.php/GJMBR/article/view/3530>
- Thanigan, J., Reddy, N. S., Maity, M., Sethuraman, P. y Rajesh, J.I. (2025). *An integrated framework for understanding innovative digital payment adoption and continued usage by small offline retailers*. [Un marco integrado para comprender la adopción de pagos digitales innovadores y su uso continuo por parte de pequeños minoristas fuera de línea]. *Cogent Economics & Finance*, 13 (1). <https://doi.org/10.1080/23322039.2025.2462442>

- Uculmana Posadas, J. A., Gonzales Chalco, L. E., Mancilla Cabrera, J. L., & Obregón Bernal, C. E. (2020). *Fintech como herramienta de inclusión financiera en el Perú* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/18179>
- Vargas G. A. H. (2021). *La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el Perú*. *Industrial Data*, 24(2), 99-120. <https://doi.org/10.15381/idata.v24i2.20351>
- Vlaicu, R. (2025). *Digital Payments Adoption by Consumers and Firms: Implications for Financial Inclusion*. [Adopción de pagos digitales por parte de consumidores y empresas: implicaciones para la inclusión financiera]. Inter-American Development Bank. <http://dx.doi.org/10.18235/0013575>
- Walsh, J. P. (2025). *Organization and Management Theory: Our Assumptions and the Quest for a Better World*. [Organización y teoría de la gestión: nuestras suposiciones y la búsqueda de un mundo mejor]En S. Rangan (Ed.), *Core Assumptions in Business Theory: A Wedge Between Performance and Progress* [Supuestos básicos en la teoría empresarial: una cuña entre el rendimiento y el progreso] (versión en línea). Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/9780198944249.003.0029>
- Wang, Y., & Zhang, Z. (2025). *Digital development and rural financial inclusion: Evidence from China*. [Desarrollo digital e inclusión financiera rural: evidencia de China]. *Research in International Business and Finance*, 73(1), 12-23. <https://doi.org/10.1016/j.ribaf.2024.102637>
- Yang, T., & Zhang, X. (2022). *FinTech adoption and financial inclusion: Evidence from household consumption in China*. [Adopción de FinTech e inclusión financiera: Evidencia del consumo de los hogares en China]. *Journal of Banking & Finance*, 145, 106668. <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2022.106668>
- Yupanqui, J. (2023). *Transformación digital y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en período de pandemia 2020-2022*. [Tesis de Maestría, Universidad Continental]. Repositorio Institucional Continental. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/13662>

Lista de abreviaturas

B2B	: Business to Business (negocio a negocio)
B2C	: Business to Consumer (negocio a consumidor)
BCRP	: Banco Central de Reserva del Perú
CEPAL	: Comisión Económica para América Latina y el Caribe
CEPLAN	: Centro Nacional de Planeamiento Estratégico
ENAH	: Encuesta Nacional de Hogares
FMI	: Fondo Monetario Internacional
INEI	: Instituto Nacional de Estadística e Informática
MEF	: Ministerio de Economía y Finanzas
MIDIS	: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
OCDE	: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
ONU	: Organización de las Naciones Unidas
OSIPTEL	: Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones
PNIF	: Política Nacional de Inclusión Financiera
PYME	: Pequeña y Mediana Empresa
SBS	: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP
SPSS	: Statistical Package for the Social Sciences

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de Variables y Matriz de Consistencia

1.1. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítems del Cuestionario	Unidad de medida
Tecnología Fintech	Fintech es un término que se refiere a la tecnología financiera y se utiliza para describir a las empresas que utilizan la tecnología para ofrecer servicios financieros. Las empresas Fintech B2C (Business-to-Consumer) ofrecen servicios financieros directamente a los consumidores, mientras que las empresas Fintech B2B (Business-to-Business) ofrecen servicios financieros a otras empresas.	Se medirá con 12 ítems en escala Likert de 5 puntos agrupados en tres dimensiones (<i>Accesibilidad, Uso y Conocimiento</i>). El puntaje será el promedio de los 12 ítems (mayor puntaje = mayor presencia de tecnología Fintech).	Accesibilidad a la tecnología Fintech	Servicios Fintech en el sector informal	1 Los servicios financieros digitales (Yape, Plin, Tunki) están disponibles para usted.	Escala de Likert 1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
					2 Puede acceder a aplicaciones financieras digitales desde su celular.	
					3 Dispone de acceso regular a internet para utilizar servicios financieros digitales.	
				Acceso a Internet y dispositivos móviles	4 Su teléfono celular es adecuado para utilizar aplicaciones financieras digitales.	
					5 Utiliza aplicaciones como Yape, Plin o Tunki para cobrar por sus ventas.	
					6 Utiliza aplicaciones financieras digitales para pagar a sus proveedores y cobrar a sus clientes.	
			Uso de la tecnología Fintech		7 Las aplicaciones financieras digitales son útiles para sus actividades comerciales.	
					8 Prefiere utilizar aplicaciones financieras digitales en lugar del efectivo para realizar sus transacciones.	
					9 Conoce los servicios financieros digitales disponibles para comerciantes.	
					10 Tiene información sobre las aplicaciones financieras digitales existentes.	
					11 Entiende cómo usar aplicaciones financieras digitales como Yape o Plin.	
					12 Se siente seguro(a) al usar aplicaciones financieras digitales para sus transacciones comerciales.	
	Conocimiento de la tecnología Fintech	Nivel de conocimiento de servicios Fintech disponibles				
		Nivel de comprensión de uso de los servicios Fintech				

Inclusión financiera	La inclusión financiera se refiere al acceso que tienen las personas y las empresas a diversos productos y servicios financieros útiles y asequibles que atienden sus necesidades — transacciones, pagos, ahorro, crédito y seguros— y que se prestan de manera responsable y sostenible. Además, la inclusión financiera es un esfuerzo por hacer que los servicios financieros cotidianos estén disponibles para una mayor parte de la población mundial a un costo razonable.	Se evaluará con 12 ítems en escala Likert de 5 puntos distribuidos en tres dimensiones (Acceso, Uso y Conocimiento financiero). El puntaje será el promedio de los 12 ítems (mayor puntaje = mayor nivel de inclusión financiera).	Acceso a servicios financieros	Cuentas bancarias en el sector informal	1 Tiene una cuenta bancaria personal para guardar su dinero.	Escala de Likert 1 = Totalmente en desacuerdo o 2 = En desacuerdo o 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo o 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
				Tarjetas de crédito/débito en el sector informal	2 Abrir una cuenta bancaria es fácil para comerciantes informales como usted. 3 Usa una tarjeta (débito o crédito) para hacer sus pagos diarios.	
				Frecuencia de uso de servicios financieros	4 Obtener una tarjeta bancaria es sencillo para comerciantes como usted. 5 Suele realizar pagos o cobros mediante bancos o aplicaciones financieras.	
			Uso de servicios financieros	Diversidad de servicios financieros utilizados	6 Usa con frecuencia servicios como transferencias bancarias o retiros de efectivo. 7 Utiliza diferentes tipos de servicios financieros (ahorro, crédito, seguros) en su negocio.	
				Conocimiento sobre los servicios financieros disponibles	8 Los servicios financieros que utiliza cubren todas sus necesidades comerciales. 9 Sabe qué servicios financieros están disponibles para comerciantes informales.	
			Nivel de conocimiento financiero	Comprensión sobre uso de los servicios financieros	10 Se informa regularmente sobre nuevos servicios financieros que pueden ayudarlo. 11 Sabe cómo utilizar correctamente los servicios financieros en su negocio. 12 Se siente capaz de manejar adecuadamente su dinero con los servicios financieros disponibles.	

1.2. Matriz de consistencia

Título: Tecnología Fintech e inclusión financiera en el sector informal del Centro Histórico en la ciudad de Ayacucho, 2024.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
1. PROBLEMA GENERAL	1. OBJETIVO GENERAL	1. HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE 1	1. TIPO DE INV.
¿Cuál es la relación entre la tecnología Fintech y la inclusión financiera en el sector informal del Centro Histórico en la ciudad de Ayacucho, 2024?	Determinar la relación entre la tecnología Fintech y la inclusión financiera en el sector informal del Centro Histórico en la ciudad de Ayacucho, 2024.	La tecnología Fintech tiene una relación significativa con la inclusión financiera en el sector informal del Centro Histórico en la ciudad de Ayacucho, 2024.	X: Tecnología Fintech Dimensiones X1: Accesibilidad a la tecnología Fintech. X2: Uso de la tecnología Fintech. X3: Conocimiento de la tecnología Fintech	Aplicada, diseño no experimental, enfoque cuantitativo 2. NIVEL DE INV. Correlacional
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE 2	3. POBLACIÓN
- ¿Cuál es la relación entre la accesibilidad de la tecnología Fintech y el acceso a servicios financieros en el sector informal del Centro Histórico en la ciudad de Ayacucho, 2024? - ¿Cuál es la relación entre el uso de la tecnología Fintech y el uso de servicios financieros en el sector informal del Centro Histórico en la ciudad de Ayacucho, 2024? - ¿Cuál es la relación entre el conocimiento de la tecnología	- Determinar la relación entre la accesibilidad de la tecnología Fintech y el acceso a servicios financieros en el sector informal del Centro Histórico en la ciudad de Ayacucho, 2024. - Determinar la relación entre el uso de la tecnología Fintech y el uso de servicios financieros en el sector informal del Centro	- La accesibilidad de la tecnología Fintech tiene una relación significativa con el acceso a servicios financieros en el sector informal del Centro Histórico en la ciudad de Ayacucho, 2024. - El uso de la tecnología Fintech tiene una relación significativa con el uso de servicios financieros en el sector informal del Centro	Y: Inclusión financiera Dimensiones Y1: Acceso a servicios financieros. Y2: Uso de servicios financieros.	115 comerciantes informales del centro histórico de la ciudad de Ayacucho 4. MUESTRA No probabilístico, por conveniencia 115 comerciantes informales del centro histórico de la ciudad de Ayacucho 5. TÉCNICA Encuesta

Fintech y el nivel de conocimiento financiero en el sector informal del Centro Histórico en la ciudad de Ayacucho, 2024?	<p>Histórico en la ciudad de Ayacucho, 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar la relación entre el conocimiento de la tecnología Fintech y el nivel de conocimiento financiero en el sector informal del Centro Histórico en la ciudad de Ayacucho, 2024. 	<p>Histórico en la ciudad de Ayacucho, 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El conocimiento de la tecnología Fintech tiene una relación significativa con el nivel de conocimiento financiero en el sector informal del Centro Histórico en la ciudad de Ayacucho, 2024. 	Y3: Nivel de conocimiento financiero.	<p>6. INSTRUMENTO</p> <p>Cuestionario</p>
--	---	---	---------------------------------------	--

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Encuesta sobre el uso de la Tecnología Fintech en comerciantes ambulantes del Centro Histórico de Ayacucho

Estimado(a) comerciante, la siguiente encuesta busca conocer cómo está utilizando las tecnologías financieras digitales (Fintech). Sus respuestas son anónimas y muy importantes para nuestra investigación. Por favor, indique su nivel de acuerdo o desacuerdo con cada una de las siguientes afirmaciones usando la siguiente escala:

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

Datos generales: Edad: _____

Género: [] Hombre [] Mujer

Tiempo como comerciante ambulante: _____ años

N°	I. Accesibilidad a la Tecnología Fintech	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	Servicios Fintech en el sector informal:					
1	Los servicios financieros digitales (Yape, Plin, Tunki) están disponibles para usted.					
2	Sí puede acceder a aplicaciones financieras digitales desde su celular.					
	Acceso a internet y dispositivos móviles:					
3	Dispone de acceso regular a internet para utilizar servicios financieros digitales.					
4	Su teléfono celular es adecuado para utilizar aplicaciones financieras digitales.					
	II. Uso de la Tecnología Fintech					
	Uso de servicios Fintech:					
5	Utiliza usted aplicaciones como Yape, Plin o Tunki para cobrar por sus ventas.					
6	Utiliza usted aplicaciones financieras digitales para pagar a sus proveedores y cobrar a sus clientes.					
	Servicios Fintech utilizados:					
7	Las aplicaciones financieras digitales son útiles para sus actividades comerciales.					
8	Prefiere utilizar aplicaciones financieras digitales en lugar del efectivo para realizar sus transacciones.					
	III. Conocimiento de la Tecnología Fintech					

	Nivel de conocimiento de servicios Fintech disponibles:					
9	Conoce los servicios financieros digitales disponibles para comerciantes.					
10	Tiene información sobre las aplicaciones financieras digitales existentes.					
	Nivel de comprensión del uso de los servicios Fintech:					
11	Entiende cómo usar aplicaciones financieras digitales como Yape o Plin.					
12	Se siente seguro(a) al usar aplicaciones financieras digitales para sus transacciones comerciales.					

Encuesta sobre Inclusión Financiera en comerciantes ambulantes del Centro Histórico de Ayacucho

Estimado(a) comerciante, esta encuesta busca conocer cómo utiliza los servicios financieros en su negocio. Sus respuestas son confidenciales y serán de mucha utilidad para nuestro estudio. Indique su nivel de acuerdo o desacuerdo con cada afirmación utilizando la siguiente escala:

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

N°	I. Acceso a servicios financieros	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	Cuentas bancarias en el sector informal:					
1	Tiene una cuenta bancaria personal para guardar su dinero.					
2	Abrir una cuenta bancaria es fácil para comerciantes informales como usted.					
	Tarjetas de crédito/débito en el sector informal:					
3	Usa una tarjeta (débito o crédito) para hacer sus pagos diarios.					
4	Obtener una tarjeta bancaria es sencillo para comerciantes como usted.					
	II. Uso de servicios financieros					
	Frecuencia de uso de servicios financieros:					
5	Suele realizar pagos o cobros mediante bancos o aplicaciones financieras.					
6	Usa con frecuencia servicios como transferencias bancarias o retiros de efectivo.					
	Diversidad de servicios financieros utilizados:					
7	Utiliza diferentes tipos de servicios financieros (ahorro, crédito, seguros) en su negocio.					
8	Los servicios financieros que utiliza cubren todas sus necesidades comerciales.					
	III. Nivel de conocimiento financiero					
	Conocimiento sobre los servicios financieros disponibles:					
9	Sabe qué servicios financieros están disponibles para comerciantes informales.					
10	Se informa regularmente sobre nuevos servicios financieros que pueden ayudarlo.					
	Comprensión sobre uso de los servicios financieros:					
11	Sabe cómo utilizar correctamente los servicios financieros en su negocio.					
12	Se siente capaz de manejar adecuadamente su dinero con los servicios financieros disponibles.					

Anexo 3: Validación de Instrumentos por Expertos



FICHA DE VALIDACIÓN INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

Autores de la Investigación: ROJAS SAAVEDRA, Joan Joseph y URBANO YANCE, Diana Sthefany
Título de la Investigación: "Tecnología Fintech e Inclusión Financiera en el sector informal del Centro Histórico en la ciudad de Ayacucho, 2024"
Nombre del instrumento: Cuestionario

ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN

Indicadores	Criterios	Muy Deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
		0-20	21-40	41-69	70-79	80-100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje claro, apropiado y sencillo					96
2. Objetividad	Es adecuado para el tipo de variables de estudio.					97
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica					96
4. Organización	Los ítems o preguntas son suficientes para recoger datos de todos los indicadores.					95
5. Suficiencia	Los ítems responden al problema y objetivos de la investigación.					95
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los indicadores.					96
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos y científicos.					97
8. Coherencia	Los ítems realmente recogen datos de las variables y los indicadores.					97
9. Metodología	Estrategia responde al propósito de la investigación.					98
10. Pertinencia	Es pertinente para recoger datos de las variables de estudio.					98

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 96.5%

OPINION DEL EXPERTO: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Buena e) Muy buena.

Apellidos y Nombres	Mendoza Mendoza Kelly Lisset	DNI	70001372
Título profesional	Administración		
Grado Académico	Maestro		
Mención	Gestión Financiera		

FECHA: 26/03/2025

Firma:
 Kelly Lisset Mendoza Mendoza
 Analista de Crédito
 COPAC SAN CRISTÓBAL



**FICHA DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO**



DATOS GENERALES

Autores de la Investigación: ROJAS SAAVEDRA, Joan Joseph y URBANO YANCE, Diana Sthefany
Título de la Investigación: "Tecnología Fintech e Inclusión Financiera en el sector informal del Centro Histórico en la ciudad de Ayacucho, 2024"
Nombre del instrumento: Cuestionario

ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN

Indicadores	Criterios	Muy Deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
		0-20	21-40	41-69	70-79	80-100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje claro, apropiado y sencillo					97
2. Objetividad	Es adecuado para el tipo de variables de estudio.					95
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica					95
4. Organización	Los ítems o preguntas son suficientes para recoger datos de todos los indicadores.					98
5. Suficiencia	Los ítems responden al problema y objetivos de la investigación.					96
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los indicadores.					95
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos y científicos.					97
8. Coherencia	Los ítems realmente recogen datos de las variables y los indicadores.					97
9. Metodología	Estrategia responde al propósito de la investigación.					95
10. Pertinencia	Es pertinente para recoger datos de las variables de estudio.					96

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 96.1%

OPINION DEL EXPERTO: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d). Buena e) Muy buena.

Apellidos y Nombres	Rojas Palpar Joan Sthefany	DNI	20045886
Título profesional	Contador Público		
Grado Académico	Maestro		
Mención	Auditoría Integral		

FECHA: 09/04/25

Firma:



**FICHA DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO**

DATOS GENERALES

Autores de la Investigación: ROJAS SAAVEDRA, Joan Joseph y URBANO YANCE, Diana Sthefany

Título de la Investigación: "Tecnología Fintech e Inclusión Financiera en el sector informal del Centro Histórico en la ciudad de Ayacucho, 2024"

Nombre del instrumento: Cuestionario

ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN

Indicadores	Criterios	Muy Deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
		0-20	21-40	41-69	70-79	80-100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje claro, apropiado y sencillo					96
2. Objetividad	Es adecuado para el tipo de variables de estudio.					96
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica					95
4. Organización	Los ítems o preguntas son suficientes para recoger datos de todos los indicadores.					97
5. Suficiencia	Los ítems responden al problema y objetivos de la investigación.					96
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los indicadores.					98
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos y científicos.					95
8. Coherencia	Los ítems realmente recogen datos de las variables y los indicadores.					96
9. Metodología	Estrategia responde al propósito de la investigación.					98
10. Pertinencia	Es pertinente para recoger datos de las variables de estudio.					95

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 96.2%

OPINION DEL EXPERTO: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d). Buena Muy buena.

Apellidos y Nombres	<u>Coronel Cuyhaya Alejandro Clever</u>	DNI	<u>29677761</u>
Título profesional	<u>Contador Público Colegiado</u>		
Grado Académico	<u>Magister en Gobiernos Regionales y Locales.</u>		
Mención	<u>Gestión Pública</u>		

FECHA: 29 de marzo 2025

Firma:

Anexo 4: Base de datos de la muestra

N°	Tiempo como ambulante (años)	Lugar (Años x. 8)	USO DE LA TECNOLOGÍA FINTECH												INCLUSIÓN FINANCIERA											
			Íte m1	Íte m2	Íte m3	Íte m4	Íte m5	Íte m6	Íte m7	Íte m8	Íte m9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Íte m1	Íte m2	Íte m3	Íte m4	Íte m5	Íte m6	Íte m7	Íte m8	Íte m9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12
1	18	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4
2	65	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	32	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3
4	40	1	3	2	2	2	3	2	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2
5	23	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
6	38	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
7	35	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	4	4
8	20	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4
9	40	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
10	30	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	2	4	3	3	2	4	3	3	4	4
11	15	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	3	3	4
12	30	1	4	4	4	4	4	4	4	3	1	2	3	2	2	4	3	4	4	3	1	5	4	4	3	4
13	18	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	2	4	2	3	4	4
14	40	1	3	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	4	2	2	2	3
15	10	1	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	1	4	4	4	4	4
16	22	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3
17	38	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	3	3	1	4	4	4	4	3
18	12	1	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	5	5	3	5	4	4	2	4	3	3	4	4
19	26	1	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	2	4	2	2	3	4
20	34	1	3	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	4	2	2	2	3
21	13	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	3	4	4
22	15	1	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	4	3	4	4	4
23	20	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	2	4	3	3	4	4
24	40	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	4
25	20	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	2	4	3	3	2	4	3	3	4	4

26	20	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	2	4	4	4	4		
27	50	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	4	3	2	4	3	3	4	4	
28	15	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	2	4	3	3	2	4	3	3	4	3	
29	30	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	
30	50	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	
31	20	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	
32	40	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	4	4	
33	15	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	35	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	
35	40	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	
36	38	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	
37	15	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
38	30	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	
39	45	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
40	30	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4	4	
41	15	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	
42	19	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	
43	22	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	
44	30	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
45	35	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	4	4	
46	22	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	4	4	
47	19	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	
48	40	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	
49	22	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
50	20	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	2	2	2	2	3	2	2	4	3	3	4	4	
51	40	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	
52	27	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	
53	31	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	
54	32	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	
55	25	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	
56	20	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
57	22	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
58	40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
59	15	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	4	3	3	3	4	
60	11	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	

61	23	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
62	20	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	
63	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4	5	5	
64	15	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	4	
65	20	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	
66	15	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
67	20	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	
68	15	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	
69	35	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
70	40	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	4	2	2	4	3	3	4	4
71	20	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	2	3	4	2	2	4	3	3	4	4
72	30	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	2	3	4	2	2	4	3	3	4	4
73	20	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
74	30	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4
75	25	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4
76	20	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
77	30	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	4	3	2	4	3	3	4	4
78	30	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	4	4
79	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4
80	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	2	2	4	3	3	4	4
81	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4
82	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4	4
83	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4
84	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4	4
85	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4
86	15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
87	30	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	4
88	15	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3
89	25	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4
90	41	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3
91	50	5	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3
92	32	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	4
93	27	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
94	50	5	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2
95	45	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3

96	23	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	22	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
98	12	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
99	7	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4
100	21	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4
101	40	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	4
102	40	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
103	23	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
104	27	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	60	5	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	1	3	2	2	3	3
106	23	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
107	42	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4
108	29	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
109	30	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4
110	25	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
111	35	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
112	31	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
113	15	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	3	4	5	5	5	5
114	10	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
115	25	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4

Anexo 5: Prueba de Confiabilidad del Instrumento

Estadísticas de fiabilidad Tecnología Fintech

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,84	12

Estadísticas de fiabilidad inclusión financiera

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,86	12

Anexo 6: Base de datos de la prueba piloto

N°	Tiempo como ambulante (años)	Lugar (An x. 8)	USO DE LA TECNOLOGÍA FINTECH												INCLUSIÓN FINANCIERA												
			Íte m1	Íte m2	Íte m3	Íte m4	Íte m5	Íte m6	Íte m7	Íte m8	Íte m9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 1	Íte m2	Íte m3	Íte m4	Íte m5	Íte m6	Íte m7	Íte m8	Íte m9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	
1	18	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	
2	20	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	2	4	3	3	4	4
3	20	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4
4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4
5	30	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	4
6	65	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	40	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	4
8	15	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	4
9	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	2	2	4	3	3	4	4
10	15	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3
11	32	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3
12	20	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	2	4	3	3	2	4	3	3	4	4
13	35	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4
15	50	5	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2
16	40	1	3	2	2	2	3	2	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2
17	20	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	2	4	4	4	4	4
18	25	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4
19	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4	4
20	12	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3

Anexo 7: Datos de fiabilidad de la prueba piloto

FIABILIDAD DE USO DE TECNOLOGÍA FINTECH

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	12

FIABILIDAD DE INCLUSIÓN FINANCIERA

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	12

Anexo 8: Federación de Ambulantes Unidos de la Región de Ayacucho

N°	NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN	N° DE SOCIOS	REFERENCIA
1	ASOC. V.I. ROMA	22	Jr. Trés Máscaras
2	ASOC. V.I. CCALAMAKI	38	Mercado Andrés F. Vivanco
3	ASOC. V.I. PLAZA MAYOR	18	Plaza de Armas de Ayacucho
4	ASOC. V.I. PRIMERO DE MAYO	8	DREA - Mercado 12 de Abril
5	ASOC. V.I. SANTA CLARA	29	Mercado Santa Clara
TOTAL		115	

Anexo 9: Baremación de Instrumentos

Baremación del instrumento tecnología Fintech

Nivel	Puntaje total de la variable	Puntaje por dimensiones
Muy bajo	12 – 22	4 – 7
Bajo	23 – 32	8 – 10
Medio	33 – 42	11 – 13
Alto	43 – 52	14 – 16
Muy alto	53 – 60	17 – 20

Baremación del instrumento inclusión financiera

Nivel	Puntaje total de la variable	Puntaje por dimensiones
Muy bajo	12 – 22	4 – 7
Bajo	23 – 32	8 – 10
Medio	33 – 42	11 – 13
Alto	43 – 52	14 – 16
Muy alto	53 – 60	17 – 20

Anexo 10: Evidencia Fotográfica





**TRANSCRIPCIÓN DE ACTA DE SUSTENTACIÓN**

En la ciudad de Ayacucho, el día 04 de diciembre de 2025, a las 11:00 am horas, en el Auditorium de la Escuela Profesional de Contabilidad y Auditoría de la UNSCH, se reunieron los miembros de la Comisión del Jurado Evaluador, conformado por los profesores CPC. Julio Gómez Méndez, CPC. Richard Sulca Guillen, CPC. Sixto Susano Pretel Eslava y CPC. Edward Rafael Enciso Huillca (Asesor), bajo la presidencia del Dr. Pelayo Hilario Valenzuela Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y contables, en el acto académico de la sustentación de tesis y actuando como secretario el CPC. Ronald Prado Ramos.

El secretario da lectura de la Resolución Decanal N° 496-2025-UNSCH-FCEAC-D, de fecha 26 de noviembre del 2025, el cual declara expedito a los bachilleres DIANA STHEFANY URBANO YANCE y JOAN JOSEPH ROJAS SAAVEDRA para la sustentación de la Tesis: **Tecnología Fintech e inclusión financiera en el sector informal del Centro Histórico en la ciudad de Ayacucho, 2024**; para optar el título profesional de Contador(a) Público(a).

Acto seguido el presidente de los jurados invita a los sustentantes a dar inicio a la exposición de la mencionada tesis en un tiempo aproximado de cuarenta y cinco (45) minutos. Concluida la sustentación el presidente solicita a los miembros del jurado evaluador formular las preguntas y repreguntas necesarias para lo cual disponen de cuarenta y cinco (45) minutos, las mismas que fueron absueltas satisfactoriamente.

Concluida la sustentación, el presidente de los jurados invita a los sustentantes y público asistente abandonar el Auditorium con la finalidad de deliberar y emitir la calificación correspondiente, con el siguiente resultado:

Jurado 1	15
Jurado 2	12
Jurado 3	13

Resultando aprobados por unanimidad el calificativo de TRECE (13)

Siendo las 12:30 p.m. horas del mismo día, se dio por concluido el acto académico y en fe de lo actuado firman al pie del presente los profesores: Dr. Pelayo Hilario Valenzuela, CPC. Julio Gómez Méndez, CPC. Richard Sulca Guillen, CPC. Sixto Susano Pretel Eslava, CPC. Edward Rafael Enciso Huillca (Asesor) y como secretario CPC. Ronald Prado Ramos.

Libro N° 05, con folio N° 293

Ayacucho, 30 de diciembre del 2025


.....
Prof. Jesús Huamán Palomino
Secretario Docente



UNSCH

**FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

DECANATO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD CON DEPOSITO

N° 021-2025-EPCA/FCEAC/UNSCH

1.- Nombres y Apellidos de los Investigadores:

DIANA STHEFANY URBANO YANCE

JOAN JOSEPH ROJAS SAAVEDRA

2.- Escuela Profesional **Contabilidad y Auditoría**

3.- Facultad de Ciencias **Económicas, Administrativas y Contables**

4.- Tipo de trabajo académico evaluado: **TESIS**

5.- Título del trabajo académico:

Tecnología Fintech e inclusión financiera en el sector informal del Centro Histórico en la ciudad de Ayacucho, 2024

6.- Software de similitud: **TURNITIN**

7.- Fecha de recepción: 23 de diciembre de 2025

8.- Fecha de evaluación: 23 de diciembre de 2025

9.- Evaluación de originalidad:

Porcentaje de similitud	Resultado
* 11% (Once)	** APROBADO

* Consignar el porcentaje de similitud

** Consignar **APROBADO** si se encuentra dentro del rango de porcentaje establecido subsanar las observaciones o **DESAPROBADO** si excede el porcentaje permisible de similitud.

Ayacucho, 23 de diciembre de 2025

Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga
Facultad de Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables
18 de Julio Rojas Palpan
DOCENTE INSTRUCTOR

cc.
Archivo
TFRP

Tecnología Fintech e inclusión financiera en el sector informal del Centro Histórico en la ciudad de Ayacucho, 2024

por Diana Sthefany Urbano Yance y Joan Joseph Rojas Saavedra

Fecha de entrega: 23-dic-2025 05:10p. m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2850958112

Nombre del archivo: 21_Joseph_Rojas_y_Diana_Urbano.docx (3.48M)

Total de palabras: 29108

Total de caracteres: 150797

Tecnología Fintech e inclusión financiera en el sector informal del Centro Histórico en la ciudad de Ayacucho, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

11%

INDICE DE SIMILITUD

11%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	1%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad del Pacifico Trabajo del estudiante	1%
4	cybertesis.uni.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	vsip.info Fuente de Internet	<1%
6	qdoc.tips Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.upsc.edu.pe Fuente de Internet	<1%

9	repositorio.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	Zamalloa Llerena, Juan Carlos. "Inclusion financiera en Peru: desarrollo bajo una perspectiva multidimensional.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2021 Publicación	<1 %
13	Submitted to Universidad Nacional Daniel Alcides Carrion Trabajo del estudiante	<1 %
14	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
15	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
17	Albitres Gálvez, Juan José. "Una propuesta para mejorar las condiciones de acceso y permanencia de las Fintech en el mercado	<1 %

peruano: un estudio sobre las principales limitaciones regulatorias", Pontificia Universidad Catolica del Peru (Peru), 2025

Publicación

18 repository.uniminuto.edu <1 %
Fuente de Internet

19 publicaciones.asobancaria.com <1 %
Fuente de Internet

20 Submitted to Universidad Tecnologica del Peru <1 %
Trabajo del estudiante

21 repositorioacademico.upc.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

22 repositorio.upec.edu.ec <1 %
Fuente de Internet

23 Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez <1 %
Trabajo del estudiante

24 cenid.org.mx <1 %
Fuente de Internet

25 44089521.fs1.hubspotusercontent-na1.net <1 %
Fuente de Internet

26 repositorio.usmp.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

repositorio.uta.edu.ec

27

Fuente de Internet

<1 %

28

Submitted to Universidad Católica Boliviana "San Pablo"

Trabajo del estudiante

<1 %

29

openknowledge.worldbank.org

Fuente de Internet

<1 %

30

repositorio.unfv.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

31

Submitted to Higher Education Commission Pakistan

Trabajo del estudiante

<1 %

32

Submitted to Universidad Mariano Gálvez de Guatemala

Trabajo del estudiante

<1 %

33

Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal

Trabajo del estudiante

<1 %

34

revista.escolme.edu.co

Fuente de Internet

<1 %

35

repositorio.urp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 30 words

Excluir bibliografía

Activo