

Universidad de Lima
Facultad de Ingeniería
Carrera de Ingeniería Industrial



CAMBIOS EN LOS HÁBITOS FINANCIEROS OCASIONADOS POR LAS FINTECH EN EL PERÚ

Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

Cristian Alexander Mejia Diaz

Código 20172348

Mauricio Jose Rojas Uribe

Código 20172582

Asesor

Rafael Mauricio Villanueva Flores

Lima – Perú

Junio de 2024

Propuesta

Carrera Ingeniería Industrial

Título

cambios en los hábitos financieros ocasionados por las fintech en el Perú

Autor(es)

20172348@aloe.ulima.edu.pe

20172582@aloe.ulima.edu.pe

Universidad de Lima

Resumen: El estudio tuvo como objetivo identificar los cambios en los hábitos financieros de la población peruana, a raíz del crecimiento y uso de las tecnologías financieras. Se llevó a cabo bajo el contexto de una creciente transformación digital, donde los hábitos pueden verse influenciados por estas tecnologías. En consecuencia, el usuario tiende a emplear métodos digitales que pueden otorgar beneficios como el ahorro de tiempo, satisfacción y seguridad. Se definieron verticales financieras de pago móvil e intercambio de divisas para el alcance del proyecto. El estudio presenta un alcance descriptivo con diseño metodológico no experimental transversal y se realizó una encuesta a una muestra de 384 usuarios obtenidos de una base de datos de un banco reconocido. Se buscó obtener la percepción del usuario con respecto a los beneficios mencionados y demostrar los nuevos hábitos al realizar operaciones financieras. El uso de las fintech ha tenido un impacto evidente en la manera de realizar operaciones financieras y ha generado nuevos hábitos digitales.

Palabras Clave: fintech / educación financiera / transformación digital / Perú / hábitos

Abstract: The study aimed to identify changes in the financial habits of the Peruvian population, as a result of the growth and use of financial technologies. It was carried out in the context of a growing digital transformation, where habits can be influenced by these technologies. Consequently, the user tends to use digital methods that can provide benefits such as time savings, satisfaction and security. Mobile payment and currency exchange financial verticals were defined for the scope of the project. The study presents a descriptive scope with a cross-sectional non-experimental methodological design and a survey was carried out on a sample of 384 users obtained from a database of a recognized bank. The aim was to obtain the user's perception regarding the aforementioned benefits and demonstrate new habits when carrying out financial operations. The use of fintech has had an evident impact on the way financial operations are carried out and has generated new digital habits.

Keywords: fintech / financial education / digital transformation / Peru / habits

Línea de investigación IDIC – ULIMA

Área y Sub-áreas de Investigación: Information Engineering

Objetivo (s) de Desarrollo Sostenible (ODS): Industria, Innovación e Infraestructura

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La innovación y los avances en las tecnologías de la información y la comunicación han afectado todas las facetas de la vida humana, provocando cambios incrementales en la economía. Estos avances han causado cambios disruptivos dentro del sector financiero. El desarrollo de la tecnología financiera (fintech) es una herramienta de innovación que ayuda a la gente a realizar transacciones financieras con mayor facilidad y rapidez. Ante el avance tecnológico tan desmedido y el evidente crecimiento de las fintech, existen suficientes fuentes que muestran el impacto de las tecnologías en la actualidad. Lo que se plantea indagar es, ante este crecimiento, cual es el cambio generado en los hábitos financieros de los clientes dentro de su vida cotidiana en el Perú. Este estudio aborda el vacío de conocimiento que ningún artículo anteriormente elaborado en el Perú evalúa el comportamiento del consumidor de los productos y servicios fintech, tras ser una industria en crecimiento. Asimismo, si bien no se han elaborado estudios en latinoamérica o en un país similar a la cultura peruana, algunos estudios en europa o en estados unidos mencionan como es que la tecnología impactó la banca y el comportamiento de las generaciones.

OBJETIVOS

La investigación tendrá como objetivo general identificar los cambios en los hábitos financieros ocasionados por el uso de las tecnologías financieras en los últimos 5 años en el Perú. Bajo las directrices del objetivo general, se definieron tres objetivos específicos: Determinar los beneficios del uso de las Fintech mediante la obtención del ahorro de tiempo, determinar los beneficios del uso de las Fintech mediante la percepción de seguridad y satisfacción del cliente, e identificar los cambios de hábitos financieros en base a las verticales financieras de pago móvil, casas de cambio, gestión de finanzas personales y préstamos.

JUSTIFICACIÓN

Se proporcionó una visión de las verticales financieras, los servicios digitales ofrecidos según estas

verticales y la influencia de estas en actividades cotidianas. Se demostró que la manera como el usuario realiza sus operaciones financieras ha cambiado mediante el paso de los años, a raíz del crecimiento tecnológico. Las fintech y los nuevos modelos de negocios digitales han convertido al consumidor en un portador de la tecnología y en un usuario con hábitos digitalizados; es decir, un usuario que aplica medios digitales para realizar operaciones financieras habituales. La relevancia del proyecto a nivel social permite dar a conocer al público cómo ha evolucionado la forma de realizar operaciones financieras, a través de métodos más ágiles y sencillos gracias al uso de las fintech. Esto convierte al usuario en un portador de tecnología, convirtiendo aquellos hábitos tradicionales en hábitos digitalizados, con la finalidad de brindar diversos beneficios mediante una innovación y transformación constante.

La potencial contribución al objetivo de desarrollo sostenible de Innovación, Industria e Infraestructura, es que las fintech presentan una alternativa innovadora a los métodos tradicionales para realizar operaciones financieras, convirtiendo al usuario en un ser digital, eliminando desperdicios de tiempo siendo una alternativa más ágil, fácil y rápida optimizando procesos. Asimismo, para la industria, es importante conocer a sus clientes y sus comportamientos para satisfacer sus necesidades y así poder adaptarse y cambiar según los hábitos de las personas, en este caso, por medio de la digitalización y el uso de las herramientas fintech.

HIPÓTESIS (Si aplica)

No aplica.

DISEÑO METODOLÓGICO

El presente trabajo de investigación presenta un alcance descriptivo, pues presenta como propósito detallar, señalar y especificar las características acerca de los cambios en los hábitos financieros ocasionados por las fintech en el Perú. Asimismo, se desarrollarán distintas dimensiones en base a las variables establecidas, identificando la población de estudio y los indicadores a medir. El diseño metodológico empleado es de tipo no experimental transversal, ya que se realizará la recolección y análisis de los datos en base a las variables designadas durante un momento específico dado. Por ello, se definió la variable independiente “Hábitos financieros” y una variable dependiente denominada “Beneficios del uso de las fintech”. En base a la variable independiente, se fijaron 4 dimensiones, conocidas como verticales financieras, relacionadas a los distintos hábitos financieros de las personas y con respecto a la variable dependiente, se determinaron 3 dimensiones que permitan demostrar los beneficios implicados al usar herramientas fintech. La población objetivo que se busca estudiar en la presente investigación consta de personas mayores a 18 años que hayan realizado operaciones financieras de manera tradicional y digital a través de las fintech. Para definir a estas personas y tener

la mayor coincidencia posible, el universo a contemplar fue acotado a una base de datos de 400,000 usuarios que comparten las características mencionadas obtenidas de uno de los principales bancos del país. Luego de definir y delimitar la población a analizar, se precisó una muestra de 384 personas, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, las cuales fueron elegidas mediante un muestreo aleatorio simple. Posteriormente, se consideró óptimo para la recolección de información utilizar como técnica de investigación una encuesta que busca comprender los cambios de los hábitos financieros al momento de realizar operaciones mediante beneficios medibles como la comodidad y el ahorro del tiempo. Es por ello que, se envió el cuestionario a los 384 seleccionados vía correo electrónico, asimismo, se empleó un factor de seguridad del 5% del tamaño de la muestra para tener la certeza de llegar a la cantidad de encuestados necesitados, siendo un total de 404 correos enviados con el cuestionario. Es importante identificar la limitación de la investigación; por lo cual, el primer punto a señalar es el alcance y rango de la muestra, dado que el estudio se limita a solo una base de datos de un banco principal del país. Si se tuviera bases de datos de las distintas entidades bancarias vigentes en el país, se podría recaudar información y comportamiento de más clientes y observar otras verticales financieras (dimensiones), lo que permitiría ampliar el alcance del estudio. Asimismo, otra limitante hallada fue la capacidad de los negocios para adaptarse a los hábitos de los consumidores. Es decir, a pesar de que las personas se adapten a las nuevas tecnologías financieras, no todos los negocios avanzan al mismo ritmo, debido a múltiples factores como desconocimiento, escasez económica, limitación de operaciones, descontrol de procesos, sistemas, etc.

NOTAS (AGRADECIMIENTOS)

Agradecimientos a nuestro docente Rafael Villanueva, por dar seguimiento y apoyo continuo en todo a lo largo de todo este proceso, desde la elaboración del artículo hasta la sustentación final.

REFERENCIAS

- Abu, M., Arqawi, S., & Abu, S. (2020). Fintech in the eyes of millennials and generation Z (the financial behavior and fintech perception). *Banks and Bank Systems*, 15(3), 20-28. [http://dx.doi.org/10.21511/bbs.15\(3\).2020.03](http://dx.doi.org/10.21511/bbs.15(3).2020.03)
- Broby, D. (2021). *Financial technology and the future of banking*. *Financial Innovation*, 7(1), 47. <https://doi.org/10.1186/s40854-021-00264-y>
- European Banking Authority. (2017). *Discussion paper on the EBA's approach to financial technology* (FinTech). <http://www.eba.europa.eu/documents/10180/1919160/EBA+Discussion+Paper+on+Fintech+%28EBA-DP-2017-02%29.pdf>.

- Ernst & Young, EY Law. (2021). *Guía de Negocios FinTech 2021/2022*. https://www.ey.com/es_ar/law/guia-fintech
- González, J., & Pazmiño, M. (2015). *Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert*. <https://www.ssoar.info/ssoar/handle/document/42382>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2021). *Informe técnico de estadísticas de las tecnologías de información y comunicación en los hogares*. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_tic.pdf
- Jia, L., Song, X., & Hall, D. (2020). *Influence of Habits on Mobile Payment Acceptance: An Ecosystem Perspective*. *Information Systems Frontiers*. <https://doi-org.ezproxy.ulima.edu.pe/10.1007/s10796-020-10077-6>
- Prieto, G., & Delgado, A. (2010). *Fiabilidad y validez*. *Papeles del Psicólogo*. <https://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1797.pdf>
- Real Academia Española, 2014. *Hábito*. En *Diccionario de la lengua española* (23a ed.) <https://dle.rae.es/hábito>
- Retently (2022). *What is a Good Net Promoter Score? (2022 NPS Benchmark)*. <https://www.retently.com/blog/good-net-promoter-score/>
- Setiawan, B., Nugraha, D., Irawan, A., Nathan, R., & Zoltan, Z. (2021). *User Innovativeness and Fintech Adoption in Indonesia*. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(3), 188. <https://doi.org/10.3390/joitmc7030188>
- Superintendencia de Banca, Seguro y AFP. (2020). *Reporte de indicadores de inclusión financiera de los sistemas financiero, de seguro y de pensiones*. <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2020/Diciembre/CIIF-0001-di2020.PDF>
- Sandhu, S., & Arora, S. (2020). *Customers usage behaviour of e-banking services: Interplay of electronic banking and traditional banking*. *International Journal of Finance & Economics*. <https://doi-org.ezproxy.ulima.edu.pe/10.1002/ijfe.2266>
- Vélez, F. (2017). *La adopción de pagos móviles para la generación Millennial en los estratos 5 y 6 de la ciudad de Bogotá*. <http://hdl.handle.net/10726/1702>

ANEXOS.

Datos del artículo publicado

- **Nombre del artículo:** Cambios en los hábitos financieros ocasionados por las fintech en el Perú.
- **Autores:** Mejia Diaz, Cristian Alexander. Rojas Uribe, Mauricio Jose.
- **Co autor(es):** Villanueva Flores, Rafael Mauricio.

Publicación en revista

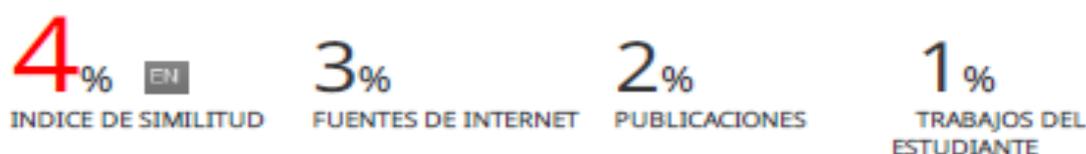
- **Nombre de la revista:** Ingeniería Industrial
- **Volumen:** 44
- **Número:** 44
- **Año:** 2023
- **Pp:** 137-157
- **Enlace web donde se encuentra publicado el artículo (identificador DOI, ISBN, ISSN o equivalentes):** <https://doi.org/10.26439/ing.ind2023.n44.6180>

Presentación en congreso

- **Nombre del congreso:** NO APLICA
- **Organizador:**
- **Sede:**
- **Año:**
- **Pp:**
- **Enlace web donde se encuentra publicado el artículo (identificador DOI, ISBN, ISSN o equivalentes):**

Cambios en los hábitos financieros ocasionados por las Fintech en el Perú

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	www.econstor.eu Fuente de Internet	2%
2	link.springer.com Fuente de Internet	1%
3	Lin Jia, Xiuwei Song, Dianne Hall. "Influence of Habits on Mobile Payment Acceptance: An Ecosystem Perspective", Information Systems Frontiers, 2020 Publicación	<1%
4	Supreet Sandhu, Sangeeta Arora. "Customers' usage behaviour of e-banking services: Interplay of electronic banking and traditional banking", International Journal of Finance & Economics, 2020 Publicación	<1%
5	helda.helsinki.fi Fuente de Internet	<1%
6	Daniel Broby. "Financial technology and the future of banking", Financial Innovation, 2021 Publicación	<1%
7	dk.um.si Fuente de Internet	<1%
8	tekstil.cu.edu.tr Fuente de Internet	<1%