



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Inclusión financiera y las tecnofinanzas de los comerciantes del  
centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Rodriguez Navarro, Ambar Daniela (ORCID: 0000-0002-2238-8179)

**ASESOR:**

Dr. Navarro Tapia, Javier Felix (ORCID: 0000-0003-1061-5300)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

LIMA – PERÚ

2020

### **Dedicatoria**

A Dios por guiarme en todo momento y por darme salud, para enfrentarnos a los desafíos que afrontamos en la vida.

A mis Padres Manuel Huertas y Cesilia Navarro por estar conmigo incondicionalmente, por la motivación brindada, el amor y apoyo excepcional que me ha permitido mantener las ganas de ser mejor cada día y de no desistir hasta cumplir mis metas.

A mis abuelitos Lorenzo Navarro y Petronila Laura que Dios lo tenga en su gloria, por la promesa cumplida de terminar mi carrera y ser profesional.

A mi compañero de vida Alex Medrano quien me ayudo en los momentos más difíciles de mi vida, me apoya y motiva para seguir creciendo y mejorando como profesional.

A los docentes por la guía y paciencia brindada en el transcurso de la carrera, por el aliento diario a

## **Agradecimiento**

A Dios por acompañarme en todo momento.

A mis padres Cesilia Navarro, Manuel Huertas, por darnos el gran ejemplo de trabajo, superación y persistencia, por su ayuda moral y económica para lograr cumplir una de nuestras metas.

Finalmente, a nuestros docentes Navarro Tapia, Felix; Bardales Cárdenas, Miguel y Edgar Francisco Cervantes Ramon por su experiencia científica para el desarrollo del Trabajo de Investigación

## Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenido .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	10
3.1.Tipo y diseño de investigación .....	10
3.2.Operacionalización de las variables .....	11
3.3.Población, muestra y muestreo .....	11
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	12
3.5.Procedimientos .....	15
3.6.Métodos de análisis de datos .....	16
3.7.Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN .....	28
VI. CONCLUSIONES .....	32
VII. RECOMENDACIONES .....	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS .....	39

## Índice de tablas

<b>TABLA 1.</b> VARIABLES DEL ESTUDIO	11
<b>TABLA 2.</b> TÉCNICA E INSTRUMENTO	12
<b>TABLA 3.</b> ESCALA DE LIKERT	13
<b>TABLA 4.</b> JUICIO DE EXPERTOS	13
<b>TABLA 5.</b> VALORES DE MEDICIÓN DE CONFIABILIDAD	14
<b>TABLA 6.</b> ALFA DE CRONBACH DE LA VARIABLE (GLOBAL)	14
<b>TABLA 7.</b> ALFA DE CRONBACH (VARIABLE 1. INCLUSIÓN FINANCIERA)	14
<b>TABLA 8.</b> ALFA DE CRONBACH (VARIABLE 2. TECNOFINANZAS)	15
<b>TABLA 9.</b> RESULTADO DESCRIPTIVO. VARIABLE INCLUSIÓN FINANCIERA	17
<b>TABLA 10.</b> RESULTADO DESCRIPTIVO. VARIABLE TECNOFINANZAS	18
<b>TABLA 11.</b> RESULTADO DESCRIPTIVO. DIMENSIÓN ACCESO	19
<b>TABLA 12.</b> RESULTADO DESCRIPTIVO DIMENSIÓN USO	20
<b>TABLA 13.</b> RESULTADO DESCRIPTIVO DIMENSIÓN CALIDAD	21
<b>TABLA 14.</b> RESULTADOS DE LA PRUEBA DE NORMALIDAD	22
<b>TABLA 15.</b> RANGO DE VALORES DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN	23
<b>TABLA 16.</b> PRUEBA DE HIPÓTESIS CORRELACIONAL. INCLUSIÓN FINANCIERA Y TECNOFINANZAS	24
<b>TABLA 17.</b> PRUEBA DE HIPÓTESIS CORRELACIONAL. ACCESO Y TECNOFINANZAS	25
<b>TABLA 18.</b> PRUEBA DE HIPÓTESIS CORRELACIONAL. USO Y LAS TECNOFINANZAS	26
<b>TABLA 19.</b> PRUEBA DE HIPÓTESIS CORRELACIONAL. CALIDAD Y LAS TECNOFINANZAS	27

## Índice de figuras

<b>FIGURA 1.</b> POSIBLES ESCENARIOS DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD. ....	13
<b>FIGURA 2.</b> RESULTADOS DE LA ENCUESTA. VARIABLE INCLUSIÓN FINANCIERA .....	17
<b>FIGURA 3.</b> RESULTADOS DE ENCUESTAS. VARIABLE TECNOFINANZAS.....	18
<b>FIGURA 4.</b> RESULTADOS DE LA ENCUESTA. DIMENSIÓN ACCESO .....	19
<b>FIGURA 5.</b> RESULTADOS DE LA ENCUESTA. DIMENSIÓN USO .....	20
<b>FIGURA 6.</b> RESULTADOS DE LA ENCUESTA. DIMENSIÓN CALIDAD.....	21

## RESUMEN

El presente estudio de investigación titulado "la inclusión financiera y la tecnofinanzas del centro comercial Lampa de oro, Santa Anita 2020". Cuyo objetivo general fue analizar la relación entre la inclusión financiera y las tecnofinanzas. El tipo de investigación fue aplicada, el enfoque cuantitativo, el nivel de estudio correlacional de corte transversal y el diseño no experimental. Se utilizó un muestreo por conveniencia donde se aplicaron a 50 comerciantes del centro comercial lampa de oro, que fueron elegidos por un muestreo de conveniencia. Así mismo se usó como técnica la encuesta y de instrumento el cuestionario con una escala tipo likert, que permitió medir el coeficiente de fiabilidad del instrumento a través del alfa de Cronbach.

Se aplicó la estadística donde se procesó la información obtenida, donde se mostró que el coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.716 Sig. (Bilateral) de 0.000 ( $<0, <5$ ), concluyendo que existe una relación positiva alta entre inclusión financiera y las tecnofinanzas de los comerciantes del centro comercial, es decir que mientras que tenga mejor acceso, uso y calidad de las tecnofinanzas se podrá mejorar el nivel de inclusión financiera en la organización.

**Palabras Clave:** Inclusión financiera, Tecnofinanzas, Fintech, Tecnología financiera, Política nacional de inclusión financiera

## ABSTRACT

The present research study entitled "financial inclusion and techno-financing of the Lampa de Oro shopping center, Santa Anita 2020". Whose general objective was to analyze the relationship between financial inclusion and techno-financing. The type of research was applied, the quantitative approach, the level of cross-sectional correlation study and the non-experimental design. A sample of 50 merchants from the Lampa de Oro shopping center was applied, which was chosen by a convenience sampling. The survey was used as a technique and the questionnaire with a likert scale was used as an instrument, which allowed measuring the reliability coefficient of the instrument through Cronbach's alpha.

We applied the statistics where the information obtained was processed, where it was shown that the correlation coefficient Rho Spearman = 0.716 Sig. (Bilateral) of 0.000 (<0, <5), concluding that there is a high positive relationship between financial inclusion and the techno-financing of the shopping center's merchants, that is to say, that as long as they have better access, use and quality of techno-financing, the level of financial inclusion in the organization can be improved.

**Keywords:** Financial inclusion, Tecnofinance, Fintech, Financial technology, National financial inclusion policy.



## I. INTRODUCCIÓN

El presente estudio de investigación, tiene las siguientes variables de estudio que son: inclusión financiera y tecnofinanzas, dichas variables tomaron realce en la sociedad peruana desde hace unos años, porque se busca implementar de manera igualitaria en todo el territorio nacional, la cual debe comprender a todas las personas con acceso a los diversos medios financieros facilitándoles a realizar sus pagos, transacciones, depósitos, y demás actividades financieras.

A nivel internacional, se vienen aplicando ciertas políticas en su mayoría en los países subdesarrollados de tal forma que estos puedan gestionar su economía eficientemente, a través de las diversas soluciones que se les brinda. Según Olloqui, Andrade y Herrera (2015), señalaron que la inclusión financiera en América Latina y el Caribe tuvieron progresos en el transcurso del tiempo, pero la generación adulta no se adapta como se requiere, causando el desnivel entre países, peor aun teniendo servicios ineficientes.

En el enfoque de las tecnologías financieras (tecnofinanzas) Sraders (2020) en su boletín informativo nos indica que estas herramientas están facilitando el manejo de las finanzas individuales. Desde el 2016 las personas vienen insertando aplicaciones para gestionar sus finanzas, por lo que se considera un mercado en constante crecimiento.

En lo que concierne al ámbito nacional, la interacción entre los niveles socioeconómicos y la tecnología financiera resulta compleja puesto que no todos pueden acceder a ella por lo que el Estado debe poner en realce la situación para facilitar el flujo económico como lo menciona Nian en el diario Gestión (2018); en Perú desde el 2014 se incrementó en promedio un 50% el acceso a servicios financieros, principalmente en adquirir cuentas bancarias, a pesar aun mitad de la población está excluida. Por lo que las autoridades deberían de admitir políticas para sacar provecho de las tecnofinanzas.

Así mismo en cuanto a la inclusión financiera en la coyuntura nacional Fairlie (2019) en el diario El Peruano menciona que: actualmente se desarrolla la

Política Nacional de Inclusión Financiera, para mejorar la coyuntura de los distintos sectores y facilitar el acceso y uso de diversas prestaciones financieras de calidad de la población.

A nivel local en el centro comercial Lampa de oro ubicada en el distrito de Santa Anita, la inclusión financiera y las tecnofinanzas en los comerciantes refleja que solo en promedio un 40% de puestos utilizan apps para realizar los pagos a sus proveedores, servicios o diversas transacciones por lo que deberían incluir más en su cultura financiera métodos en cuanto al acceso, uso y calidad de estos que faciliten el flujo de su dinero. Al tener un centro bancario cerca (Los bancos de Santa Anita) las autoridades consideran que son condiciones necesarias para que los comerciantes puedan acceder a estos sistemas financieros y que solo lo refuerzan con la autorización de atención de diversos agentes bancarios en variados locales comerciantes, mas no se brinda la capacitación necesaria acerca de la tecnología celular digital a la que pueden acceder y que les facilitará en cuanto al movimiento de su dinero y les evitará pagar las comisiones por los servicios brindados. Así mismo, para los comerciantes que no están familiarizados con estas tecnologías, hacen notar su desagrado de estas plataformas financieras puesto que resulta muy complicadas de manipular, por lo que es preferible que estas entidades que ofrecen estos servicios se adapten mejor a las necesidades que estos requieran, para que se sientan seguros al momento de ahorrar.

El problema general será:

¿Cuál es la relación entre la inclusión financiera y las tecnofinanzas de los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita 2020?

En cuanto a los específicos son:

- ¿Cuál es la relación entre el acceso y las tecnofinanzas de los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita 2020?
- ¿Cuál es la relación entre el uso y las tecnofinanzas de los comerciantes del centro comercial de Lampa de Oro, Santa Anita 2020?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad y las tecnofinanzas de los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita 2020?

En el ámbito social la investigación sirvió para identificar el nivel que poseen las variables en los comerciantes del centro comercial y determinar la realidad en la que se encuentra y de tal manera que se pueda aportar la información necesaria para poder hallar solución a su problemática.

En el ámbito teórico el presente estudio planteó por medio de teorías y conceptos de la inclusión financiera y las tecnofinanzas de los colaboradores del centro comercial Lampa de Oro, se logró encontrar explicaciones a los problemas que afectan a la organización que puedan ser mejorados.

En el ámbito práctico sirvió para plantear distintas estrategias en base a las variables para poder brindar posibles soluciones ante la realidad problemática que agobia a la organización, de esta manera permitió mejorar la situación económica en los comerciantes para que tengan un nivel de vida óptimo.

En el ámbito metodológico con la técnica de la encuesta e instrumento del cuestionario se recolectó datos de los comerciantes de centro comercial Lampa de Oro los cuales los validamos con la estadística para hallar la relación entre nuestras variables.

El actual estudio tendrá como objetivo general:

Analizar la relación entre la inclusión financiera y las tecnofinanzas de los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita 2020.

En cuanto a los objetivos específicos:

- Identificar la relación entre el acceso y las tecnofinanzas de los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita 2020.
- Identificar la relación entre el uso y las tecnofinanzas de los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita 2020.
- Identificar la relación entre la calidad y las tecnofinanzas de los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita 2020.

Presentamos como hipótesis general:

Existe la relación entre inclusión financiera y las tecnofinanzas de los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita 2020.

Del mismo modo las hipótesis específicas:

- Existe la relación entre el acceso y las tecnofinanzas de los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita 2020.
- Existe la relación entre el uso y las tecnofinanzas de los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita 2020.
- Existe la relación entre la calidad y las tecnofinanzas de los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Para poder desarrollar la investigación se tomó en cuenta los trabajos previos, entre ellos se menciona los antecedentes internacionales:

Arroyo y Cumbajin (2018), en su tesis titulada "Inclusión financiera en el desarrollo económico de los microempresarios del Cantón Cayambe". Se utilizó estadística descriptiva correlación de enfoque cuantitativo, el objetivo analizar la incidencia de la inclusión financiera y el desarrollo económico de los microempresarios formales e informales del Cantón Cayambe. El resultado fue Rho de Spearman de 0,815, donde refleja una correlación positiva muy fuerte entre las variables, rechazando la hipótesis nula, estableciendo que: La inclusión financiera influye en el desarrollo económico de los microempresarios de Cayambe.

Así mismo se menciona los antecedentes nacionales: Loayza (2019), en su tesis "Influencia de la cultura financiera en los niveles de productividad de los asesores de negocio Mi banco en la región Tacna durante el 2017". El objetivo fue determinar la relación entre la cultura financiera y la productividad. La investigación fue de tipo descriptiva correlacional no experimental. Utilizando Rho de Spearman de 0.512, determinando la existencia de la relación moderada entre las variables.

Ames (2018) en su tesis "Las *fintech* y su incidencia en la inclusión financiera en Perú (2015-2017)". La metodología presentó un diseño no experimental; de tipo descriptiva, nivel correlacional enfoque cuantitativo, el objetivo fue analizar de qué manera las *fintech* inciden en la inclusión financiera. Aplicando Correlación de Pearson de 0,092; reflejando una correlación positiva fuerte entre las variables rechazando la hipótesis nula estableciendo que las *fintech* inciden positivamente en la inclusión financiera.

Cumpa y Gutiérrez (2018) en su tesis "El acceso al crédito y su relación con el desarrollo y la competitividad de las pymes del sector agrícola de Lima-Perú en 2015". Metodología con un diseño no experimental; de tipo descriptiva, nivel correlacional enfoque cuantitativo cuyo objetivo fue Conocer la relación entre

acceso al crédito, desarrollo y competitividad, que al aplicar el estadístico de Rho Sperman de 0.372; el cual refleja una correlación positiva baja donde afirma que existe relación entre estas variables.

Gonzales (2017) en su tesis “El desarrollo de la banca electrónica y la aceptación de los clientes de Lima Metropolitana de los 4 principales bancos del Perú”. Metodología con un diseño no experimental, tipo explicativa, nivel correlacional y enfoque cuantitativo que al aplicar su instrumento de la encuesta a su muestra de 385 clientes con el objetivo de determinar la relación entre desarrollo de la banca electrónica y la aceptación de los clientes. Al pasar los datos a la estadística obtuvo como resultado un chi-cuadrado de Pearson de 0.000 rechazando la hipótesis nula, concluyendo que las variables tienen relación.

Céspedes (2016), tesis “Acceso y uso de los servicios financieros en el desarrollo de la economía financiera de Bolivia: 1998 – 2014”. Se utilizó estadística de tipo descriptiva, de nivel correlacional, enfoque cuantitativo, cuyo objetivo fue analizar la influencia del acceso y uso de los servicios del desarrollo económico. Abarco un resultado una correlación positiva de 0,90751 entre sus variables, concluyendo que existe relación entre ellas.

Endara (2018), tesis “Predisposición del consumo en seguros de vida y el impacto en las finanzas en la parroquia de Cumbayá del distrito metropolitano de Quito en el primer semestre del 2017”. Utilizó estadística de tipo descriptiva, nivel correlacional, enfoque cuantitativo, su objetivo fue analizar las finanzas y el impacto del consumo de seguro de vida. Abarco un resultado de Chi cuadrado = 82.31 aceptando la hipótesis alterna, concluyendo que existe relación entre ellas.

Conforme al Banco Central de Reserva del Perú (2020, párr. 1), define que “Son las políticas que permiten acceder y usar las prestaciones financieras de calidad de manera igualitaria.”

Pérez Y Titelman (2018, p. 17), nos indica que: “El desarrollo económico y sostenible de la sociedad depende de la inclusión que se ejerce en ella, debiendo mejorar el uso de los sistemas financieros por parte de aquellos actores que forman parte del circuito financiero formal”

De acuerdo con Dabla y et al. (2015, p. 1) manifiesta: “La inclusión financiera tiene como fin la reducción de la pobreza, desigualdad y a la vez impulsar el crecimiento, a través de medios precisos para mantener el consumo, inversión y garantías contra los choques”

Menciona el Banco mundial (2018, párr. 3): “La oportunidad de acceder a servicios financieros mejoran y ayudan a familias y empresas a proyectarse tanto con los objetivos que tengan hasta las eventualidades que puedan ocurrir”

Por otro lado, Cámara, Peña y Tuesta (2013, p. 4): “la tecnología financiera mejora el consumo de productos financieros en cientos de hogares, permitiéndoles programar sus operaciones de tal forma que les permite intertemporalmente optimizar recursos mejorando su bienestar”

Por consiguiente, detallaremos las teorías acerca de las dimensiones de la inclusión financiera. En cuanto al acceso The World Bank nos explica que: “Para formar parte de la inclusión financiera muchos empiezan por contar con una cuenta bancaria, la que sirve como acceso a otros servicios financieros” (2018, p. 2), parte importante de todo sistema financiero es determinar la expansión que esté tendrá y a quienes llegará, para que de esta forma pueda ser lo más provechoso posible para el usuario.

Por consiguiente, referente a la dimensión uso, Cámara y Tuesta en su informe técnico detallan que: “El seguimiento del uso de estas tecnologías financieras depende de la constancia de consumo de diversos productos, teniendo activo como mínimo 1 producto financiero que le permita realizar sus diversas operaciones económicas” (2014, p. 7). El constante uso de estos sistemas interviene de gran manera a que la inclusión financiera cobre más realce en la sociedad y así determinar las preferencias y las necesidades que puedan cubrir estos sistemas.

Del mismo modo para determinar la calidad Alliance for Financial Inclusion nos recalca lo siguiente: “La calidad de estos productos es determinada por el costo de los servicios, el conocimiento del consumidor, la efectividad del sistema como también la seguridad que este brindará en sus diversos ámbitos, estos aspectos atraerán la confianza del consumidor” (2016, p. 2). Tener un sistema

asequible, económico y que cumplan con los estándares predichos, asegura que esta política económica se regularice efectivamente en mayores puntos de la población.

Por otro lado, se detalla la variable de tecnofinanzas (Tecnologías financieras/ Technology financial). Referente a ello Zauzich define que: “Las fintech son aquellas tecnologías innovadoras que buscan fomentar la entrega y uso de servicios financieros para la población.” (2016, párr. 1)

De igual manera Rapacon (2019, párr. 1) recalca que las tecnofinanzas: “En lo que concierne a dinero electrónico ha tenido un gran avance, desde la banca móvil hasta aplicaciones de inversión y presupuesto, por lo que no es raro que al menos se tenga una de estas herramientas a la mano”

Asimismo, Assured (2020, párr. 1) menciona acerca de esta variable que: “La cadena de valor de servicios financieros se está viendo como un mercado rentable para aquellas empresas que ofrecen estos sistemas financieros, enfocándose en la innovación de procesar múltiples operaciones bancarias”

“El servicio Fintech encapsula, pero no se limita a una amplia gama de servicios financieros. Servicios que aprovechan los desarrollos explosivos en tecnología, incluyendo la categoría de pagos, compensación y liquidación, seguida de crédito, depósito y capital” (Ajlouni y Hakim, 2019, p. 2).

Según Lee y Jae (2017, p. 1) explica que: “Fintech crea un nuevo paradigma en el que la tecnología de la información es impulsando la innovación en la industria financiera. Fintech es promocionado como un cambio de juego, Innovación disruptiva capaz de sacudir los mercados financieros tradicionales.”

También a base de las teorías de diversos autores detallaremos las dimensiones que posee esta variable. Referente al sistema de las tecnofinanzas Builtín explica que: “Las empresas que ofrecen estos productos integran con ellas diversas tecnologías que permita que su sistema se desarrolle con seguridad y efectividad, donde también aplican la innovación para realzar el valor de sus productos” (2019, párr. 4). El sistema financiero que se otorgue a los usuarios debe ser flexible ante los cambios que pueda atravesar la sociedad, como también de fácil uso para su mayor adquisición.

A la vez en cuanto a la seguridad de esta variable Catinas, Cunningham, Herriford y Wood nos precisa lo siguiente: “Para mantener la ciberseguridad en



los productos financieros se debe realizar pruebas consecutivas (considerando el tiempo y costo) en la integración de datos, delimitar las responsabilidades de las áreas encargadas, a través de interfaces entre diferentes sistemas financieros digitales” (2019, párr. 8). Tener un plan de ciberseguridad desde la creación del sistema e ir regularizándolo cada cierto tiempo permitirá que éstas tengan una mejor acogida, puesto que al brindar confort en las operaciones su uso se fomentará con más frecuencia.

Así mismo alusivo a la transparencia que estos sistemas deben poseer Xero declara que: “Es esencial mantener información tanto clara y precisa en todo momento, utilizando ciertos estándares para su publicación y la tecnología juega un papel importante en ello” (2017, párr. 14). Otro punto a favor para incrementar el uso de las tecnofinanzas es determinar qué tan visible será la información de las operaciones (términos y condiciones) como también que beneficios le otorgará el uso de estas.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación**

Tipo aplicado, que comprende conocimientos netamente teóricos tal como lo explica Rodríguez. (2018, párr. 2): "Busca la manipulación del conocimiento obtenido con el objetivo del mejorar los saberes previos para buscar soluciones a diversas situaciones"

##### **Diseño de la investigación**

Diseño no experimental, donde Mousalli nos expresan que: "El diseño no experimental es elaborado sin modificar ninguna variable, en otras palabras, no se realizan variaciones intencionales de ninguna variable para medir sus efectos entre ellas, más bien que se visualicen los acontecimientos de manera natural e independiente "(2015, p. 31). Así mismo con la medición de corte transversal menciona que: "Los datos son recolectados por una única vez, los cuales se utilizan para describir el fenómeno por las que atraviesan nuestras variables" (2015, p. 32).

##### **Enfoque de la investigación**

Enfoque cuantitativo, donde se usó datos numéricos recolectados por el instrumento del cuestionario. Del mismo modo Hernández, Fernández y Baptista (2014), precisan que: "Simboliza el total de procesos, ya que, tiene una sucesión y una comprobación. Como también es justa y distinta siendo externa a la investigación" (p. 4).

Para esta investigación los comerciantes del centro comercial Lampa de oro facilitarán la información por medio de la técnica de la encuesta y el procedimiento no tendrá ninguna manipulación.

##### **Nivel de investigación**

Menciona Navarro, Jiménez y Thoilliez, define que: "El nivel correlacional es la medida entre dos variables que se encuentren relacionadas entre sí, donde

estos resultados indican una relación positiva” (2017, p. 2). Este nivel detalla la vinculación que tendrán estas dos variables, en un momento determinado y por única vez.

### 3.2. Operacionalización de las variables

#### Variables

En esta investigación se usan variables cualitativas tal como menciona Pacheco (2019, párr. 3): “Es aquel tipo de variable estadística que sirve para detallar características, cualidades y/o pormenor de una unidad de análisis”, lo encontramos en el (ANEXO 4, 5).

**Tabla 1.** Variables del estudio

Número	Variable	Categoría
1	Inclusión financiera	Cualitativa
2	Tecnofinanzas	Cualitativa

### 3.3. Población, muestra y muestreo

El presente estudio investigación estará conformado por el siguiente marco muestral, que se aplicó a los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro, conformando una población finita, entre los cuales se encuentra personal de ambos sexos, así como también todos los grupos etarios.

Referente a población Bhandari (2020), confirma que “es el todo que se pretende tratar o el que ayudará a formular conclusiones, en las cuales cuentan con las mismas características que se pretende estudiar” (párr. 1).

La población estuvo conformada por los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro ubicada en el distrito de Santa Anita que consta con 120 comerciantes. Siendo una población finita Hidayat (2020): “Si se tiene una cantidad muy pequeña de individuos, tal se tiene que considerar como una población finita” (párr. .2)

- **Criterio de inclusión:** se consideró a los comerciantes que cumplieron con las normas de salubridad y seguridad y que cuenten con un contrato de arrendamiento actualizado de local dentro del centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita.

- **Criterio de exclusión:** no se consideró a la junta directiva del centro comercial, aquellos comerciantes que incumplan con el protocolo de salubridad y seguridad y los que no están arrendando local dentro del centro comercial.

### **Muestreo**

El tipo de muestreo que vamos a utilizar es el no probabilístico, “el muestreo no probabilístico implica una selección no aleatoria basada en la conveniencia u otros criterios, lo que le permite recopilar fácilmente datos iniciales” (McCombes, 2019, párr. 4).

Para llevar a cabo esta investigación, debido a la coyuntura actual que se presenta de la pandemia del COVID - 19 y al número de comerciantes con los que cuenta la organización se utilizó el muestreo por conveniencia donde se seleccionó 50 comerciantes.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

“Para obtener datos se debe recopilar y se analizar información específica que se centra en un tema en particular, los datos recopilados son sometidos a pruebas para resolver la interrogante y brindar soluciones” (Formplus, 2019, párr. 5).

En base a ello la técnica utilizada será la encuesta conforme lo detalla Bhat (2020, párr. 1): “Es un método de estudio que recolecta datos de un marco muestral determinado acerca de un determinado tema”

**Tabla 2.** Técnica e instrumento

Número	Variable	Instrumentos	Técnicas
1	Inclusión financiera	Cuestionario	Encuesta
2	Tecnofinanzas	Cuestionario	Encuesta

“Un cuestionario como instrumento de recolección de información, que a través de una serie de preguntas e indicaciones reúne datos de los encuestados” (Abawi, 2014, p.3).

Para la indagación se utilizó el instrumento del cuestionario, que tiene por finalidad recolectar datos, la cual estará compuesta de 36 ítems, 18 relacionados con la variable Inclusión financiera y 18 ítems relacionados con la variable de Tecnofinanzas todas tendrán una escala de medición ordinal. El cuestionario se

elaboró de manera precisa, clara y estuvo compuesta por la siguiente escala de likert.

**Tabla 3.** Escala de Likert

1	2	3	4	5
<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Siempre</b>

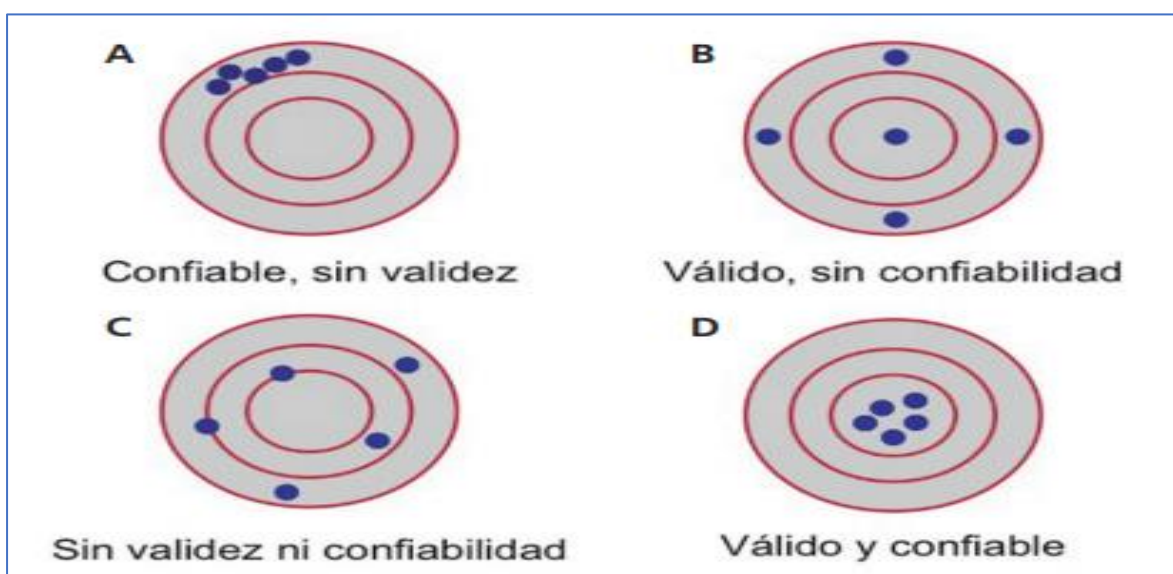
### Validez del instrumento

El instrumento fue validado por el modo de juicio de expertos, tal como lo dice Li (2016, párr. 3) nos recalca que: “La validez mide lo que los elementos representan del contenido que tenga relación con lo que el investigador desea medir.

El instrumento del estudio fue validado por los siguientes docentes:

**Tabla 4.** Juicio de expertos

Número	Nombre y apellido	Grado	Resultado
1	Carlos Abraham Aramburu Geng	Doctor	Si cumple
2	Edgard Francisco Cervantes Ramón	Doctor	Si cumple
3	Miguel Bardales Cárdenas	Doctor	Si cumple



**Figura 1.** Posibles escenarios de validez y confiabilidad.

**A)** Las mediciones son similares, pero se apartan de la realidad. **B)** Las mediciones captan el fenómeno, pero son diferentes entre ellas. **C)** No captan el fenómeno y las mediciones son diferentes entre ellas. **D)** Las mediciones son similares y se ajustan a lo que se está midiendo (Manterola, Grande, Otzen, García, Salazar y Quiroz, 2018)

## Confiabilidad del instrumento

“La confiabilidad es el grado de relevancia para la persona que realiza la prueba. Evalúa la apariencia del cuestionario en términos de factibilidad, legibilidad, consistencia de estilo y formato, y claridad del lenguaje utilizado” (Taherdoost, 2016, p. 3).

**Tabla 5.** Valores de medición de confiabilidad

Magnitud	Rangos
Muy Alta	0,81 a 1,00
Alta	0,61 a 0,80
Moderada	0,41 a 0,60
Baja	0,21 a 0,40
Muy Baja	0,01 a 0,20

Fuente: (Santos, 2017) citando a (Bolívar, 2002)

## Escala: General

**Tabla 6.** Alfa de Cronbach de la variable (Global)

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,976	,976	36

Se visualiza en la Tabla 5 el resultado de 36 ítems para ambas variables el que se estimó con el sistema estadístico SPSS 25, corresponde a la magnitud **muy alta**, puesto que los resultados son de 0,976; por lo que el instrumento esta adecuado para su aplicación, con un 97% de fiabilidad, tomando en cuenta los valores de la tabla 4.

## Escala: V1. INCLUSIÓN FINANCIERA

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,954	,957	18

**Tabla 7.** Alfa de Cronbach (Variable 1. Inclusión Financiera)

Se visualiza en la Tabla 6 el resultado de 18 ítems para la primera variable de Inclusión Financiera el que se estimó con el sistema estadístico SPSS 25, corresponde a la magnitud **muy alta**, puesto que los resultados son de 0,954; por lo que el instrumento esta adecuado para su aplicación, con un 95% de fiabilidad, tomando en cuenta los valores de la tabla 4.

**Escala: V2. TECNOFINANZAS**

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,955	,949	18

**Tabla 8.** Alfa de Cronbach (Variable 2. Tecnofinanzas)

Se visualiza en la Tabla 7 el resultado de 18 ítems para la primera variable de Tecnofinanzas el que se estimó con el sistema estadístico SPSS 25, corresponde a la magnitud **muy alta**, puesto que los resultados son de 0,955; por lo que el instrumento esta adecuado para su aplicación, con un 96% de fiabilidad, tomando en cuenta los valores de la tabla 4.

**3.5. Procedimientos**

Para el inicio de la investigación se escogió un título tomando en consideración que las variables sean de carácter cualitativo, puesto que en el proceso del uso de las herramientas estadísticas a través de los datos estas se convirtieron en cuantitativas, así mismo se identificó la unidad de estudio, el lugar, tiempo, donde tome las variables de inclusión financiera y tecnofinanzas.

Luego nos enfocamos en las realidades problemáticas que nuestras variables poseen tanto a nivel nacional, internacional y local, buscaremos libros bases para obtener las dimensiones de nuestras variables, de esta forma pasamos a la formulación de nuestras preguntas generales y específicas (relacionando como el autor considere necesario).

Justificamos el motivo de nuestro estudio tanto en la parte teórica, practica, social y metodológica, para luego plantear objetivos tanto generales y específicos, la hipótesis tanto general y específicas. Luego en base a teorías vigentes se pudo identificar las variables y sus dimensiones.

A continuación, pasamos a detallar la metodología de nuestra investigación como el enfoque, nivel, diseño, la medición y tipo en que se desarrolló, luego

detallamos la operacionalización de las variables donde detallamos como se van a medir nuestras variables como también sus dimensiones e indicadores, la cantidad de ítems que poseen y la escala con la que fue medida, también detallamos nuestro marco muestral, muestra, muestreo y método.

Se detallo la técnica e instrumentos que se usó para recolectar datos, para poder recolectar la información de nuestra muestra, los cuales se tabulo y se aplicó la estadística a través del programa estadístico del IBM SPSS 25 que nos arrojó los resultados para ser interpretados, luego lo comparo al momento de la discusión con nuestros antecedentes, y finalmente llegar a una conclusión.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

#### **Estadística descriptiva**

“Son breves coeficientes descriptivos que resumen los datos, siendo estos una representación de una muestra de la población” (Kenton, 2019, párr. 1). Mediante esta estadística vamos a poder recolectar los datos para que luego los plasmemos en numeraciones detalladas en tablas de distribución tanto de frecuencia, porcentajes, gráficos.

#### **Estadística inferencial**

“Es una de las dos ramas principales de la estadística, utilizan una muestra aleatoria de datos tomados de la población, son importantes cuando no es posible poder acceder a toda la parte de la población” (Minitab, 2019, párr. 1). Se utilizan para comparar los datos de la muestra con investigaciones anteriores, permitiendo responder a preguntas de investigación (Glen, 2014, párr. 6).

En base a ello llegaremos a obtener las conclusiones de los datos de nuestra muestra. Para poder determinar si existe la relación entre nuestras variables, el cual lo plantearemos con el IBM SPSS Statistics versión 25.

### **3.7. Aspectos éticos**

A medida que se desarrolla la investigación respetaremos los aspectos éticos, se respetó los derechos de autoría al citar y referenciar de acuerdo al cumplimiento de la normativa APA, plasmar la información con total veracidad y al momento que se va a aplicar el instrumento cumpliremos con la confiabilidad de información brindada y que solo se usara la información para fines educativos y no se alterara ninguna respuesta brindada.



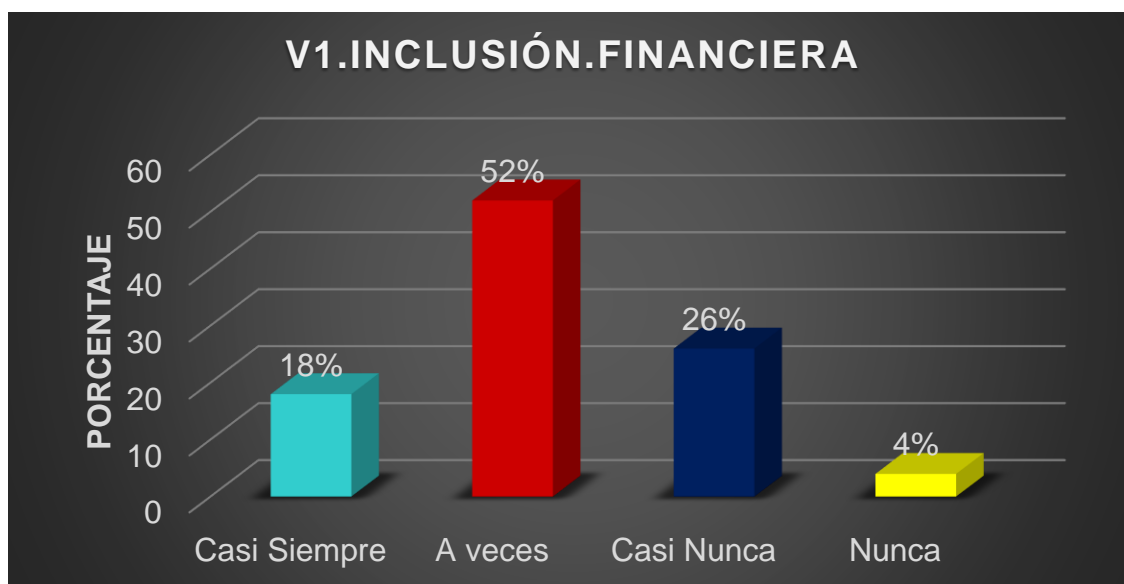
## IV. RESULTADOS

### 4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

#### Medidas descriptivas de las variables

		INCLUSIÓN FINANCIERA			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	9	18,0	18,0	18,0
	A veces	26	52,0	52,0	70,0
	Casi Nunca	13	26,0	26,0	96,0
	Nunca	2	4,0	4,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

**Tabla 9.** Resultado descriptivo. Variable Inclusión Financiera



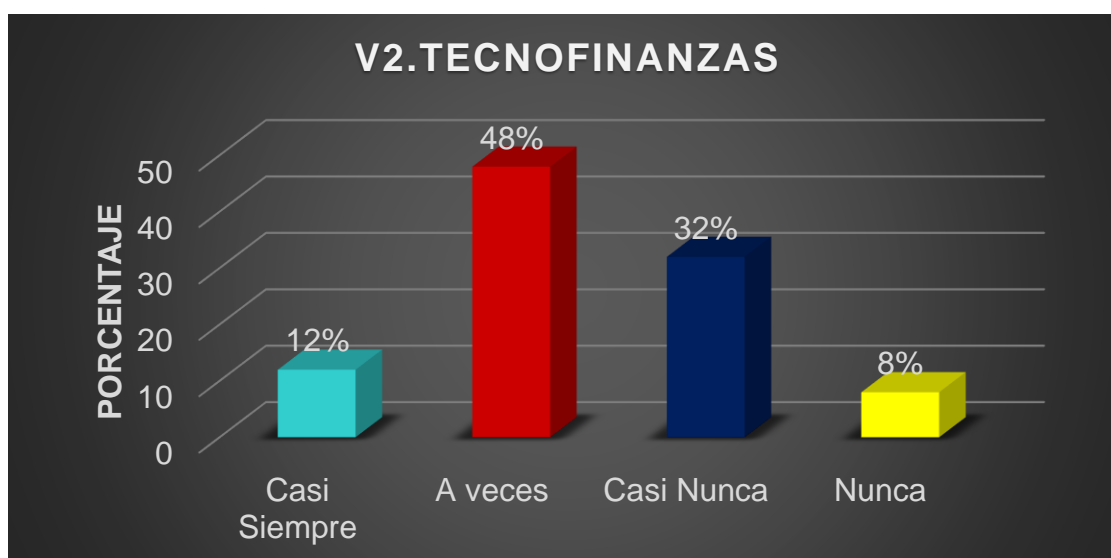
**Figura 2.** Resultados de la encuesta. Variable inclusión financiera

**Interpretación:** Acorde a la tabla 8 Inclusión Financiera, con 50 comerciantes obtuvimos un resultado un 18.00% que casi siempre perciben que forman parte de la inclusión financiera en el centro comercial Lampa de Oro, mientras que un 52.00% a veces lo perciben, un 26.00% que casi nunca lo perciben y un 4.00% que nunca perciben formar parte de esta en el centro comercial. De tal manera, se puede indicar que con un 70% a favor, las políticas

nacionales de inclusión financiera que tanto autoridades como gobierno vienen aplicando están siendo beneficiosas para nuestro marco muestral.

V2. TECNOFINANZAS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	6	12,0	12,0	12,0
	A veces	24	48,0	48,0	60,0
	Casi Nunca	16	32,0	32,0	92,0
	Nunca	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Tabla 10.** Resultado descriptivo. Variable Tecnofinanzas

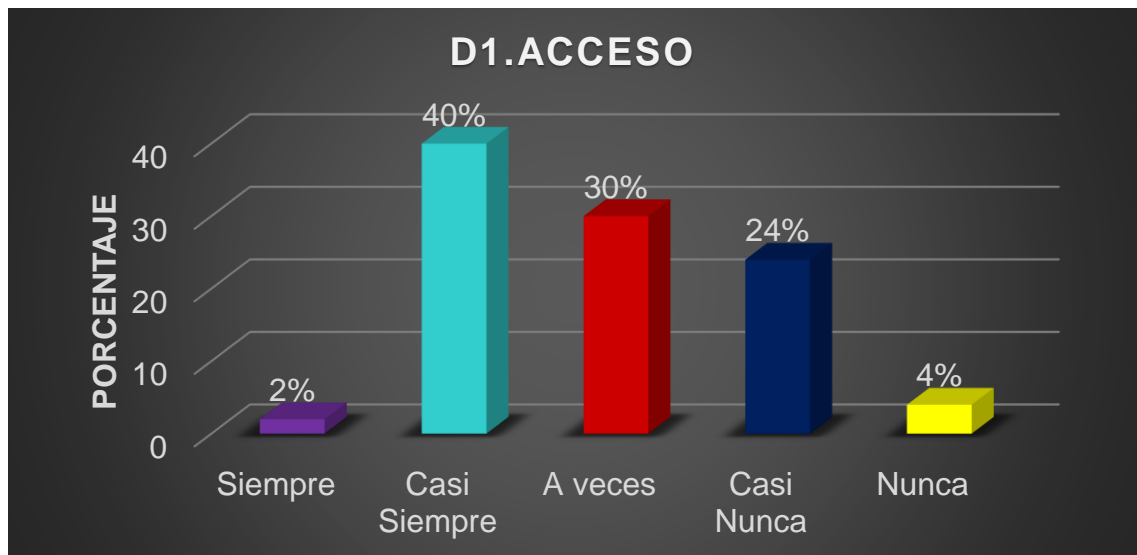


**Figura 3.** Resultados de encuestas. Variable Tecnofinanzas

**Interpretación:** Conforme a la tabla 9 Tecnofinanzas, con 50 comerciantes encuestados, se obtuvo como resultado un 12.00% donde casi siempre se utilizan las tecnofinanzas en el centro comercial Lampa de Oro, mientras que un 48.00% a veces las utilizan, un 32.00% que casi nunca y un 8.00% que nunca observan que estas tecnologías financieras sean utilizadas en el centro comercial. Por lo tanto, se puede determinar que a pesar de tener un buen número de encuestados que emplean estas diversas tecnologías en sus negocios, se debería tomar prioridad a ese 40% de los encuestados que no utilizan del todo este factor por diversos motivos (desconocimiento, miedo al cambio, flexibilidad, entre otros).

D1. ACCESO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	2,0	2,0	2,0
	Casi Siempre	20	40,0	40,0	42,0
	A veces	15	30,0	30,0	72,0
	Casi Nunca	12	24,0	24,0	96,0
	Nunca	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Tabla 11.** Resultado descriptivo. Dimensión Acceso

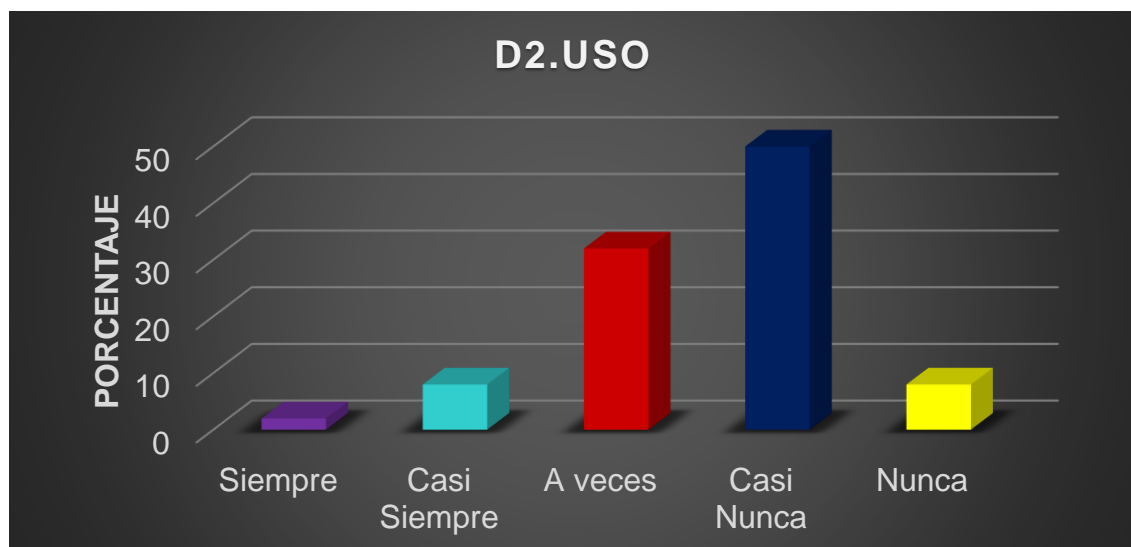


**Figura 4.** Resultados de la encuesta. Dimensión acceso

**Interpretación:** Conforme a la tabla 10 Acceso, con 50 comerciantes encuestados, se obtuvo como resultado un 2.00% siempre tienen el acceso a las tecnofinanzas para formar parte de la inclusión financiera en el centro comercial Lampa de Oro, mientras que un 40.00% casi siempre tienen la posibilidad de acceder a estas tecnologías, un 30.00% a veces tienen el acceso a ellas, un 24.00% casi nunca pueden acceder y un 4.00% de los comerciantes no tienen el acceso a estas tecnofinanzas. Por lo tanto, se puede indicar que las autoridades locales deben generar y dar a conocer más posibilidades de acceso a estas tecnologías para mejorar la inclusión financiera en la organización.

D2. USO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	2,0	2,0	2,0
	Casi Siempre	4	8,0	8,0	10,0
	A veces	16	32,0	32,0	42,0
	Casi Nunca	25	50,0	50,0	92,0
	Nunca	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Tabla 12.** Resultado descriptivo Dimensión Uso



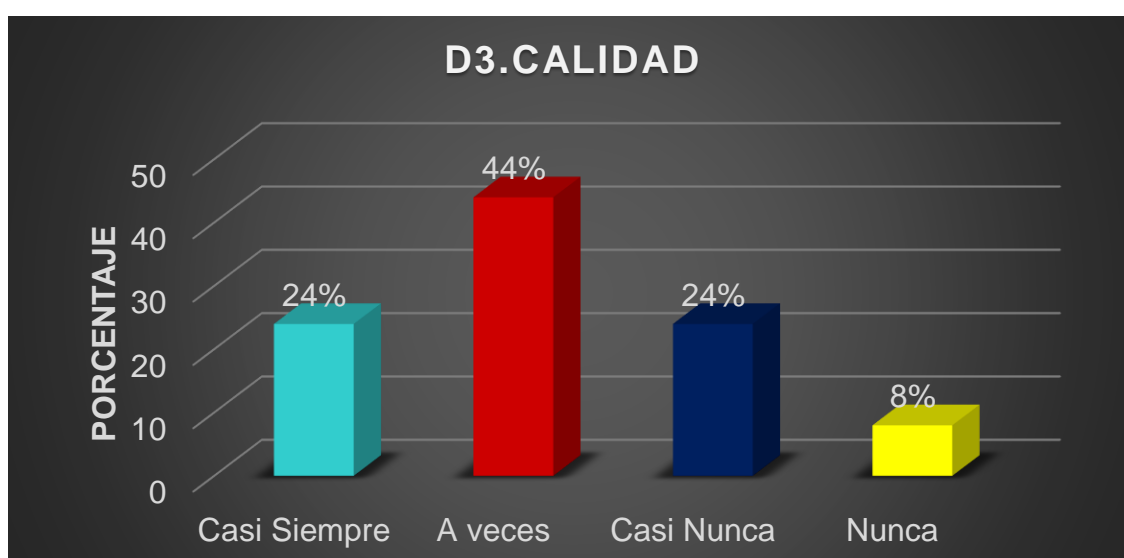
**Figura 5.** Resultados de la encuesta. Dimensión uso

**Interpretación:** Conforme a la tabla 11 Uso, con 50 comerciantes encuestados, se obtuvo como resultado un 2.00% emplean el uso de estas tecnologías financieras para mejorar la inclusión financiera en el centro comercial Lampa de Oro, un 8.00% casi siempre las emplean, mientras que un 32.00% a veces las emplean, un 50.00% que casi nunca emplean estas tecnologías financieras y un 8.00% que nunca emplean el uso de estas para la mejora de la inclusión financiera en el centro comercial Lampa de Oro. De lo indicado anteriormente se puede determinar que solo un 10% de total de encuestados utilizan con frecuencia estas tecnologías tanto para su negocio como para sus finanzas personales, sin embargo, un 58.00% de comerciantes no aplican estas

tecnofinanzas, lo que genera una preocupación en la organización.

D3. CALIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	12	24,0	24,0	24,0
	A veces	22	44,0	44,0	68,0
	Casi Nunca	12	24,0	24,0	92,0
	Nunca	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Tabla 13.** Resultado descriptivo Dimensión Calidad



**Figura 6.** Resultados de la encuesta. Dimensión Calidad

**Interpretación:** Acorde a la tabla 12 Calidad, con 50 comerciantes encuestados, se obtuvo como resultado que un 24.00% siempre notan la calidad de estas tecnologías que fomentan la inclusión financiera en el centro comercial Lampa de Oro, un 44.00% que casi siempre estas tecnologías reflejan la calidad necesaria, mientras que un 24.00% creen que a veces se refleja la calidad de estas y un 8.00% que nunca se refleja la calidad de estas tecnofinanzas en el centro comercial Lampa de Oro. De acuerdo a los resultados permite inferir que un 32.00% de comerciantes no se percatan de la calidad que poseen estas tecnologías financieras lo que no les permiten confiar en las entidades que otorgan estos servicios.

## 4.2. ANÁLISIS INFERENCIAL

### 4.2.1. Prueba de normalidad

#### Prueba de hipótesis

#### Prueba de normalidad

**H0.** La distribución estadística de la población es normal.

**H1.** La distribución estadística de la población no es normal.

Nivel de significancia de la población  $\alpha = \text{error} = 0.05\% = (95\% Z = \pm 1.96)$

Decisión:

Sig.  $p < \text{sig. } 0.05$  se rechaza la H0 y aceptamos H1

Sig.  $p > \text{sig. } 0.05$  se acepta la H0 y rechazamos H1

**Tabla 14.** Resultados de la prueba de normalidad

Prueba de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1. Inclusión financiera	,283	50	,000	,847	50	,000
V2. Tecnofinanzas	,273	50	,000	,859	50	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Interpretación:** En la tabla 13 mediante los resultados se afirma que la investigación manifestó una distribución no normal por consiguiente es no paramétrica y con ello nos indica que el estadístico que utilizamos es el Rho Spearman, teniendo un p-valor menor a 0,05 se puede aseverar que la inclusión financiera está relacionada significativamente con las tecnofinanzas. Siendo así aceptamos la alterna H1.

#### 4.2.2. Prueba de hipótesis

**Tabla 15.** Rango de valores del Coeficiente de Correlación de Spearman

Coeficiente de Correlación de Spearman	
Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

*Fuente: Martínez y Campos (2015)*

#### PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

##### Prueba de hipótesis correlacional entre la inclusión financiera y las tecnofinanzas

**H0:** No existe relación entre inclusión financiera y las tecnofinanzas de los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita 2020.

**H1:** Existe relación entre inclusión financiera y las tecnofinanzas de los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita 2020.

##### Estrategia de la prueba:

Valor significancia  $\alpha = 0.05$  (95%,  $Z = \pm 1.96$ )

Criterios:

- Sig. e < sig. i se rechaza la H0 y aceptamos la H1
- Sig. e > sig. i se acepta la H0 y rechazamos la H1

**Tabla 16.** Prueba de hipótesis correlacional. Inclusión financiera y tecnofinanzas

			V1. Inclusión financiera	V2. Tecnofinanzas
Rho de Spearman	V1. Inclusión financiera	Coeficiente de correlación	1,000	,716**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	V2. Tecnofinanzas	Coeficiente de correlación	,716**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** La tabla 15, percibe la Significancia es  $0.000 < p = 0.05$ . De modo que aceptamos la hipótesis alterna, es decir que existe relación entre inclusión financiera y las tecnofinanzas. Con el coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0.716. Por esta razón, se comprueba una relación positiva alta, quiere decir que la Inclusión financiera se relaciona de manera directa con las Tecnofinanzas de los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita 2020.

## PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

### Prueba de hipótesis correlacional entre acceso y las tecnofinanzas

**H0:** No existe la relación entre acceso y las tecnofinanzas de los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita 2020.

**H1:** Existe la relación entre acceso y las tecnofinanzas de los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita 2020.

#### Estrategia de la prueba:

Valor significancia  $\alpha = 0.05$  (95%,  $Z = \pm 1.96$ )

Criterios:

- Sig. e < sig. i se rechaza la H0 y aceptamos la H1



- Sig. e > sig. i se acepta la H0 y rechazamos la H1

**Tabla 17.** Prueba de hipótesis correlacional. Acceso y tecnofinanzas

			D1. Acceso	V2. Tecnofinanzas
Rho de Spearman	D1. Acceso	Coefficiente de correlación	1,000	,377**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	50	50
	V2. Tecnofinanzas	Coefficiente de correlación	,377**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** La tabla 16, percibe el valor de Sig. (Bilateral) =0.007, menor al  $p = 0.05$ . De modo que aceptamos la hipótesis alterna, es decir que existe relación entre acceso y las tecnofinanzas. Asimismo, el coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0.377. Por esta razón, se comprueba una relación positiva baja, quiere decir que el acceso se relaciona de manera significativa con las Tecnofinanzas de los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita 2020.

### Prueba de hipótesis correlacional entre uso y las tecnofinanzas

**H0:** No existe la relación entre uso y las tecnofinanzas de los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita 2020.

**H1:** Existe la relación entre uso y las tecnofinanzas de los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita 2020.

#### Estrategia de la prueba:

Valor significancia  $\alpha = 0.05$  (95%,  $Z = \pm 1.96$ )

Criterios:

- Sig. e < sig. i se rechaza la H0 y aceptamos la H1

- Sig. e > sig. i se acepta la H0 y rechazamos la H1

**Tabla 18.** Prueba de hipótesis correlacional. Uso y las tecnofinanzas

			D2. Uso	V2. Tecnofinanzas
Rho de Spearman	D2. Uso	Coeficiente de correlación	1,000	,576**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	V2. Tecnofinanzas	Coeficiente de correlación	,576**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		50	50	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** La tabla 17, percibe la Significancia =0.000, < p = 0.05. Aceptando la hipótesis alterna, la cual quiere decir que existe relación entre uso y las tecnofinanzas. Asimismo, el coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0.576. Por esta razón, se comprueba una relación positiva moderada, quiere decir que el uso se relaciona de manera considerable con las Tecnofinanzas de los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita 2020.

### Prueba de hipótesis correlacional entre calidad y las tecnofinanzas

**H0:** No existe la relación entre calidad y las tecnofinanzas de los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita 2020.

**H1:** Existe la relación entre calidad y las tecnofinanzas de los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita 2020.

#### Estrategia de la prueba:

Valor significancia  $\alpha = 0.05$  (95%, Z= +/- 1.96)

Criterios:

- Sig. e < sig. i se rechaza la H0 y aceptamos la H1
- Sig. e > sig. i se acepta la H0 y rechazamos la H1

**Tabla 19.** Prueba de hipótesis correlacional. Calidad y las tecnofinanzas

			D3. Calidad	V2. Tecnofinanzas
Rho de Spearman	D3. Calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,538**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	V2. Tecnofinanzas	Coefficiente de correlación	,538**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

**Interpretación:** La tabla 18, percibe la Significancia =0.000, < p=0.05. De modo que, aceptando la hipótesis alterna, la cual quiere decir que existe relación entre calidad y las tecnofinanzas. Asimismo, el coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0.538. Por esta razón, se comprueba una relación positiva moderada, quiere decir que la calidad se relaciona de manera considerable con las Tecnofinanzas de los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita 2020.

## V. DISCUSIÓN

En el presente estudio inclusión financiera y las tecnofinanzas de los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita 2020 los resultados señalan que existe una relación positiva directa entre las variables, lo cual nos permite analizar y contrastarlos con los antecedentes seleccionados, tomando los aspectos más fundamentales para el propósito del estudio.

En el objetivo general, Analizar la relación entre la inclusión financiera y las tecnofinanzas de los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita 2020, los resultados de la tabla 15 evidencian un nivel de correlación positiva alta con una Sig. (Bilateral) de 0.000 <0.05 y un  $r = 0.716$  entre las variables, reflejan que las acciones que se realizan en cuanto a la inclusión financiera tienen una relación directa con las tecnofinanzas de los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita 2020. Los datos obtenidos al ser contrastados con lo encontrado por Ames (2018) en su tesis titulada: “Las fintech y su incidencia en la inclusión financiera en Perú (2015-2017)”, quien evidencia que existe una relación entre las fintech e inclusión financiera, una correlación positiva fuerte con el valor de Correlación de Pearson de 0.920. Los resultados obtenidos, afirman que la inclusión financiera tiene una correlación considerable con las tecnofinanzas, sin embargo, se discrepa el nivel de correlación con la tabla 9 donde un 40% de los comerciantes recalcan que no utilizan con frecuencia las tecnologías financieras por lo que sienten que no forman parte de la inclusión financiera en el presente estudio. Además de ello Cámara, Peña y Tuesta (2013) manifiesta que la tecnología financiera mejora el consumo de productos financieros en cientos de hogares, permitiéndoles programar sus operaciones de tal forma que les permite intertemporalmente optimizar recursos mejorando su bienestar. Así mismo Banco mundial (2018) nos recalca que la oportunidad de acceder a servicios financieros, mejoran y ayudan a familias y empresas a proyectarse tanto con los objetivos que tengan hasta las eventualidades que puedan ocurrir.

Respecto al primer objetivo específico, identificar la relación entre el acceso y las tecnofinanzas de los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita 2020, lo obtenido en la tabla 16 evidencian un nivel de relación

positiva baja con una Sig. (Bilateral) de  $0.007 < 0.05$  y un  $r = 0.377$  entre la primera dimensión y la segunda variables, reflejan el accionar de los comerciantes en cuanto al acceso de las tecnologías financieras, es decir que el acceso se relaciona de manera significativa con las Tecnofinanzas empleadas por los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita 2020. Los datos obtenidos al ser contrastados con lo encontrado por Cumpa y Gutiérrez (2018) en su tesis titulada “El acceso al crédito y su relación con el desarrollo y la competitividad de las pymes del sector agrícola de Lima-Perú en 2015”, quien evidencia que existe una relación positiva significativa entre el acceso al crédito y el desarrollo y competitividad, una correlación positiva baja con el valor de Rho Serman  $= 0.372$ . Los resultados obtenidos, afirman que coincidentemente el acceso tiene correlación con las tecnofinanzas de manera significativa, sin embargo, se discrepa el nivel de correlación con la tabla 10 donde un 28% de los comerciantes recalcan que no cuenta con el acceso necesario a estas tecnologías financieras por lo que se sienten exceptuados de la inclusión financiera en el presente estudio. Además de ello The World Bank (2018) nos explica que para formar parte de la inclusión financiera muchos empiezan por contar con una cuenta bancaria, la que sirve como acceso a otros servicios financieros. Así mismo Lee y Jae (2017) explica que fintech crea un nuevo paradigma en el que la tecnología de la información es impulsando la innovación en la industria financiera. Fintech es promocionado como un cambio de juego, Innovación disruptiva capaz de sacudir los mercados financieros tradicionales.

Respecto al segundo objetivo específico, identificar la relación entre el uso y las tecnofinanzas de los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita 2020, los resultados obtenidos en la tabla 17 evidencian un nivel de relación positiva moderada con Sig. (Bilateral) de  $0.000 < 0.05$  y un  $r = 0.576$  entre la segunda dimensión y la segunda variable, lo que refleja el ejercer de los comerciantes en cuanto al uso de las tecnologías financieras, es decir que el uso se relaciona de manera notoria con las tecnofinanzas efectuadas por los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita 2020. Los datos obtenidos al ser contrastados con lo encontrado por Loayza (2019), en su tesis titulada: “Influencia de la cultura financiera en los niveles de productividad de los asesores de negocio Mi banco en la región Tacna durante el 2017”, quien

evidencia que existe una relación positiva notoria entre la cultura financiera y la productividad, con el valor de Rho Spearman de 0.512. Los resultados obtenidos, afirman que coincidentemente el uso tiene correlación con las tecnofinanzas, sin embargo, se discrepa el nivel de correlación con la tabla 11 donde un 58% de los comerciantes no utilizan estas tecnologías financieras por diversos motivos, por lo que están negando a formar parte de la inclusión financiera en el presente estudio. Además de ello Pérez Y Titelman (2018), nos indica que el desarrollo económico y sostenible de la sociedad depende de la inclusión que se ejerce en ella, debiendo mejorar el uso de los sistemas financieros por parte de aquellos actores que forman parte del circuito financiero formal. Así mismo Cámara y Tuesta (2014) detallan que el seguimiento del uso de estas tecnologías financieras depende de la constancia de consumo de diversos productos, teniendo activo como mínimo 1 producto financiero que le permita realizar sus diversas operaciones económicas.

Respecto al tercer objetivo específico, identificar la relación entre calidad y las tecnofinanzas de los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita 2020, lo obtenido en la tabla 18 evidencian un nivel de relación positiva moderada Sig. (Bilateral) es semejante a  $0.000 < 0.05$  y un  $r=0.538$  entre la tercera dimensión y la segunda variable, lo que refleja la percepción de los comerciantes en cuanto a la calidad ofrecida por estas tecnofinanzas en el centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita 2020. Los datos obtenidos al ser contrastados con lo encontrado por Arroyo y Cumbajin (2018), en su tesis titulada: "Inclusión financiera en el desarrollo económico de los microempresarios del Cantón Cayambe", quien evidencia que existe una relación positiva resaltante entre la inclusión financiera y desarrollo económico, una correlación positiva alta con el valor Rho de Spearman de 0,815. Los resultados obtenidos, afirman que la calidad tiene correlación con las tecnofinanzas, sin embargo, se discrepa el nivel de correlación con la tabla 12 donde un 32% de los comerciantes no notan la calidad de estas tecnologías financieras por lo que les dificulta poder formar parte activa de la inclusión financiera en el presente estudio. Además de ello Ajlouni y Hakim (2019) nos explican que el servicio Fintech encapsula, pero no se limita a una amplia gama de servicios financieros. Servicios que aprovechan los desarrollos explosivos en tecnología, incluyendo la categoría de pagos,

compensación y liquidación, seguida de crédito, depósito y capital. Así mismo Alliance for Financial Inclusion (2016) nos recalca que la calidad de estos productos es determinada por el costo de los servicios, el conocimiento del consumidor, la efectividad del sistema como también la seguridad que este brindará en sus diversos ámbitos, estos aspectos atraerán la confianza del consumidor.

## VI. CONCLUSIONES

Después del proceso del desarrollo de la investigación inclusión financiera y tecnofinanzas de los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita 2020, se pudo concluir que:

**Primera.** Siendo el objetivo general analizar la relación entre la inclusión financiera y las tecnofinanzas de los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita 2020, mediante los resultados obtenidos se establece que existe una relación positiva alta, a través del Rho de Spearman de 0.716 y una significancia de 0.000 lo que indica que a medida que los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro utilicen las tecnofinanzas, podrán mejorar el nivel de la inclusión financiera en la organización. Se concluye que la inclusión financiera tiene relación directa con las tecnofinanzas de los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita 2020.

**Segunda.** Con respecto al primer objetivo específico, identificar la relación entre el acceso y las tecnofinanzas de los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita 2020, mediante los resultados obtenidos se establece que existe una relación positiva baja, a través del Rho de Spearman de 0.377 y una significancia de 0.007 lo que indica que a medida que los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro tengan mayor acceso las tecnofinanzas, podrán mejorar el nivel de la inclusión financiera en la organización. Se concluye que el acceso tiene relación con las tecnofinanzas de los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita 2020.

**Tercera.** Con respecto al segundo objetivo específico, identificar la relación entre el uso y las tecnofinanzas de los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita 2020, mediante los resultados obtenidos se establece que existe una relación positiva moderada, a través del Rho de Spearman de 0.576 y una significancia de 0.000 lo que indica que a medida que los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro hagan un incremento del uso las tecnofinanzas, podrán mejorar el nivel de la inclusión financiera en la organización. Se concluye que el uso tiene relación con las tecnofinanzas de los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita 2020.

**Cuarta.** Con respecto al tercer objetivo específico, identificar la relación entre el acceso y las tecnofinanzas de los comerciantes del centro comercial Lampa de



Oro, Santa Anita 2020, mediante los resultados obtenidos se establece que existe una relación positiva moderada, a través del Rho de Spearman de 0.538 y una significancia de 0.007 lo que indica que a medida que los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro noten una mejor calidad de las tecnofinanzas, podrán mejorar el nivel de la inclusión financiera en la organización. Se concluye que la calidad tiene relación con las tecnofinanzas de los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita 2020.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera.** Se propone en relación a la variable inclusión financiera y tecnofinanzas, realizar un estudio detallado de la situación de la empresa, complementarlo tanto con evaluaciones anuales que ayuden a determinar el avance de las variables.

**Segunda.** Se propone en relación a la primera dimensión (Acceso), a las entidades y autoridades hacer cumplir las políticas nacionales de inclusión financieras para todos los segmentos de la población por más pequeño sea el sector, de esta manera los comerciantes pueden poner más énfasis a los diversos medios que pueden acudir para insertar las tecnofinanzas en su vida cotidiana.

**Tercera.** Se propone en relación a la segunda dimensión (Uso), a las entidades financieras, dar a conocer el modo y beneficios que traen sus productos a la vida de sus clientes, a los comerciantes cambiar el paradigma y cambiar su zona de confort en cuanto al manejo de sus finanzas tanto de negocios como personales para que aprovechen las diversas herramientas que se ofrecen y hacer frecuente su uso para mejorar y facilitar su calidad de vida.

**Cuarta.** Se propone en relación a la tercera dimensión (Calidad), a las empresas que ofrecen estos servicios innovar y reforzar permanente y constantemente las herramientas que ofrecen a los comerciantes, para que estos puedan analizar y aprovechar los beneficios que ofrecen y calificarlas con objetividad.

## REFERENCIAS

- Abawi, K. (2014). *Data collection instruments (questionnaire & interview)* [presentación de diapositivas]. <https://t.ly/ardP>
- Ajlouni, A y Hakim, M. (2018). *Financial Technology in Banking Industry: Challenges and Opportunities*. USA: Applied Sciences University, Jordan. Sitio web <https://t.ly/liKz>
- Alliance for Financial Inclusion. (agosto 2016). *Indicators of the quality dimensión of financial inclusion*. USA. Sitio web <https://t.ly/szOc>
- Ames G. (2018). *Las fintech y su incidencia en la inclusión financiera en Perú (2015-2017)*. (Tesis de licenciado, Universidad Mayor de San Marcos). Sitio web <https://t.ly/M0uS>
- Arroyo, I y Cumbajin, D. (2018). *Inclusión financiera en el desarrollo económico de los microempresarios del Cantos Cayambe*. (Tesis de pre- titulación, Universidad de las fuerzas armadas Escuela Politécnica del Ejército, Ecuador). Sitio web <https://t.ly/WNyG>
- Assured (20 de enero de 2020). *The impact technology on financial services: workshop in review*. Corea. Sitio web <https://t.ly/4fw6>
- Bhat, A. (2020). *What is a survey – Definition, templates, methods, characteristics, and Examples*. Arabia: QuestionPro. Sitio web <https://t.ly/yDgJ>
- Bhandari, P. (14 de mayo de 2020). *Population vs sample: what's the difference?*. USA: Scribbr. Sitio web <https://t.ly/gYa6>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2020). *Sistema financiero – Inclusión financiera*. Perú. Sitio web <https://t.ly/oEv4>
- Banco Mundial. (20 de abril de 2018). *Inclusión Financiera*. Sitio web <https://t.ly/lApI>
- Builtin. (2019). *Fintech. What is Fintech? Guide to financial Technology*. USA. Sitio web <https://builtin.com/fintech>
- Cámara y Tuesta. (setiembre 2014). *Measuring financial inclusion: a multidimensional index*. España: BBVA. Sitio web <https://www.researchgate.net/publication/291356924>
- Cámara, N.; Peña, X. y Tuesta, D. (noviembre 2013). *Determinantes de la inclusión financiera en Perú*. Perú: BBVA. Sitio web <https://t.ly/beCy>

- Cumpa D. y Gutiérrez, A. (2018). *El acceso al crédito y su relación con el desarrollo y la competitividad de las pymes del sector agrícola de Lima-Perú en 2015*. (Tesis para licenciado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú). Sitio web <https://t.ly/z30V>
- Catinas, D., Cunningham, C., Herriford, C. y Wood, J. (25 de junio de 2019). *Data privacy, security, and regulation in financial technology*. USA: University of Washington Sitio web <https://t.ly/vxbX>
- Cespedes, R. (2016). *Acceso y uso de los servicios financieros en el desarrollo de la economía financiera de Bolivia: 1998 – 2014*. (Tesis de grado, Universidad Mayor De San Andrés, Bolivia). Sitio web <https://t.ly/EDA1>
- Dabla, E y et al. (Octubre – diciembre de 2015). *Inclusión financiera: Un enfoque centrado en América Latina*. CEMLA. Sitio web <https://t.ly/yqdD>
- Endara, D. (2018). *Predisposición del consumo en seguros de vida y el impacto en las finanzas familiares en la parroquia de Cumbayá del Distrito Metropolitano de Quito en el primer semestre del 2017*. (Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato). Sitio web <https://t.ly/gIK8>
- Fairlie, A. (27 de Julio de 2019). *La inclusión financiera en el Perú*. Perú: El Peruano. Sitio web <https://t.ly/ZIz8>
- Formplus (28 de febrero). *7 data collection methods & tolos for research*. USA. Sitio web <https://www.formpl.us/blog/data-collection-method>
- Glen, S. (15 de diciembre de 2014). *Inferential statistics: Definition, uses*. USA: Statistics How To. Sitio web <https://www.statisticshowto.com/inferential-statistics/>
- Gonzales, A. (2017). *El desarrollo de la banca electrónica y la aceptación de los clientes de Lima Metropolitana de los 4 principales bancos del Perú*. (Tesis de licenciamiento, Universidad San Ignacio de Loyola). Sitio web <https://t.ly/z30V>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed). México: Mc Graw Hill. Sitio web <https://t.ly/PjND>
- Hidayat, A. (3 de abril de 2020). *Difference Between Finite and Infinite Population*. Indonesia: Globalstats Academic. Sitio web <https://t.ly/kkiM>
- Kenton, W. (27 de junio de 2019). *Descriptive statistics*. USA: Investopedia. Sitio web <https://t.ly/dXN5>

- Lee, I. y Jae, Y. (octubre 2017). *Fintech: Ecosystem, business models, investment decisions, and challenges*. USA: Elsevier Inc. Sitio web <https://t.ly/HnmK>
- Li, Y. (28 de noviembre de 2016). *How to Determine the Validity and Reliability of an Instrument*. USA: Discovery Center for Evaluation, Research, & Professional Learning. Sitio web <https://t.ly/JV6w>
- Loayza, T. (2019). *Influencia de la cultura financiera en los niveles de productividad de los asesores de negocio Mi Banco en la región Tacna durante el 2017*. (Tesis de Maestría, Neuman Business School). Sitio web <https://t.ly/Ddzl>
- Manterola, C.; Grande, L.; Otzen, T.; García, N., Salazar, P. y Quiroz, G. (noviembre de 2018). *Confiabilidad, precisión o reproducibilidad de las mediciones. Métodos de valoración, utilidad y aplicaciones en la práctica clínica*. Chile: CEMyQ. Sitio web <https://t.ly/PlmC>
- McCombes, S. (19 de septiembre de 2019). *An introduction to sampling methods*. USA: Scribbr. Sitio web <https://t.ly/T1Ka>
- Minitab. (2019). *What are inferential statistics?* USA: Minitab Express Support. Sitio web <https://t.ly/bSuv>
- Mousalli, G. (2015). *Métodos y Diseños de Investigación Cuantitativa*. Mérida: Creative Commons. Sitio web <https://t.ly/Q429>
- Navarro, E., Jiménez, E. y Thoilliez, B. (2017). *Fundamentos de la investigación y la innovación educativa*. España: Unir. Sitio web <https://t.ly/W1E5>
- Nian, Y. (04 de diciembre de 2018). *Apostar al progreso en Perú*. Perú: Gestión. Sitio web <https://t.ly/ZxXN>
- Olloqui, F.; Andrade, G y Herrera, D. (2015). *Inclusión financiera en América Latina y el Caribe*. Banco Interamericano de Desarrollo. Sitio web <https://t.ly/Hp6b>
- Pacheco, J. (15 de octubre de 2019). *Variable Cualitativa (Definición, Tipos, Ejemplos Y Características)*. Web y Empresas. Sitio web <https://t.ly/3fdN>
- Pérez, E. y Titelman, D. (2018). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo*. Chile: CEPAL. Sitio web <https://t.ly/atKU>
- Rapacon, S. (22 de octubre de 2019). *How to take advantage of financial technology*. K USA: U.S. News. Sitio web <https://t.ly/Uwxw>

- Rodríguez, D. (16 febrero del 2018). Investigación aplicada: características, definición, ejemplos. Lifeder. Sitio web <https://t.ly/0D0G>
- Santos, G. (2017). *Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con LUPUS, Puebla*. México: BUAP. Sitio web <https://t.ly/AOLV>
- Sraders, A. (11 de febrero de 2020). *What is Fintech? Uses and Examples in 2020*. USA: The Street. Sitio web <https://t.ly/JP8J>
- Taherdoost, H. (enero de 2016). *Validity and Reliability of the research instrument; How to test the validation of questionnaire/ Survey in research*. USA: Hamta Group. Sitio web <https://t.ly/tTOZ>
- The world Bank (02 de octubre de 2018). *Financiamiento inclusivo*. USA. Sitio web <https://t.ly/Ki4Y>
- Xero. (2017). *Financiamiento transparente: ¿Podría el sector tecnológico beneficiarse de más de lo mismo?* USA. Sitio web <https://t.ly/Zx1x>
- Zauzich, I. (05 de septiembre de 2016). *¿Qué es Fintech y cómo mejora el sector financiero*. Argentina: COBIS Financial Agility Partners. Sitio web <https://blog.cobiscorp.com/que-es-fintech-sector-financiero>

## ANEXOS

**ANEXO 1.** Cuadro de Operacionalización de la variable Inclusión Financiera

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable 1: Inclusión Financiera</b>	Según el Banco Central de Reserva del Perú (2020, párr. 1), nos manifiesta que “Es el acceso y uso de servicios financieros de calidad por parte de todos los segmentos de la población.”	Tuvo como instrumento el cuestionario y será medido a través de la escala de Likert.	<b>Acceso</b>	Productos asequibles	1,2	Ordinal
				Puntos de atención	3,4	
				Barreras	5,6	
			<b>Uso</b>	Know How	7,8	
				Intensidad	9,1	
				Frecuencia	11,12	
			<b>Calidad</b>	Efectividad	13,14	
				Flexibilidad	15,16	
				Velocidad	17,18	

**ANEXO 2.** Cuadro de Operacionalización de la variable Tecnofinanzas

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable 2: Tecnofinanzas</b>	Zauzich define que: “La tecnología financiera (Fintech) se utiliza para describir la nueva tecnología que busca mejorar y automatizar la entrega y el uso de servicios financieros.” (2016, párr. 1)	Tuvo como instrumento el cuestionario y será medido a través de la escala de Likert.	<b>Sistema</b>	Innovación	19,20	Ordinal
				Inversión	21,22	
				Solidez	23,24	
			<b>Seguridad</b>	Regularización	25,26	
				Base de datos	27,28	
				Vigilancia	29,30	
			<b>Transparencia</b>	Valor agregado	31,32	
				Información pública	33,34	
				Relación con el usuario	35,36	



### ANEXO 3. Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES			
<b>Problema general:</b>	<b>Objetivo general:</b>	<b>Hipótesis general:</b>	<b>VARIABLE 1: Inclusión Financiera</b>			
1¿Cuál es la relación entre la inclusión financiera y las tecnofinanzas de los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita 2020?	Determinar la relación entre la inclusión financiera y las tecnofinanzas de los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita 2020	Existe la relación entre la inclusión financiera y las tecnofinanzas de los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita 2020	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>
			<b>Acceso</b>	Productos.asequibles	1,2	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
				Puntos.de.atención	3,4	
				Barreras	5,6	
			<b>Uso</b>	Know.How	7,8	
				Intensidad	9,1	
				Frecuencia	11,12	
			<b>Calidad</b>	Efectividad	13,14	
				Flexibilidad	15,16	
				Velocidad	17,18	
<b>Problemas específicos:</b>	<b>Objetivos específicos:</b>	<b>Hipótesis específicas:</b>	<b>VARIABLE 2: Tecnofinanzas</b>			
¿cuál es la relación entre el acceso y las tecnofinanzas de los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita 2020?	Identificar la relación entre el acceso y las tecnofinanzas de los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita 2020	Existe la relación entre el acceso y las tecnofinanzas de los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita 2020	<b>Dimensiones</b>	<b>indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>
			<b>Sistema</b>	Innovación	19,20	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
				Inversión	21,22	
				Solidez	23,24	
			<b>Seguridad</b>	Regularización	25,26	
				Base de datos	27,28	
				Vigilancia	29,30	
			<b>Transparencia</b>	Valor agregado	31,32	
				Información pública	33,34	
Relación con el usuario	35,36					
<b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO</b>		<b>TÉCNICA E INSTRUMENTO</b>			
<b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Nivel:</b> Correlacional <b>Diseño:</b> No experimental <b>Corte:</b> Transversal <b>Tipo:</b> Aplicado	<b>Población:</b> Consta de 120 comerciantes del centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita. <b>Muestreo:</b> Se utilizó el muestreo por conveniencia debido a la coyuntura actual.		<b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario			

## ANEXO 4. Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO

EDAD:

SEXO: F  M



Instrucciones: Esta encuesta tiene por objetivo determinar la relación entre Inclusión financiera y las Tecnofinanzas dentro del centro comercial. Por ello le solicitamos responder el siguiente cuestionario, sin dejar de dar respuesta a alguna de ellas. Es de manera anónima y se desarrolla únicamente con fines de realizar un análisis. A continuación, encontrara 36 preguntas con 5 opciones de respuesta (**1Siempre, 2Casi siempre, 3A veces, 4Casi nunca y 5Nunca**). Marque con una X la que considere usted la mejor opción.

ÍTEM	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Tiene acceso a comercios de productos tecnológicos (Celulares, Laptop, Tablet, entre otros)?					
2	¿Tiene la disponibilidad de poder adquirir de estos productos (Celulares, Laptop, Tablet, entre otros)?					
3	En los agentes bancarios a los que tiene acceso. ¿Tienen resguardo o vigilancia?					
4	¿Puede acceder a realizar sus operaciones financieras dentro del horario que las entidades financieras ofrecen?					
5	¿Tiene acceso a los diversos sistemas financieros que las entidades ofrecen?					
6	En cuanto a los locales de las entidades financieras. ¿Se le hace fácil poder llegar a ellos?					
7	¿Le resulta sencillo poder utilizar los sistemas que las entidades bancarias ofrecen?					
8	¿Le resulta sencillo poder utilizar los sistemas virtuales (banca móvil, página web) que estos sistemas ofrecen?					
9	¿Puede usted realizar más de 1 operación en un turno, cuando está en los locales financieros?					
10	¿Utiliza los beneficios que estas entidades financieras ofrecen con regularidad?					
11	¿Utiliza a menudo los productos que estas entidades ofrece como app, seguros, transacciones, depósitos, entre otros?					
12	¿A menudo usted accede a los diversos puntos financieros para realizar sus operaciones financieras?					
13	Al momento de realizar sus operaciones en agentes bancarios ¿considera que llega a lograr cumplir sus operaciones financieras?					
14	Al realizar sus operaciones en los locales de las entidades financieras ¿logra cumplir con lo que pensaba realizar?					
15	¿Considera que las entidades financieras son flexibles con las necesidades de los clientes?					
16	¿Considera que el horario que establecen los diversos medios financieros se ajusta a su cronograma?					
17	¿Se demora en acceder a algún puesto de sistema financiero, para realizar sus operaciones?					
18	Por la zona donde reside, ¿considera que los agentes financieros abastecen a la población?					

19	De los sistemas financieros que conoce, ¿considera que se renuevan constantemente?						
20	En cuanto a la atención que ofrecen, ¿cree que los colaboradores de estas entidades están capacitados para la correcta atención?						
21	¿Cree que estas entidades invierten lo suficiente en cuanto a ayudar con el logro de sus objetivos?						
22	¿Considera que las diversas entidades financieras participan activamente para brindarle una solución a sus problemas?						
23	Las veces que ha usado los sistemas virtuales de estas entidades ¿ha tenido algún percance para hallar la solución a su problema?						
24	¿Ha tenido algún percance con el reconocimiento de sus datos en los diversos sistemas virtuales que estas entidades ofrecen?						
25	¿Estas entidades les piden que actualicen sus datos, para mejorar su servicio?						
26	¿Cambia su contraseña de las aplicaciones para tener mejor seguridad?						
27	¿Tiene constancia que las operaciones que realiza, se quedan registradas en la base de estas entidades?						
28	¿Recibe con una contraseña la información que usted solicita de estas entidades?						
29	¿Ha notado que la aplicación se actualiza con frecuencia?						
30	¿Ha recibido correos acerca de la seguridad de no brindar sus datos de sus aplicaciones financieras, por parte de estas entidades?						
31	Entre las entidades que conoce o accede, ¿considera que brindan una atención personalizada (seguimiento de sus operaciones)?						
32	Entre las aplicaciones o sistemas a los que ha accedido de estas entidades financieras, ¿considera que son fáciles de entender o manipular?						
33	¿Las entidades públicas le brinda la mayor información posible acerca del uso de sus bienes o servicios financieros?						
34	¿Considera que la información que se le brinda acerca de sus operaciones es clara y precisa?						
35	¿Utiliza los medios como el chat de las entidades financieras para solucionar sus dudas?						
36	¿Siente que la atención que le brinda demuestra compromiso con lo que quiere reflejar las entidades?						

## ANEXO 5. Validación de expertos

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. BARDALES CARDENAS MIGUEL
- 2.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
- 3.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
- 4.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- 5.5. Autor del instrumento: RODRIGUEZ NAVARRO, AMBAR DANIELA

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					86
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					86
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					86
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					86
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					86
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					86
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					86
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					86
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					86
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					86
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>86</b>

#### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: INCLUSIÓN FINANCIERA

ITEM	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

---



---

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

86%
-----

Ate, 24 de setiembre del 2020



-----

Firma de experto  
informante DNI  
08437636

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./ Mg. BARDALES CARDENAS MIGUEL
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
- I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: RODRIGUEZ NAVARRO, AMBAR DANIELA

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					87
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					87
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					87
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					87
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					87
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					87
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					87
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					87
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					87
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						87

### ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: TECNOFINANZAS

ITEM	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

---

---

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

87%

Ate, 24 de setiembre del 2020



-----  
Firma de experto informante  
DNI 08437636

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./ Mg. ARAMBURU GENG CARLOS ABRAHAM  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV  
 I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACION  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 I.5. Autor del instrumento: RODRIGUEZ NAVARRO, AMBARDANIELA

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					87
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					87
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					87
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					87
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					87
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					87
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					87
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					87
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					87
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						87

### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: INCLUSIÓN FINANCIERA

ITEM	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			



10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

---

---

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

87%

Ate, 24 de setiembre del 2020



-----  
Firma de experto  
informante DNI  
44075484

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. /Mg. ARAMBURU GENG CARLOS ABRAHAM  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV  
 I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACION  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 I.5. Autor del instrumento: RODRIGUEZ NAVARRO, AMBAR DANIELA

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					87
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					87
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					87
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					87
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					87
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					87
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					87
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					87
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					87
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						87

### ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: TECNOFINANZAS

ITEM	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			

09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

---



---

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

87%

Ate, 24 de setiembre del 2020




---

Firma de experto  
informante DNI  
44075484

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./ Mg. CERVANTES RAMÓN EDGARD FRANCISCO
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
- I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: RODRIGUEZ NAVARRO, AMBAR DANIELA

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					88
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					88
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					88
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					88
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					88
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el Instrumento					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					88
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						88

### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: INCLUSIÓN FINANCIERA

ITEM	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			

10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

---



---

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

88%

Ate, 24 de setiembre del 2020



-----

Firma de experto  
informante DNI  
06614765

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. CERVANTES RAMÓN EDGARD FRANCISCO
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
- I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: RODRIGUEZ NAVARRO, AMBAR DANIELA

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					88
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					88
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					88
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					88
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					88
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el Instrumento					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					88
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						88

### ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: TECNOFINANZAS

ITEM	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			

10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

---



---

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

88%




---

Ate, 24 de setiembre del 2020

Firma de experto informante  
DNI 06614765

ANEXO 6. Matriz de datos Variable Inclusión Financiera

Variable	INCLUSIÓN FINANCIERA																	
Dimensiones	ACCESO						USO						CALIDAD					
Indicadores	Productos Asequibles		Puntos de atención		Barreras		Know How		Intensidad		Frecuencia		Efectividad		Flexibilidad		Velocidad	
Preguntas	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	item 12	item 13	item 14	item 15	item 16	item 17	item 18
1	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	1	3	4	4	4	3
2	3	2	2	1	3	2	2	4	1	2	3	3	2	3	2	2	1	3
3	5	5	5	3	4	4	3	4	5	3	5	4	3	5	5	5	3	4
4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3
5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5
6	2	5	1	4	4	5	3	1	3	3	1	3	1	1	2	3	3	2
7	1	1	1	1	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	1
8	2	3	2	3	1	2	4	4	3	3	3	2	1	3	2	1	2	5
9	1	2	3	4	5	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	4	2	2
10	1	2	5	4	3	3	2	2	5	5	2	5	2	4	5	4	3	4
11	5	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
12	1	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	1	3	1
13	1	1	5	3	3	1	2	3	4	3	4	3	1	1	2	2	3	3
14	4	2	5	4	5	4	3	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4
15	2	2	1	1	2	1	2	2	3	5	5	4	3	2	3	3	3	2
16	1	1	1	2	3	2	5	3	2	4	5	2	3	4	5	5	2	5
17	5	5	3	1	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	3	5	3	5
18	1	1	1	1	4	4	5	5	3	5	3	1	1	3	3	3	1	4
19	2	2	4	5	5	2	4	3	5	4	5	4	5	4	4	2	2	4
20	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	3	3	3
21	2	1	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3
22	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	3	3	2	3	2	2	4
23	2	3	1	1	1	1	1	1	5	1	5	2	1	5	3	4	1	2
24	1	1	5	5	1	2	2	2	4	4	4	4	3	2	4	2	1	4
25	1	2	3	4	5	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	4	2	2
26	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	1	3	4	4	4	3
27	3	2	2	1	3	2	2	4	1	2	3	3	2	3	2	2	1	3
28	5	5	5	3	4	4	3	4	5	3	5	4	3	5	5	5	3	4
29	4	3	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3
30	5	4	5	5	5	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5
31	2	5	1	4	4	5	3	1	3	3	1	3	1	1	2	3	3	2
32	1	1	1	1	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	1
33	2	3	2	3	1	2	4	4	3	3	3	2	1	3	2	1	2	5
34	1	2	3	4	5	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	4	2	2
35	1	2	5	4	3	3	2	2	5	5	2	5	2	4	5	4	3	4
36	5	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
37	1	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	1	3	3	1
38	1	1	5	3	3	1	2	3	4	3	4	3	1	1	2	2	3	3
39	4	2	5	4	5	4	3	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4
40	2	2	1	1	2	1	2	2	3	5	5	4	3	2	3	3	3	2
41	1	1	1	2	3	2	5	3	2	4	5	2	3	4	5	5	2	5
42	5	5	3	1	5	3	5	5	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5
43	1	1	1	1	4	4	5	5	3	3	3	1	1	3	3	3	1	4
44	2	2	4	5	5	2	4	3	5	4	5	4	5	4	4	2	2	4
45	3	3	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3
46	2	1	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3
47	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	3	3	2	3	2	2	4
48	2	3	1	1	1	1	1	1	5	1	5	2	1	5	3	4	1	2
49	1	1	5	5	1	2	2	2	4	4	4	4	3	2	4	2	1	4
50	1	2	3	4	5	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	4	2	2



ANEXO 7. Matriz de datos Variable Tecnofinanzas

Variable	TECNOFINANZAS																	
	Dimensiones	Sistema						Seguridad				Transparencia						
		Innovación		Inversión		Solidez		Regularización		Base de datos		Vigilancia		Valor agregado		Información pública		Relación co
Indicadores	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30	Item 31	Item 32	Item 33	Item 34	Item 35	
Preguntas	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30	Item 31	Item 32	Item 33	Item 34	Item 35	
Participantes	1	4	4	3	3	4	4	3	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3
	2	3	1	2	2	4	1	2	3	1	4	3	1	2	2	4	1	2
	3	5	3	3	5	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	4	5	5
	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5
	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5
	6	4	3	5	4	2	1	3	1	2	1	3	2	3	1	1	1	1
	7	3	2	4	3	3	3	2	1	3	3	4	3	2	3	3	4	4
	8	3	2	5	5	3	4	4	2	2	3	4	4	4	3	4	4	3
	9	2	1	2	2	2	1	1	3	3	4	4	4	3	4	5	3	4
	10	4	3	4	4	2	3	2	1	1	1	2	2	3	2	4	4	5
	11	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	1	2	4	4	4
	12	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3
	13	3	2	2	3	4	5	4	4	5	4	3	3	3	2	2	3	3
	14	3	4	3	2	4	5	3	4	2	5	3	2	4	3	4	2	3
	15	4	2	4	4	4	5	5	2	5	1	5	5	4	3	4	4	5
	16	4	5	4	5	1	5	5	4	1	5	3	4	3	5	5	5	5
	17	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
	18	2	2	2	1	2	2	1	4	1	1	1	2	4	4	4	4	4
	19	3	3	5	5	5	4	5	2	4	3	5	4	5	4	5	4	4
	20	3	3	4	4	4	5	5	2	4	3	4	3	3	5	5	4	5
	21	2	3	3	3	4	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2
	22	3	3	2	2	5	5	1	1	3	5	4	3	3	2	2	1	1
	23	1	1	1	2	3	1	2	1	1	1	2	5	3	4	3	1	4
	24	4	3	4	4	3	3	5	5	5	1	1	1	2	3	4	3	5
	25	3	4	3	2	4	5	3	4	2	5	3	2	4	3	4	2	3
	26	4	4	3	3	4	4	3	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3
	27	3	1	2	2	4	1	2	3	1	4	3	1	2	2	4	1	2
	28	5	3	3	5	5	4	5	4	4	5	5	3	3	5	5	4	5
	29	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5
	30	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5
	31	4	3	5	4	2	1	3	1	2	1	3	2	3	1	1	1	1
	32	3	2	4	3	3	3	2	1	3	3	4	3	2	3	3	4	4
	33	3	2	5	5	3	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3
	34	2	1	2	2	2	1	1	3	3	4	4	4	3	4	5	3	4
	35	4	3	4	4	2	3	2	1	1	1	2	2	3	2	4	4	5
	36	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	1	2	4	4	4
	37	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3
	38	3	2	2	3	4	5	4	4	5	4	3	3	3	2	2	3	3
	39	3	4	3	2	4	5	3	4	2	5	3	2	4	3	4	2	3
	40	4	2	4	4	5	5	2	5	1	5	5	5	4	3	4	4	5
	41	4	5	4	5	1	5	5	4	1	5	3	4	3	5	5	5	5
	42	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
	43	2	2	2	1	2	2	1	4	1	1	1	2	4	4	4	4	4
	44	3	3	5	5	5	4	5	2	4	3	5	4	5	4	5	4	4
	45	3	3	4	4	4	5	5	2	4	3	4	3	3	5	5	4	5
	46	2	3	3	3	4	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2
	47	3	3	2	2	5	5	1	1	3	5	4	3	3	2	2	1	1
	48	1	1	1	2	3	1	2	1	1	1	2	5	3	4	3	1	4
	49	4	3	4	4	3	3	5	5	5	1	1	1	2	3	4	3	5
	50	3	4	3	2	4	5	3	4	2	5	3	2	4	3	4	2	3

## ANEXO 8. Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*"Año de la universalización de la salud"*

Ate, 2 de octubre de 2020

### CARTA N° 068 - 2020/ EP - ADM. UCV-LIMA ATE

Sr.  
**Gonza Mamani, Justo**  
Gerente  
CENTRO COMERCIAL LAMPA DE ORO  
Jr. Chavín 299, Santa Anita, Lima

*De nuestra mayor consideración:*

*Es grato dirigirme a usted para saludarlos cordialmente y en representación del Programa de Estudios de Administración de la Universidad César Vallejo campus Ate, manifestarle el interés que tiene nuestra casa de estudios en asistir a nuestros estudiantes en la fase de culminación de sus estudios profesionales de la carrera de Administración. En ese sentido, recurrimos a usted para solicitarle la autorización en el ingreso a su institución para la aplicación de una encuesta con la finalidad de obtener información fiable para el proyecto de "Inclusión Financiera y las tecnofinanzas de los comerciantes del centro comercial Lampa de Oro, Santa Anita 2020"; todo ello en el marco del avance de la experiencia curricular de Desarrollo de proyecto de Investigación.*

*Por lo anteriormente expuesto y para dicho fin, me permito presentar al estudiante:*

<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>
Rodríguez Navarro Ambar Daniela	70764026

*Segura de contar con su autorización y apoyo hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración y estima personal.*

*Sin otro particular, quedo de usted.*

Atentamente,



**MG. GONZALES FIGUEROA, IRIS KATHERINE**  
Coordinadora Programa de Estudios de Administración  
UCV - ATE

*[Handwritten signature]*  
3-10-2020

## ANEXO 9. Evidencias de aplicación del instrumento de medición

