

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

**LAS FINTECH Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD EN LAS
SOCIEDADES COMERCIALES DE LA GALERÍA ARCÁNGEL EN LA
CIUDAD DE CAJAMARCA EN EL 2023**

Br. ACUÑA VALLEJOS, Rocío Mirely

Br. ROJAS ATALAYA, Emelyn Jhaneth

Asesor:

Dr. GIL JAUREGUI, Andrés

Cajamarca – Perú

Julio – 2023

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

**LAS FINTECH Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD EN LAS
SOCIEDADES COMERCIALES DE LA GALERÍA ARCÁNGEL EN LA
CIUDAD DE CAJAMARCA EN EL 2023**

**Tesis presentada en cumplimiento de los requerimientos para optar el Título
Profesional de Licenciado en Contador Público**

Br. ACUÑA VALLEJOS, Rocío Mirely

Br. ROJAS ATALAYA, Emelyn Jhaneth

Asesor

Dr. GIL JAUREGUI, Andrés

Cajamarca – Perú

Julio – 2023

COPYRIGHT © 2023 by

Br. ACUÑA VALLEJOS, Rocío Mirely

Br. ROJAS ATALAYA, Emelyn Jhaneth

Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESASRIALES Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

**APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN CONTADOR PÚBLICO**

**LAS FINTECH Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD EN LAS
SOCIEDADES COMERCIALES DE LA GALERÍA ARCÁNGEL EN LA
CIUDAD DE CAJAMARCA EN EL 2023**

JURADO EVALUADOR

Dr. VÍCTOR MONTENEGRO DÍAZ

PRESIDENTE

Mg. LUIS FELIPE VELASCO LUZA

SECRETARIO

Mg. ANTHONY RABANALSORIANO

VOCAL

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación, se la dedicamos a nuestros padres, quienes, con su trabajo y sacrificio nos ayudaron a cumplir nuestras metas, ya que, gracias a ellos hemos logrado llegar hasta aquí, por esto nuestro orgullo y agradecimiento, a ellos, por ser unos magníficos padres.

Emelyn

A nuestros familiares y amigos que de alguna manera contribuyeron con sus buenos consejos y buenos deseos de superación creyendo en nosotros para continuar creciendo y superándonos día a día.

Rocío

AGRADECIMIENTOS

A nuestras familias, por el apoyo incondicional que me brindaron durante toda esta etapa y de esta manera ir alcanzando nuestros objetivos y metas, sobre todo por su amor, cariño y comprensión.

Emelyn

A todos nuestros amigos y compañeros que compartieron todo este tiempo sus ideas, opiniones y consejos, demostrando ser grandes personas.

Rocío

A los representantes de las Sociedades Comerciales en las Galerías Arcángel, por permitirnos hacer realidad esta investigación y a sus colaboradores que nos apoyaron con su tiempo para dar paso al aplicar el instrumento

CONTENIDO

DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTOS.....	VI
CONTENIDO.....	VII
LISTA DE TABLAS.....	X
LISTA DE FIGURAS.....	XII
LISTA DE ABREVIACIONES.....	XIV
RESUMEN	15
ABSTRAC	16
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	17
1.1 Planteamiento del problema de investigación.....	18
1.2 Formulación del problema.....	20
1.3 Objetivos.....	20
1.4 Justificación de la investigación.....	21
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	22
2.1. Antecedentes	23
2.1.1 Antecedentes Intenacionales	23

2.1.2	Antecedentes Nacionales.....	26
2.1.3	Antecedentes Locales	28
2.2.	Bases Teóricas.....	35
2.2.1	FINTECH.....	35
2.2.2	Rentabilidad.....	41
2.3.	Discusión teórica.....	45
2.4.	Definición de términos básicos.....	47
2.5.	Hipótesis de la Investigación	48
2.6.	Operacionalización de las variables.....	49
CAPÍTULO III. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.....		54
3.1.	Población y muestra.....	55
3.2.	Tipo, Nivel y Diseño de estudio	56
3.3	Metodos de investigación.....	57
3.4.	Técnica e Instrumento de Análisis de Datos	58
3.5.	Tecnicas de Análisis de Datos	60
3.6.	Validez y Confiabilidad	61
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		62
4.1.	Presentación, análisis e interpretación de resultados	63

4.2. Discusión.....	67
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	71
Conclusiones.....	72
Recomendaciones.....	73
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	74
Anexos.....	79

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalizacion de la variable independiente	49
Tabla 2 Operacionalizacion de la variable dependiente.....	51
Tabla 3 Alfa de Cronbach	61
Tabla 4 Correlación Spearman de las FINTECH y la Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023	63
Tabla 5 Correlación Spearman del Analisis de Clientes y la Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023.....	64
Tabla 6 Correlación Spearman de la Gestión Finaciera y la Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023.....	65
Tabla 7 Correlación Spearman de Evaluacion de Procesos Internos y la Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023.....	66
Tabla 8 Matriz de Consistencia de la Investigación	84
Tabla 9 Resultado descriptivo del nivel de FINTECH en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023	86
Tabla 10 Resultado descriptivo del nivel de Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023	87
Tabla 11 Resultado descriptivo del nivel de Analisis de Clientes en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023	88

Tabla 12 Resultado descriptivo del nivel de Gestión Financiera en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023	89
Tabla 13 Resultado descriptivo del nivel de Evaluacion de Procesos Internos en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023.....	90
Tabla 14 Resultado del primer ítem del cuestionario.....	91
Tabla 15 Resultado del segundo ítem del cuestionario	92
Tabla 16 Resultado del tercer ítem del cuestionario	93
Tabla 17 Resultado del cuarto ítem del cuestionario	94
Tabla 18 Resultado del quinto ítem del cuestionario	95
Tabla 19 Resultado del sexto ítem del cuestionario	96
Tabla 20 Resultado del séptimo ítem del cuestionario	97
Tabla 21 Resultado del octavo ítem del cuestionario.....	98
Tabla 22 Resultado del noveno ítem del cuestionario	99
Tabla 23 Resultado del decimo ítem del cuestionario	100
Tabla 24 Resultado del onceavo ítem del cuestionario.....	101
Tabla 25 Resultado del doceavo ítem del cuestionario.....	102
Tabla 26 Resultado del treceavo ítem del cuestionario.....	103
Tabla 27 Resultado del catorceavo ítem del cuestionario.....	104

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Esquema de la investigación.....	56
Figura 2 Resultado descriptivo del nivel de FINTECH en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023	86
Figura 3 Resultado descriptivo del nivel de Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023	87
Figura 4 Resultado descriptivo del nivel de Analisis de Clientes en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023	88
Figura 5 R Resultado descriptivo del nivel de Gestión Financiera en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023	89
Figura 6 Resultado descriptivo del nivel de Evaluacion de Procesos Internos en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023.....	90
Figura 7 Resultado del primer ítem del cuestionario	91
Figura 8 Resultado del segundo ítem del cuestionario.....	92
Figura 9 Resultado del tercer ítem del cuestionario	93
Figura 10 Resultado del cuarto ítem del cuestionario	94
Figura 11 Resultado del quinto ítem del cuestionario.....	95
Figura 12 Resultado del sexto ítem del cuestionario.....	96

Figura 13 Resultado del séptimo ítem del cuestionario	97
Figura 14 Resultado del octavo ítem del cuestionario	98
Figura 15 Resultado del noveno ítem del cuestionario	99
Figura 16 Resultado del decimo ítem del cuestionario	100
Figura 17 Resultado del onceavo ítem del cuestionario	101
Figura 18 Resultado del doceavo ítem del cuestionario	102
Figura 19 Resultado del trecevo ítem del cuestionario	103
Figura 20 Resultado del catorceavo ítem del cuestionario	104

LISTA DE ABREVIACIONES

- 1. UPAGU:** Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- 2. RAE:** Real Academia Española

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación de tipo aplicada de nivel correlacional con diseño no experimental de corte transversal, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre las FINTECH y la Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023. La metodología se realizó por medio de encuestas, las cuales se aplicaron a los cincuenta y cuatro colaboradores de las Sociedades Comerciales de las Galerías Arcángel, analizando aspectos informativos generales, gestión financiera, evaluación de proceso internos, etc. En la primera etapa se definió el tamaño de la muestra en la que determino ya que la población es finita, trabajar con toda la población los 54 representantes en finanzas de cada Sociedad Comercial en la Galería Arcángel. Para la recolección de datos de campo se empleó un cuestionario en la que se detallan aspectos informativos de los encuestados de las sociedades comerciales para posteriormente ser procesadas y con la información recopilada obtener la base de datos. Para identificar el nivel FINTECH y Rentabilidad, se evaluaron y se analizaron las tablas en las cuales se identificó un nivel alto en estas, además las dimensiones que componen a la variable FINTECH tienen una relación positiva significativa con la variable Rentabilidad. Por último se determinó gracias a la prueba estadística Spearman la existencia de una relación positiva significativa entre las variables FINTECH y Rentabilidad

Palabras clave: FINTECH, Proceso, Rentabilidad, Sociedad, Gestión

ABSTRACT

In the present research work of an applied type of correlational level with a non-experimental cross-sectional design, the general objective was to determine the relationship that exists between FINTECH and Profitability in the Commercial Companies of the Arcángel Gallery in the City of Cajamarca in the 2023. The methodology was carried out through surveys, which were applied to the fifty-four collaborators of the Commercial Companies of the Arcángel Galleries, analyzing general informational aspects, financial management, internal process evaluation, etc. In the first stage, the size of the sample was defined, in which I determine, since the population is finite, to work with the entire population, the 54 representatives in finance of each Commercial Company in the Arcángel Gallery. For the collection of field data, a questionnaire was used in which informative aspects of the respondents of the commercial companies are detailed to be later processed and with the information collected to obtain the database. To identify the FINTECH and Profitability level, the tables in which a high level was identified were evaluated and analyzed, in addition the dimensions that make up the FINTECH variable have a significant positive relationship with the Profitability variable. Finally, thanks to the Spearman statistical test, the existence of a significant positive relationship between the FINTECH and Profitability variables was determined.

Keywords: FINTECH, Process, Profitability, Society, Management

CAPÍTULO I
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema.

1.1.1 Situación Problemática.

Actualmente en el Perú el estudio de las FINTECH, es relativamente nuevo, estos han priorizado el interés por encontrar mecanismos adecuados para alcanzar los objetivos y metas que las organizaciones se plantean, siendo estas el mejorar la rentabilidad de las organizaciones. A diferencia del anterior enfoque, la rentabilidad en esta investigación, se entiende, como una visión amplia, como el proceso mediante el cual se brindan e incrementan recursos incluidos los simbólicos, materiales y humanos que poseen las organizaciones y como estas lo utilizan para lograr la coherencia entre estas variables.

Según Galindo & Hernández (2019) infieren que “las FINTECH son un sector integrado por empresas que utilizan la tecnología para mejorar o automatizar los servicios y procesos financieros. El término FINTECH hace referencia a un sector en rápido crecimiento que se orienta a los intereses de los consumidores y a las empresas.” (p.85). Por su parte Fierro & Fierro (2022) indican que “FINTECH es la contracción de las palabras inglesas Finance (Finanza) y Technology (tecnología), y se refiere a la tendencia de implementar avanzadas tecnologías digitales para optimizar las actividades de la industria financiera aplicada en la empresas” (p.111)

Actualmente el estudio y uso de las FINTECH está creciendo exponencialmente y de diferentes modos, el cual este es un reconocido factor de competitividad en los negocios; así hoy día si se habla de capital tecnológico, capital humano para ello obtener un potencial rentable en las organizaciones, todos referidos al papel que tiene este tema en los diferentes tipos de empresas tanto a nivel internacional, nacional y local, en este marco el estudio de las FINTECH cobra especial interés, pues permite comprender cómo

se logra formar, una atmósfera que involucra el uso de nuevas tecnologías en las finanzas y como estas se relacionan con la rentabilidad en las sociedades comerciales o también llamadas MYPES en la galería Arcángel, donde la compatibilidad con el uso de las FINTECH aun en cooperación con el Capital humano hacia la rentabilidad es esencial hoy en día (Jiménez & Serna, 2019)

Nuestra investigación se realiza en las sociedades Comerciales o MYPES de la Galería Arcángel dedicada a la venta de productos y servicios como; ropa, calzado venta de comida, entre otros

Tiendo como una de las fortalezas principales en la organización el buen compromiso y lealtad con la que cuentan todos los trabajadores, reflejados en la gran oportunidad de crecimiento organizacional a través de los años a la par del aumento en el número de comerciantes y la población consumidora, esto al igual que una oportunidad se convierte en una debilidad ya que muchos de estos carecen de compromiso hacia la institución haciendo que la empresa evidencie un problema, dicho problema estaría relacionado a la existencia de una relación entre el uso de las FINTECH y la Rentabilidad.

Los investigadores consideramos que la amenaza de esta empresa es que los competidores directos pueden quitarles clientes como consecuencia de un mal uso de las FINTECH de los empleados, es por ello que planteamos la importancia de las FINTECH como una estrategia empresarial que garantiza mayores índices de Rentabilidad.

1.2 Formulación del problema.

Problema Principal.

¿Cuál es la relación que existe entre las FINTECH y la Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre FINTECH y la Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar la relación entre Análisis de Clientes y la Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023.

Identificar la relación entre Gestión Financiera y la Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023.

Identificar la relación entre Evaluación de Procesos Internos y la Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023.

1.4. Justificación de la investigación.

Justificación teórica

Los resultados de esta investigación, aportarán con datos para reforzar las teorías y conceptos que señalan la existencia de una relación entre las FINTECH con la rentabilidad en las organizaciones empresariales (Fierro & Fierro, 2022), utilizando como objeto de estudio a la empresa Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel, Su alcance teórico se basa en un estudio correlacional que refuerce la relación entre las FINTECH y la Rentabilidad.

Justificación aplicativa o práctica.

Los resultados de esta investigación ayudarán a los gerentes de la empresa a mejorar su gestión con una visión más integral, que incluya a las FINTECH como una componente importante para el logro de los fines institucionales.

Justificación académica

Los resultados de esta investigación ayudarán a futuros estudiantes de la carrera además de que servirá para futuros documentos y artículos de investigación respecto a las FINTECH y la rentabilidad.

Justificación valorativa

Las FINTECH hoy en día es un tema esencial en muchas organizaciones, ya que esto no se ve como un gasto, si no como una inversión para generar más ingresos, el tema es importante ya que, si todas las organizaciones se preocuparan por brindar oportunidades de crecimiento institucional, mejorarían no solo en el nivel de ingresos, también en infraestructura, mercadería, entre otros.

CAPITULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Guerrero (2021) En la tesis “Nivel de uso de las FINTECH de las MYPES en las Galerías Polanco S A., México - 2021” cuyo objetivo principal es determinar el nivel de uso de las FINTECH de las MYPES en las Galerías Polanco. Esta investigación con diseño no experimental y de tipo descriptivo utilizó bases de datos de encuestas sobre el uso de las FINTECH en las MYPES de las Galerías Polanco de la Ciudad de México.

Dentro de las principales conclusiones de este estudio está el hallazgo de que Las FINTECH son claves para obtener buenos índices de rentabilidad y mayores ganancias, según la evaluación de los colaboradores las FINTECH son vitales para la calidad, mejora y agilidad de los procesos financieros. Por último se determinó que el nivel de uso de las FINTECH de las MYPES en las Galerías Polanco S A es alto con un 89% de personas afirmando este resultado.

Además Carrizales (2022) en la tesis “Las FINTECH en Centro Comercial Galerías Sucre C.A., Quito - 2022” tuvo como objetivo principal es determinar el nivel de las FINTECH de las asociaciones comerciales en el Centro Comercial Galerías Sucre C.A., considerando su percepción e intención de utilización de las mismas. Con un diseño descriptivo de corte transversal de tipo aplicado. Se utilizó el método de encuestas para obtener la información a través de un cuestionario estructurado y validado, basado en el instrumento de medición del cuestionario, este se aplicó a una muestra aleatoria determinando a 69 participantes.

Los resultados de la investigación permitieron determinar que de esta organización mostraron una percepción favorable hacia las FINTECH recibida con un 88% de personas afirmando este resultado.

También Cardozo (2021), en la tesis “Las FINTECH en la Galería Palma S.A.S, Asunción - 2021” que tiene como objetivo principal determinar el nivel Las FINTECH en la Galería Palma S.A.S, cuyo rubro principal de esta empresa es la comercialización de productos y servicios, esto con el fin de determinar si pueden ser entendidas como indicadores de esta variable, dicho estudio fue de tipo aplicada de nivel descriptivo transversal contando con la participación 73 participantes.

El estudio concluye que los colaboradores quienes respondieron a un cuestionario sobre las FINTECH, estos mostraron un grado alto sobre el nivel de FINTECH en la Galería Palma S.A.S con un 73% de encuestados afirmando este resultado.

No obstante Rivera (2020), en la tesis “FINTECH en las Sociedades Comerciales de la Galería Comercial SREDNI, Barranquilla - 2020” que tiene como objetivo principal investigar el nivel FINTECH en las Sociedades Comerciales de la Galería Comercial SREDNI., esto con el fin de determinar si las dimensiones que lo componen ser entendidas como indicadores de esta variable también pueden ser medidas, dicho estudio fue descriptivo transversal contando con la participación 66 participantes.

El estudio concluye que los colaboradores respondieron al cuestionario planteado por la investigación con el fin de determinar el nivel de FINTECH en las Sociedades Comerciales de la Galería Comercial SREDNI, cuyos resultados mostraron un nivel medio en esta variable con un 65% de encuestados afirmando este resultado.

También Alvarez & Pereira (2021), en la tesis “FINTECH y Rentabilidad en la Galería Comercial UCOVI, Montevideo - 2021” que tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre las FINTECH y Rentabilidad en la Galería Comercial UCOVI, esto con el fin de aplicar encuestas para determinar lo investigado, dicho estudio fue correlacional transversal contando con la participación 71 participantes.

El estudio concluye que los colaboradores respondieron a varios cuestionarios para determinar la relación existente entre estas variables, además estos mostraron un grado alto de FINTECH con un 72% de encuestados afirmando este resultado, también que la Rentabilidad tiene un grado alto con un 68% de personas afirmando esto. Y por último que existe una relación significativa entre el FINTECH y Rentabilidad en la Galería Comercial UCOVI.

También Hoyos & Lescano (2021), en la tesis “Nivel de FINTECH en las Entidades Comerciales de la Galerías Pacífico, Buenos Aires - 2021” tiene como objetivo principal determinar el nivel de FINTECH en las MYPES de las Galerías Pacífico, esto con el fin de determinar si pueden ser entendidas como indicadores de esta variable aplicando encuestas a los clientes de esta empresa, dicho estudio fue descriptivo transversal contando con la participación 70 trabajadores.

El estudio concluye que a raíz de la aplicación del cuestionario sobre la variable estudiada, estos mostraron un nivel alto de Nivel FINTECH en las MYPES de las Galerías Pacífico con un 70% de encuestados afirmando este resultado.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Por su parte Cusquisivan (2021), en la tesis “Rentabilidad de las Sociedades Comerciales en la Galería Comercial Siete De Enero de la ciudad de Chiclayo en el año 2021”, esta investigación de tipo básico de nivel descriptivo de corte transversal, esta aplica un muestreo probabilístico obteniendo un resultado de 72 participantes como muestra, además este estudio tuvo como objetivo principal determinar la Rentabilidad de las Sociedades Comerciales en la Galería Comercial Siete De Enero.

Llegando a la siguiente conclusión que el 65.3 % de los encuestados percibe un alto nivel en las gestiones financieras, el 65 % de personas incide que las ganancias económicas se incrementan mes a mes, y el 71.43 % considera que la estructura de financiera es buena, y por último que el nivel de Rentabilidad en la empresa es alto con un 77.6% de colaboradores afirmando este resultado.

Además Castro & Cotrina (2020) en la tesis “Relación entre Las FINTECH y La Rentabilidad en la Galería Santa Rosa, Trujillo – 2020”, Esta investigación de orientación aplicada y de nivel correlacional, tuvo como objetivo principal determinar el relación que existe entre Las FINTECH y La Rentabilidad en la Galería Santa Rosa, la investigación realizó la aplicación de una encuesta a 50 participantes, que fueron elegidos de una forma aleatoria simple, estos datos obtenidos fueron procesados mediante una hoja de cálculo y posteriormente interpretados para convertirlos en información

Llegando a concluir que las brechas de cada una de las dimensiones planteadas que comprenden las FINTECH, obtienen como resultado la existencia de una brecha entre la las dimensiones del 57%, lo cual indica que esto no está cubierto hacia la interacción

que se tiene entre las variables estudiadas y por último que existe una relación significativa entre Las FINTECH y La Rentabilidad en la Galería Santa Rosa.

También Vasquez (2021) en la tesis “FINTECH y Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Shopping Center, Chimbote - 2021” cuyo objetivo general es determinar la relación que existe entre FINTECH y Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Shopping Center, con metodología de diseño correlacional, y de tipo básico de corte no experimental, se realizaron encuestas a los trabajadores de la organización, de tal forma que se seleccionó una muestra representativa de 79 participantes, con un nivel de confianza del 95%, luego para el análisis correspondiente se emplearon tablas de frecuencia y prueba estadística, empleándose el software SPSS 22.00 para su respectivo procesamiento.

Concluyendo que las FINTECH es alto con 62% encuestados afirmando este resultado, además que la rentabilidad es media con un 71% de trabajadores afirmando este resultado y por último que existe una correlación de 0,555 lo que significa una correlación significativa entre la variable FINTECH y Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Shopping Center.

No Obstante Raymundes (2019) en la tesis “Las FINTECH y su influencia en la Rentabilidad de las Sociedades Comerciales de responsabilidad limitada en el Emporio Comercial de Gamarra del Sector Textil en la Victoria, 2019” que tiene como objetivo principal determinar la relación que existe FINTECH y Rentabilidad en las Sociedades Comerciales Emporio Comercial de Gamarra, se realizó una investigación cuyo diseño fue no experimental correlacional, cuya muestra fue de 116 representantes en finanzas de cada sociedad comercial, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento

de investigación un cuestionario estructurado de 24 preguntas con opción única y de calificación, estas que las dimensiones y las variables tanto independiente como dependiente, validado por especialistas.

Luego de realizado el estudio, se concluyó que el nivel de FINTECH es alto con un 64% de colaboradores afirmando este resultado, también que el nivel de Rentabilidad es alto con un 59% de personas afirmando este dato y por último se determinó que la relación que existe es significativa entre FINTECH y Rentabilidad en las Sociedades Comerciales Emporio Comercial de Gamarra.

Además Villanueva (2020) en la tesis “FINTECH en las MYPES de la Galería San Francisco De Asís, Huancayo-2020” este estudio planteó como objetivo determinar el nivel de FINTECH en las MYPES de la Galería San Francisco De Asís. Utilizando el método de estudio observacional tipo descriptivo, no experimental de corte transversal, siendo la muestra de 82 participantes la muestra fue el muestreo no probabilístico intencional teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión respectivamente.

La investigación llegó a la siguiente conclusión; con respecto al nivel de FINTECH en los trabajadores los cuales indicaron el 38 % como malo, el 45 % como medio y como alto el 78.2 %, en la Galería San Francisco De Asís en la ciudad de Huancayo en el año 2020.

2.1.3. Antecedentes Locales

También Mantilla (2021) en la tesis “FINTECH en las Entidades Comerciales de la Galería COREMARCA de la ciudad de Cajamarca en el 2021” este estudio planteó como objetivo determinar el nivel de FINTECH en las Entidades Comerciales de la Galería COREMARCA de la ciudad de Cajamarca en el 2021. Utilizando el método de

estudio observacional analítico tipo básico, de corte descriptivo, siendo la muestra de 61 gerentes financieros, la muestra fue el muestreo no probabilístico intencional teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión respectivamente.

La investigación llegó a la siguiente conclusión; con respecto al nivel de FINTECH los encuestados indicaron el 8 % como bajo y el 5 % como medio y como alto el 87 %, en las Entidades Comerciales de la Galería COREMARCA de la ciudad de Cajamarca en el 2021.

No obstante Navarro & Velasquez (2020) en la tesis “FINTECH y Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Bambamarca en la ciudad de Cajamarca en el 2020” este estudio planteó como objetivo principal determinar las relación que existe entre las FINTECH y la Rentabilidad en la las Sociedades Comerciales de la Galería Bambamarca en la ciudad de Cajamarca en el 2020. Utilizando el método de estudio observacional de tipo y diseño correlacional, no experimental, siendo la muestra de 66 participantes, la muestra fue el muestreo no probabilístico teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión respectivamente.

La investigación llegó a la siguiente conclusión; con respecto A las FINTECH que su nivel es alto con un 81 % de colaboradores indicando este resultado, también que el nivel de Rentabilidad es alto con un 75 % de colaboradores afirmando este dato, y por último que existe relación significativa entre las FINTECH y la Rentabilidad en la las Sociedades Comerciales de la Galería Bambamarca en la ciudad de Cajamarca en el 2020.

Además Chacón (2021) en la tesis “FINTECH y Rentabilidad en las MYPES de la Galería José Gálvez de la ciudad de Cajamarca en el 2021” este estudio planteó como objetivo determinar la relación que existe entre las FINTECH y la Rentabilidad en las MYPES de la Galería José Gálvez de la ciudad de Cajamarca en el 2021. Utilizando como instrumento de recolección de datos un cuestionario, esta investigación de estudio observacional de tipo correlacional, prospectivo de corte transversal, tiene una muestra de 54 participantes, el cual tuvo como tipo de muestreo no probabilístico.

La investigación llegó a conclusión que el FINTECH su nivel es alto con un 64 % del colaboradores indicando este resultado, también que el nivel de Rentabilidad es bajo con un 66 % de colaboradores afirmando este dato, y por último existe relación no significativa entre las FINTECH y la Rentabilidad en las MYPES de la Galería José Gálvez de la ciudad de Cajamarca en el 2021.

También Ahumada (2020) en la tesis “Las FINTECH y la Rentabilidad en las Sociedades Comerciales del Mercado San Antonio de la ciudad de Cajamarca en el 2020”, esta investigación tuvo como objetivo principal corroborar la relación que existe entre las FINTECH y la Rentabilidad en las Sociedades Comerciales del Mercado San Antonio de la ciudad de Cajamarca en el año 2020, la investigación fue de tipo básico y nivel correlacional, donde se recolectaron datos provenientes de un muestreo no probabilístico practicado en una población conformada por la totalidad de representantes legales de cada entidad comercial siendo estos 155.

Concluye a partir de análisis estadísticos inferenciales, que el nivel de FINTECH y el Rentabilidad es medio con un 66% y 81% de encuestados afirmando este resultado respectivamente, no obstante, se infiere que existe una relación significativa entre las dimensiones que componen a las FINTECH con la Rentabilidad y por último se definió

que existe relación significativa entre Las FINTECH y la Rentabilidad en las Sociedades Comerciales del Mercado San Antonio de la ciudad de Cajamarca en el 2020.

Además Linares (2022) en la tesis “FINTECH y Rentabilidad en el Quinde Shopping Plaza SAC, Cajamarca - 2022”, tuvo como objetivo principal corroborar el tipo de relación entre estas variables en la empresa Centro Comercial Quinde, la investigación fue aplicada y de nivel correlacional, se recolectaron datos provenientes de un muestreo no probabilístico practicado en la Organización siendo esta 95 en su totalidad

Concluye a partir de análisis estadísticos inferenciales bivariados, la existencia de una relación significativa de los componentes del FINTECH con la Rentabilidad en el Quinde Shopping Plaza SAC, además se estableció la existencia de una relación significativa entre el FINTECH y la Rentabilidad en el Quinde Shopping Plaza SAC de la ciudad de Cajamarca en el año 2022.

También Diaz & Perez (2019) en la tesis “Las FINTECH y La Rentabilidad en el Real Plaza S.R.L. de la ciudad de Cajamarca en el Año 2019”, cuyo objetivo principal fue determinar la posible relación existente entre ambos términos en el Real Plaza S.R.L. de la ciudad de Cajamarca en el Año 2019, la investigación fue aplicada de nivel correlacional, donde se recolectaron datos provenientes de un muestreo el cual determino 112 participantes en el Real Plaza S.R.L. de la ciudad de Cajamarca en el Año 2019.

Concluye a partir de análisis estadísticos, que el nivel de FINTECH y Rentabilidad es alto con un 72% y 57% de colaboradores afirmando este resultado respectivamente,

no obstante, se infiere que existe una relación significativa entre las dimensiones que componen las FINTECH con la Rentabilidad, y por último que la relación que existe entre Las FINTECH y La Rentabilidad en el Real Plaza S.R.L. de la ciudad de Cajamarca en el Año 2019 es significativa.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Definición de FINTECH

Fierro & Fierro (2022) definen que estas se interpretan como “la tendencia de implementar avanzadas tecnologías digitales para optimizar las actividades de la industria financiera aplicada en la empresas” (p.111). Por su parte Galindo & Hernández (2019) infieren que “la relación entre la tecnología y las empresas financieras ha cambiado para siempre. Las compañías del sector han visto cómo Internet y el sector de las FINTECH han ido adquiriendo cada vez más peso, transformando la forma en la que las personas se relacionan con el dinero en su vida cotidiana. La compra de productos, el pago de facturas y las transferencias se llevan a cabo a través de productos y servicios cada vez más innovadores. Si quieres saber qué es FINTECH y por qué es el futuro de las finanzas” (p.123)

También Bednárová (2021) afirma que “el FINTECH es un sector integrado por empresas que utilizan la tecnología para mejorar o automatizar los servicios y procesos financieros, el término FINTECH hace referencia a un sector en rápido crecimiento que se orienta a los intereses de los consumidores y a las empresas.” (p.75), No Obstante Álvarez, Cantorna, & Maside (2021) formuló una definición de FINTECH como " la tecnología financiera se ha convertido en una industria enorme que seguirá aumentando en los próximos años según diferentes informes, que aseguran que el apoyo y adopción de esta tecnología por parte de los bancos tradicionales será decisivo, ya sea

adquiriéndolas o asociándose con el objetivo de lograr, por fin, la mentalidad digital que necesitan para que sus empresas sigan siendo viables” (p.93)

No obstante González (2022) define el FINTECH como “una de las primeras vías de éxito para quienes decidan emprender basando su negocio en el 'FINTECH', es precisamente el desarrollo de servicios que compitan contra las entidades financieras tradicionales, pero que a su vez se lo puedan vender más tarde. Asimismo, el escaparate también está disponible para las empresas que son clientes de las compañías financieras y pueden ver oportunidades de negocio para su propia gestión. Y no solo los “grandes”, la banca más pequeña puede ver oportunidades en los servicios creados, y que quieran añadir a su cartera de servicios” (p.107)

Objetivos de las FINTECH

Los objetivos que se establecen en la estrategia de transformación digital dependen de cada empresa y su situación actual en relación a la automatización de los procesos administrativos y financieros, pudiendo ser la adecuación a los trámites online o la facturación digital (Vela, 2021). Por su parte Rodríguez (2022) incide que “la digitalización de la empresa es habitual que deba hacerse un cambio en la cultura de la compañía, además de implementar softwares que ayuden a alcanzar los objetivos establecidos” (p.104)

Las FINTECH son fundamentales en el proceso de transformación digital puesto que permiten digitalizar y mejorar los procesos relacionados con la administración y las finanzas de la empresa. (Senent, 2022)

Uso del FINTECH y sus herramientas

Fernández (2022) plantea que el FINTECH “funciona gracias a un factor de importancia: la necesidad que tienen los usuarios por alternativas viables a sus servicios financieros” (p.114).

El uso de las FINTECH está destinada para cualquier tipo de organizaciones, están diseñadas para ser una solución en un mundo lleno de incertidumbre, sin importar en el lugar que se encuentra la persona, la banca pone muchas restricciones y no todas las personas tienen acceso a ellas, un hecho que ha llevado a una transformación profunda en los comportamientos, necesidades y exigencias de los consumidores, por lo que las FINTECH son solo una respuesta ante una porción grande del mercado que se encuentra desatendida. (Fernández, 2022)

Precisamente es este factor que hace que el uso de las FINTECH en las empresas sea tan interesante: la utilización de canales digitales, impulsados por el Internet, para reducir las asperezas del sector y optimizar la experiencia de los usuarios, esto nos lleva a hablar de sus beneficios. (Fernández, 2022)

Ventajas del uso de las FINTECH

Para Muñiz (2022) “las FINTECH funcionan como las instituciones financieras que conocemos, en áreas vitales para los hábitos de los consumidores y que evidencian el porqué de su popularidad; por ejemplo, existen diferentes ventajas del uso de FINTECH destinados a”: (p.109)

- ✓ Brindar plataformas de pago para negocios físicos y virtuales.
- ✓ Simplificar los procesos habituales de los servicios financieros, eliminando la intermediación.
- ✓ Optimizar la utilización de recursos, permitiéndoles ofrecer cuotas y precios más competitivos a los clientes gracias al prescindir de infraestructura física.

- ✓ Ofrecer mayor transparencia de las operaciones de la empresa, gracias a tecnologías como el blockchain.
- ✓ Disponibilidad de servicios y productos financieros a todos los usuarios, dándole mayor facilidad a los consumidores del mercado y eliminando las trabas habituales de las instituciones financieras.
- ✓ Facilitar una infraestructura de servicios financieros que permitan la evaluación de riesgos, ciberseguridad como la verificación de identidad, APIs bancarias, contratación y mucho más.
- ✓ Ofrecer soluciones de administración y contabilidad financiera. Gestión de finanzas, gestión educativa o asesoría financiera.
- ✓ Servicios virtuales dentro del mercado de valores.
- ✓ Tecnología aplicada al sector asegurador.
- ✓ Bancos 100% digitales. (Muñiz, 2022)

La industria de las FINTECH se ha expandido más y más durante los últimos años. De hecho, es tan habitual encontrarlas, que en algunos casos puede ser difícil diferenciarlas de la banca tradicional, sin embargo, su impacto ha llegado a diversos sectores que vale la pena reconocer: (Muñiz, 2022)

Créditos: a través de plataformas de financiamiento privado o colectivo, como lo es el crowdfunding. (Muñiz, 2022)

Banca móvil: permitiéndole a los usuarios acceder a un número diverso de servicios financieros desde su celular. (Muñiz, 2022)

Blockchain: un segmento relativamente joven y que surgió a partir de la aparición de las criptomonedas que le facilita a los usuarios intercambiar bienes en una red compartida y visible para todos. (Muñiz, 2022)

Inversiones: a través de plataformas de inversión donde las personas y empresas pueden acceder a mercados de valores, incluso, aprovechando el poder de la Inteligencia Artificial para tomar decisiones. (Muñiz, 2022)

Pagos digitales (Monederos electrónicos): el sector principal de las FINTECH, dándole a los usuarios canales y medios de pago con opciones de cobro de productos y servicios inmediatos y sin intermediarios. (Muñiz, 2022)

Clasificaciones de las FINTECH

Las empresas FINTECH ofrecen diversos tipos de servicios financieros y operan dentro de diferentes mercados. Algunas prestan sus servicios directamente a los usuarios del sistema financiero y otras diseñan soluciones para otras empresas, en la tecnología FINTECH destaca la especialización vertical, es decir, cada empresa se dedica únicamente a un servicio muy concreto, que da respuesta a una necesidad financiera muy específica y digital. (Rodríguez & Tarancón, 2021)

Las actividades financieras que utilizan la tecnología FINTECH se clasifican en:

✓ **Asesoramiento y gestión patrimonial**

Compuesta por empresas emprendedoras que brindan servicios vinculados a la inversión, los cuales, están en constante búsqueda de ofrecer un servicio más accesible y personalizado a un gran número de clientes. Dentro de esta categoría podemos incluir a empresas con plataformas de negociación que ahora están denominadas como redes sociales de inversión automatizadas. (Rodríguez & Tarancón, 2021)

✓ **Finanzas personales**

Son aquellas empresas que brindan información a sus clientes y como se desarrollará a futuro sus gastos financieros, asimismo, el dinero con el que disponen extrayendo esta información de las cuentas bancarias propias de cada

usuario, mejor dicho, empresas de asesoramiento, gestión automatizada y plataformas de negociación. (Rodríguez & Tarancón, 2021)

✓ **Financiación alternativa**

Incluye a empresas que brindan la facilidad de obtención de créditos con rapidez y sin el requisito de garantías a los particulares a través de plataformas virtuales, las cuales, están categorizadas como plataformas de préstamos al consumo; uno de estos es el crowdfunding, que utiliza una red de financiación colectiva virtual, además, también se puede incluir dentro de esta categoría a ciertas plataformas de gestión financiera para empresas y los préstamos otorgados entre particulares (P2P). (Rodríguez & Tarancón, 2021)

✓ **Servicios transaccionales/divisas**

En esta categoría se utiliza la operación con divisas extranjeras, el cual nuevas industrias financieras tratan de ofrecer este servicio ofreciendo un costo mínimo y mayor flexibilidad con las operaciones a realizar. (Rodríguez & Tarancón, 2021)

✓ **Neobanks y challenger Banks**

En este campo se encuentran bancos totalmente digitales que brindan una amplia cartera de servicios a ofrecer más allá que los bancos tradicionales a un menor coste y de forma innovadora. (Rodríguez & Tarancón, 2021)

✓ **Big data**

En este campo se encuentran las empresas que recogen, almacenan, gestionan y analizan grandes volúmenes de datos, generando un valor añadido y prestando servicios relacionados con el uso. (Rodríguez & Tarancón, 2021)

Análisis en los clientes

Consiste en monitorear y estudiar los datos recabados en las diferentes interacciones de la parte institucional de la empresa con los clientes, para encontrar oportunidades de mejora y agregar valor a la experiencia del cliente, mediante la satisfacción al cliente y la calidad de servicio. (Rojas, 2020)

✓ **Satisfacción del cliente utilizando las FINTECH**

La satisfacción del cliente es la medición de la respuesta que los consumidores tienen con respecto a un servicio o producto de una marca en específico. Las calificaciones son referentes para mejorar el servicio que se les ofrece y también para conocer a detalle lo que necesitan. (Rojas, 2020)

Recuerda que una buena atención no termina cuando se finaliza una compra. Mantener una relación cercana con tus clientes genera una conexión que te diferenciará del resto de marcas. Un detalle que puedes tener es enviarles un correo preguntándoles qué les pareció tu producto o servicio. (Rojas, 2020)

✓ **Calidad de Servicio utilizando las FINTECH**

La calidad del servicio al cliente se trata de cubrir y rebasar las expectativas que tienen los clientes. Es sumamente importante porque, como ya lo mencionamos, de esto puede depender el éxito de un negocio, el número de clientes, la fidelización de los mismos y hasta las recomendaciones con otros consumidores. (Rojas, 2020)

Lo anterior puedes lograrlo poniéndote en el lugar de tus compradores y previniendo problemas o dificultades que fomenten malas experiencias durante el proceso de compra o con lo que ofreces. Debes conocer qué es lo que tu público está buscando ya que, cada vez los consumidores demandan recibir mejor y mayor calidad en el servicio. (Rojas, 2020)

Gestión financiera

Para Munoz (2021) “la gestión financiera se puede ver de dos formas: como una forma de actividad empresarial independiente y como un mecanismo para gestionar las actividades financieras de una empresa en el campo de la producción material” (p.112)

El ámbito de aplicación de la gestión financiera es el mercado financiero, que se caracteriza por las relaciones económicas entre compradores y vendedores de recursos financieros y valores de inversión. (Munoz, 2021)

Objetivos de la gestión financiera

Los objetivos de la gestión financiera se formulan como el resultado deseado de la actividad financiera de la empresa, asegurando el logro de sus objetivos, como Mejorar el bienestar de los propietarios de la empresa o aumentar el capital invertido por los propietarios (accionistas) de la empresa; además del desarrollo y aplicación de métodos, medios e instrumentos de apoyo financiero para lograr los objetivos de la empresa en su conjunto, así como sus vínculos productivos y económicos por separado. Estos a través de ampliaciones del Capital y administración de riesgos. (Munoz, 2021)

✓ Ampliaciones del Capital

Cuando las empresas o sociedades mercantiles requieren incrementar sus recursos propios para acometer nuevas inversiones o proyectos, o por necesidad de financiación, proceden a hacer lo que se denomina ampliación de capital. (Munoz, 2021)

✓ Administración de Riesgos

La función principal de las instituciones financieras es administrar activamente los riesgos financieros; un entendimiento cabal del riesgo permite que los administradores financieros puedan estar en condiciones de planear adecuadamente la forma de anticiparse a posibles resultados adversos y sus

consecuencias y, de este modo, estar mejor preparados para enfrentar la incertidumbre futura sobre las variables que puedan afectar sus resultados. (Munoz, 2021)

Evaluación de Procesos Internos

Estos se consiguen a través de la eficiencia y eficacia de los trabajadores dando como resultado una buena productividad laboral de estos. (Angulo, 2021)

✓ **Eficiencias y Eficacia**

La capacidad de conseguir lo que se propone en el tiempo indicado, pero la eficiencia es lograr el objetivo con menos recursos, lo que implica que el gasto temporal es el mismo, pero se reducen los costes de otros recursos. (Angulo, 2021)

✓ **Productividad laboral**

Es el resultado de las asignaciones laborales que se deben llevar a término para conseguir los objetivos de la empresa, teniendo en cuenta la relación entre la capacidad operativa del colaborador y los bienes materiales de la empresa de la organización que se invierten para alcanzar los objetivos y los resultados de los mismos. (Angulo, 2021)

Las FINTECH y la optimización en los procesos financieros.

Las FINTECH es un movimiento donde muchas pequeñas empresas quieren cambiar la forma en la que entendemos los servicios financieros utilizando la tecnología. Por lo tanto, podemos decir que se trata de una nueva tecnología financiera. (Angulo, 2021)

Las FINTECH están cambiando el sector de la finanzas tradicionales, tanto a nivel de particulares como de empresas. Estas compañías están creciendo

exponencialmente y han decidido meterse a competir con la banca tradicional para evitar el monopolio financiero. (Angulo, 2021)

La disrupción que estas empresas han supuesto en el mercado se ha notado en cómo han entrado a formar parte de la vida diaria de millones de personas. La digitalización lo ha transformado todo, también la forma de utilizar nuestro dinero, hoy se han convertido en grandes referentes para bancos tradicionales. (Angulo, 2021)

2.2.2. Definición de Rentabilidad

En el campo empresarial, tanto en el ámbito de las inversiones como en el ámbito empresarial es un concepto muy importante porque es un buen indicador del desarrollo de una inversión y de la capacidad de la empresa para remunerar los recursos financieros utilizados (Kluwer, 2022). Por su parte Rey (2022) incide que “en relación con la inversión, la rentabilidad permite al inversor conocer en qué posición se encuentra frente al mercado” (p.128)

También Jiménez (2022) incide que “para calcular la rentabilidad económica de una empresa y conocer el rendimiento conseguido por cada unidad monetaria invertida se utiliza el ratio rentabilidad de los activos o ROA (return on assets en inglés)” (p.125). No obstante Uribe (2021) incide que “es el resultado de multiplicar el margen de beneficios por la rotación del activo, es decir, el margen que obtenemos de la venta de un producto o servicio por las veces que lo vendemos” (p.134). Además Ramírez (2021) explica que “cada actividad, para aumentar la rentabilidad económica, cada empresa tendrá que adoptar la mejor estrategia para su negocio. Una manera de aumentar la rentabilidad económica es aumentando los precios de venta y reduciendo

los costes, aunque como hemos dicho, esto no lo podemos aplicar a todas las actividades económicas” (p.125).

También Hernández (2020), si nos encontramos ante un negocio que se enfrenta a mucha competencia en precios, no podrá subir los precios sino que tendrá que aumentar las ventas. Recordemos que la rentabilidad económica la obtenemos de dos variables el margen de beneficio y el número de ventas. Si no podemos subir el margen, tendremos que subir el número de ventas.” (p.59)

Importancia de los ratios financieros

Las ratios son herramientas esenciales para la toma de decisiones de cualquier director financiero, el análisis de estos ratios ayuda a conocer la situación de las empresas y si su gestión fue positiva o negativa. (Jiménez, 2022)

Es importante saber que en una empresa existen distintos gastos a los que atender, por ejemplo, pago de personal, pago de impuestos, intereses de bancos, amortizaciones y más. Por lo que esto produce que una empresa sea rentable en ciertas áreas, pero tenga pérdidas en otras. (Jiménez, 2022)

ROE

El ROE, por sus siglas en inglés “Return on Equity”, y cuya traducción al español es rentabilidad financiera, es un indicador que sirve para medir tanto la rentabilidad de una empresa como la relación entre el beneficio neto y la cifra de fondos propios. (Jiménez, 2022)

En otras palabras, el ROE mide la capacidad que tiene una empresa de dar una remuneración a un inversor en función del capital que invierta. De esta forma, este mismo puede decidir si hace o no la inversión, si la aumenta o la mantiene. (Jiménez, 2022)

Este indicador es muy valioso para las empresas, ya que permite saber si se está obteniendo el rendimiento deseado o si, por el contrario, se deben realizar cambios y ajustes para adquirir una mejor rentabilidad. (Jiménez, 2022)

El ratio se suele calcular de la siguiente forma:

$$\text{ROE} = (\text{Beneficio neto} / \text{fondos propios medios}) \times 100$$

ROA

El ROA toma su nombre de las siglas en inglés “Return on Assets”, lo que se puede traducir por retorno o rentabilidad sobre activos. Como su nombre indica es un ratio de rentabilidad que informa sobre cuánto beneficio es capaz de generar una empresa en relación a los activos que refleja su balance. (Uribe, 2021)

El ratio se suele calcular de la siguiente forma:

$$\text{ROA} = (\text{Beneficio neto} / \text{Activos}) \times 100$$

Como norma general un ROA más elevado es mejor que un ROA bajo, puesto que indica que la empresa obtiene más beneficios con menos activos. Sin embargo, hay que tener en cuenta que cada sector y negocio tiene unas características estructurales diferentes y no siempre tiene sentido comparar ratios entre diferentes sectores. (Uribe, 2021)

ROI

El ROI es la sigla en inglés de “Return On Investment”, cuya traducción al español es “retorno de la inversión”. Se trata de una de las principales métricas que se utilizan en marketing a día de hoy para calcular la rentabilidad de algunas inversiones, como una campaña o acción concreta. Y es que, hasta la aparición de este tipo de indicadores, los resultados eran poco objetivos y certeros. (Alvarez, Cantorna, & Maside, 2021)

El ratio se suele calcular de la siguiente forma:

$$\text{ROI} = \frac{(\text{Ganancia} - \text{Inversión})}{\text{Inversión}} \times 100$$

Maximización de utilidades

Robbins & Judge (2020) Explican que “la maximización de utilidades en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción de los puestos de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio” (p. 114), no obstante Uribe (2021) explica que la Maximización de Utilidades “es el primer punto en el proceso de la evaluación del desempeño e indica que es determinar las razones por las cuales las organizaciones desean hacerlo. En otras palabras, la organización desea utilizar los resultados para así poder mejorar el desempeño, algunas condiciones que pueden determinar el desempeño laboral son los conocimientos adquiridos de la experiencia, el aprendizaje, las habilidades y la motivación” (p.148).

Reducción de costos

La reducción de costos se refiere al proceso que llevan a cabo diversas empresas con la intención de minimizar sus gastos e incrementar sus ganancias. Este concepto comprende el análisis continuo de todas las actividades empresariales para tomar decisiones oportunas y aplicar una serie de acciones con las que se logre aumentar la competitividad mediante la mejora de procesos, productos, servicios y costo. (Alvarez, Cantorna, & Maside, 2021)

Cuando se aplica una estrategia de reducción de costos se busca elevar la rentabilidad de la empresa y por ende, la productividad. En palabras más simples, se pretende hacer más por menos, producir más con el presupuesto y los recursos que se tienen o bien, producir la misma cantidad con menores gastos al optimizar procesos;

cualquiera de los dos casos el objetivo es reducir los costos y mejorar la capacitación del personal. Una óptima reducción de costos conduce a tener una mayor flexibilidad y apertura para aprovechar las oportunidades del mercado. (Alvarez, Cantorna, & Maside, 2021)

2.3. Discusión teórica

Teoría de las FINTECH (su incidencia en la rentabilidad)

Las FINTECH en las empresas se dirigen a consumidores cada vez más informados y exigentes. El interés que los usuarios sienten por su entorno se refleja en tendencias como las finanzas sostenibles, que vienen ganando territorio durante los últimos años. Esto se debe a las preferencias de los usuarios por inversiones que toman en cuenta factores medioambientales, sociales y de buen gobierno corporativo. (Torres, 2021)

Nos corresponde entonces seguir trabajando de manera constante en el monitoreo de nuestras acciones para disminuir los impactos negativos en la empresa e identificar oportunidades para impulsar los positivos. Si de tomar partido se trata, siempre estaremos del lado de la creación de valor. Finalmente, las empresas no existirían sin la sociedad y es nuestra responsabilidad retribuirles la confianza que depositan en nosotros. (Torres, 2021)

Teoría de las FINTECH y su impacto en la globalización

En la actualidad las FINTECH brindan un mayor impacto del crédito es importante para detonar el crecimiento económico. Lo anterior debido a que se reasignan los recursos que se ahorran (a cambio de un rendimiento) hacia sectores que los requieren para expandir su producción o inversión. Esto resulta en un aumento de la capacidad de producción del país y por ende exista una expansión de la economía potencial. Es decir, mayor ingreso del crédito genera mayor crecimiento económico. (Uribe, 2021)

Existe una gran área de oportunidad con el crecimiento de las FINTECH. Si bien solo un tercio de la población del país cuenta con acceso a los servicios financieros. Es decir, existe una gran oportunidad de bancarizar a la población. En países como China y en muchos en Europa, los sistemas de pago están migrando de utilizar efectivo y tarjetas bancarias hacia un sistema de pagos inmediato utilizando medios como el teléfono móvil. (Uribe, 2021)

Asimismo, las empresas de “crowdfunding” están modificando el modelo de negocios de la banca tradicional. Es decir, el intercambio inmediato entre los ahorradores hacia los prestatarios. Las FINTECH podrían tener un espacio muy importante para satisfacer las necesidades de financiamiento del país. Sobre todo, de las MYPES. (Uribe, 2021)

La importancia de realizar investigación en finanzas

La última razón para evaluar a los empleados es la investigación de personal. Se deben validar las pruebas laborales y una forma de hacerlo es correlacionar las puntuaciones de las pruebas con algunas medidas precisas del desempeño laboral. Sin embargo para hacerlo, debe estar disponible una medida precisa y confiable de este último. Lo mismo aplica al evaluar la efectividad de los programas de capacitación. Para determinar dicha efectividad, hay que contar con una medida precisa del

desempeño para utilizarla al determinar si esta mejora como resultado de la capacitación. (Kluwer, 2022).

2.4. Definición de términos básicos.

- **FINTECH:** Sector integrado por empresas que utilizan la tecnología para mejorar o automatizar los servicios y procesos financieros. (RAE, 2022)
- **Rentabilidad:** Relación existente entre los beneficios que proporciona una determinada operación o cosa y la inversión o el esfuerzo que se ha hecho; cuando se trata del rendimiento financiero; se suele expresar en porcentajes. (Robbins, 2020)
- **E- leanding:** Un lead es un cliente potencial, una persona que ha indicado interés en el producto o servicio de su empresa de alguna forma, este enfocado a la tecnología e internet (Galindo & Hernández, 2019)
- **P2P:** Una red peer-to-peer, red de pares, red entre iguales, red entre pares o red punto a punto (P2P, por sus siglas en inglés) es una red de computadoras en la que todos o algunos aspectos funcionan sin clientes ni servidores fijos, sino una serie de nodos que se comportan como iguales entre sí. (Rodríguez & Tarancón, 2021)
- **Crowlending:** es un sistema de financiación en el que un conjunto de inversores — en vez de un banco— prestan el dinero a un proyecto o empresa, con la intención de que les sea devuelto después junto al interés acordado. (Robbins, 2020)
- **Blockchain:** es un sistema de financiación en el que un conjunto de inversores —en vez de un banco— prestan el dinero a un proyecto o empresa, con la intención de que les sea devuelto después junto al interés acordado. (Kluwer, 2022).

2.5. Hipótesis de la investigación

Hipótesis general

Existe relación positiva significativa entre FINTECH y la Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023.

Hipótesis específicas

Existe relación positiva significativa entre Análisis de Clientes y la Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023.

Existe relación positiva significativa entre Gestión Financiera y la Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023.

Existe relación positiva significativa entre Evaluación de Procesos Internos y la Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023.

2.6. Operacionalización de Variables

Tabla 1

Operacionalización de Variable, Independiente

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
FINTECH	la tendencia de implementar avanzadas tecnologías digitales para optimizar las actividades de la industria financiera aplicada en la empresas (Fierro & Fierro, 2022)	Análisis De Clientes	Nivel de Satisfacción del Cliente utilizando las FINTECH	-¿Considera usted que las FINTECH son una óptima fuente de financiación alternativa al de la banca tradicional? -¿Considera usted que la satisfacción del cliente es necesaria para mantener su fidelidad con la banca tradicional?
			Nivel de Calidad De Servicio utilizando las FINTECH	-¿Es necesaria la calidad e imagen del servicio para atraer la atención a los usuarios a una nueva industria financiera?

Gestión Financiera Nivel -¿Está usted de acuerdo que las
percepción sobre ampliaciones de capital van de la mano
la Ampliación del con el uso de la tecnología financiera?
Capital

Nivel de -¿Considera usted que la administración
Administración del riesgo es relevante para una buena
del Riesgo gestión financiera en una nueva industria
tecnológica?

Evaluación de Nivel eficiencia y -¿Cree usted que es importante la
Procesos Internos eficacia eficiencia y eficacia en una nueva
industria financiera?

Nivel de -¿Considera usted que la productividad se
Productividad da a realizar cuando las empresas tienen
un fácil acceso al sistema financiero?

Tabla 2

Operacionalización de Variable, dependiente

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES
Rentabilidad	En el campo empresarial, tanto en el ámbito de las inversiones como en el ámbito empresarial es un concepto muy importante porque es un buen indicador del desarrollo de una inversión y de la capacidad de la empresa para remunerar los	Maximización de Utilidades	Nivel de percepción sobre el uso de la tecnología en las finanzas	<p>-¿Cree usted que los monederos electrónicos agiliza las transacciones monetarias de una empresa en desarrollo?</p> <p>- ¿Está usted de acuerdo que la tecnología financiera es importante para la inversión para que pueda existir rentabilidad en las empresas emergentes?</p> <p>-¿Considera usted que la tecnología en las finanzas (POS, Monederos electrónicos, tarjetas de crédito) va de la mano con el crecimiento</p>

recursos financieros
utilizados (Kluwer,
2022)

económico de las empresas
emergentes?

Ratios Financieros Nivel de percepción sobre el rendimiento sobre activo totales es un ratio necesario para medir la rentabilidad en una empresa emergente?

Nivel de percepción sobre el rendimiento del Capital Propio (ROE) como alternativa para la medición de la rentabilidad?

Reducción de Costos Nivel de Optimización de proceso de optimización de YAPE, PLIN) influye en la rentabilidad de las empresas emergentes?

-¿Está usted de acuerdo que la

Nivel de Capacitación Personal -¿Considera usted que la capacitación al personal es importante para la reducción de costos y aumento de la rentabilidad de las empresas emergentes?

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Población.

3.1.1 Población.

Según Lind, Marchal, & Wathen (2019) en estadística, “una población es un conjunto de objetos, individuos, elementos o eventos con determinadas características” (p.105).

Los 54 representantes en finanzas en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el año 2023

La población es finita, por ende, se utilizó un muestreo no probabilístico, trabajando esta investigación con toda la población, los 54 representantes en finanzas en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el año 2023.

Criterios de selección

Criterios de inclusión

- ✓ Gerentes generales que manejan las finanzas en la sociedad comercial
- ✓ Jefes de área que manejan las finanzas en la sociedad comercial
- ✓ Representantes legales de la sociedad comercial que manejan las finanzas
- ✓ Gerentes en finanzas

Criterios de exclusión

- ✓ Practicantes en el área administrativa (no se les considera trabajadores en la empresa)
- ✓ Personal de ventas

3.2. Diseño de estudio

Tipo de investigación: Aplicada, Correlacional y no experimental/transversal.

Tipo: Aplicada

Tiene por objetivo resolver un determinado problema o planteamiento específico, enfocándose en la búsqueda y consolidación del conocimiento para su aplicación y, por ende, para el enriquecimiento del desarrollo cultural y científico. (Bunge, 2019)

Nivel: Correlacional

Los diseños correlacionales tienen como objetivo describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Se trata también de descripciones, pero no de variables individuales si no de sus relaciones, sean estas puramente correlacionales o relacionales causales. En estos diseños lo que se mide es la relación entre variables en un tiempo determinado. (Bunge, 2019)

Diseño: No experimental / Transversal

Tipos de diseños no experimentales de acuerdo con el número de momentos o puntos en el tiempo en los cuales se recolectan los datos. En algunas ocasiones la investigación se centra en analizar cuál es el nivel o estado de una o diversas variables en un momento dado, o bien en cuál es la relación entre un conjunto de variables en un punto en el tiempo. (Lind, Marchal, & Wathen, 2021)

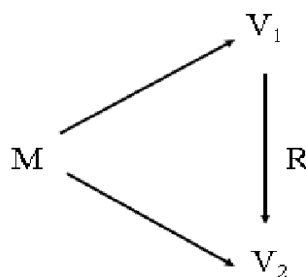


Figura 1 Esquema de investigación

3.3. Recolección de datos.

Al aplicar el cuestionario, la cual consta de un total de 14 preguntas, 7 para la variable FINTECH y 7 para la variable Rentabilidad, en donde se evaluará la actitud y percepción de los representantes en finanzas de las sociedades comerciales frente estas variables.

Los resultados fueron anotados en una ficha de recolección de datos para posteriormente ser evaluadas

Aplicación de la escala de Likert con

1: Totalmente en desacuerdo; 2: en desacuerdo; 3: Algunas Veces; 4: De acuerdo; 5: Totalmente de acuerdo

El nivel que se utilizará es el siguiente:

Escalas

Escala para la dimensión Análisis De Clientes

3 al 6	nivel bajo	C
7 al 10	nivel medio	B
11 al 15	nivel alto	A

Escala para la dimensión Gestión Financiera

2 al 4	nivel bajo	C
5 al 7	nivel medio	B
8 al 10	nivel alto	A

Escala para la dimensión Procesos Internos

2 al 4	nivel bajo	C
5 al 7	nivel medio	B
8 al 10	nivel alto	A

Escala para la Variable FINTECH

7 al 16	nivel bajo	C
17 al 26	nivel medio	B
27 al 35	nivel alto	A

Escala para la Variable Rentabilidad

7 al 16	nivel bajo	C
17 al 26	nivel medio	B
27 al 35	nivel alto	A

3.4. Técnica de análisis de datos

Técnica: Encuesta

La técnica que se utilizó para la recolección de datos es la encuesta. Según, Carrasco (2020) la encuesta, “es una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con intención de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población” (p.87), mediante la encuesta se obtuvo datos concretos de interés sociológico interrogando a los representantes en finanzas en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el año 2023.

Una encuesta implica solicitar a las personas información a través de una hoja censal, es uno de los métodos más utilizados en la investigación de mercado porque permite obtener información real directamente de los consumidores. Por ello, es indispensable que los profesionales de la mercadotecnia e investigadores sepan exactamente la definición de un cuestionario. (Carrasco, 2020)

La misma que tenía un total de 14 preguntas (ítems) (7 para cada variable)

Instrumento: Cuestionario

El cuestionario, consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis. Este tipo de instrumento además de preguntas y categorías de respuesta está formado básicamente por: portada, introducción, instrucciones insertadas a lo largo del mismo y agradecimiento final. (Carrasco, 2020)

Además Hernández (2019) indica que “la finalidad fundamental de los cuestionarios es proporcionar datos que necesita para la tomade decisiones políticas, de planificación y administración. Al proporcionar estadísticas básicas comparables para todo el país y para cada unidad administrativa, el cuestionario contribuye al proceso de planificación general y a la administración de los asuntos nacionales y administrativos” (p.86).

Los resultados de los cuestionarios se emplean para formular políticas, administrar y evaluar programas de educación, empleo, vivienda, familia, salud, desarrollo rural, medios y vías de transporte, urbanización y bienestar. (Hernández, 2019)

No obstante Lind, Marchal, & Wathen (2021) indican que un cuestionario es, “un padrón o lista. Su uso más habitual está asociado al cuestionario, sirve para contabilizar los habitantes de una población y se recogen diversos datos con fines estadísticos” (p.88).

El cuestionario se realizará de manera individual durante un determinado tiempo al finalizar un día laboral hábil de manera que las personas se encuentren relajadas al momento de aplicar este instrumento.

3.5. Técnica de Análisis de datos

En el presente estudio los datos recogidos se procesaron con el software SPSS statistics v 22 (Lind, Marchal, & Wathen, 2021), los resultados serán presentados en tablas y figuras.

Medición de resultados

Al aplicar el cuestionario, el cual consta de 14 preguntas, 7 para la variable FINTECH y 7 para la variable Rentabilidad, en donde se evaluará la actitud y percepción de los encuestados frente al conocimiento de dichas variables

Los resultados fueron anotados en una ficha de recolección de datos para posteriormente ser evaluadas.

Se trabajó con el programa Excel y SPSS 22, los datos son representados en tablas y figuras, para determinar la relación que existe entre las FINTECH con la Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023 se empleará la prueba estadística Spearman.

Prueba estadística Spearman

En la prueba estadística Spearman se determina una relación significativa cuando ambas variables obtienen un distinto valor secuencial correlativo en los resultados probabilísticos (Lind, Marchal, & Wathen, 2021)

Método de decisión:

Valor secuencial Positivo/valor secuencial positivo= Positiva Significativa

Valor secuencial Positivo/valor secuencial negativo=Negativa no significativa

3.6. Validez y Confiabilidad

Tabla 3

Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,815	14

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados

Objetivo General: Determinar la relación entre FINTECH y la Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023.

Tabla 4

Correlación Spearman de las FINTECH y la Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023

		FINTE	RENT
FINTE	C	1,000	,739
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	54	54
RENT	Coefficiente de correlación	,739	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	54	2

De acuerdo con los resultados obtenidos gracias a la prueba estadística Spearman en la Tabla 4, existe una correlación positiva y significativa entre las variables FINTECH y la Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la ciudad de Cajamarca en el año 2023.

Objetivo Especifico 1: Identificar la relación entre Análisis de Clientes y la Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023.

Tabla 5

Correlación Spearman del Análisis de Clientes y la Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023

		ANCLI	RENT
ANCLI	C	1,000	,890
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	54	54
RENT	Coefficiente de correlación	,890	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	54	2

De acuerdo con los resultados gracias a la prueba estadística Spearman en la Tabla 5, existe relación positiva y significativa entre las variables Análisis de Clientes y Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023.

Objetivo Especifico 2: Identificar la relación entre Gestión Financiera y la Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023.

Tabla 6

Correlación Spearman de la Gestión Financiera y la Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023.

		GESFI	RENT
GESFI	C	1,000	,854
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	54	54
RENT	Coefficiente de correlación	,854	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	54	2

De acuerdo con los resultados gracias a la prueba estadística Spearman en la Tabla 6, existe una correlación positiva y significativa entre la Gestión Financiera y la Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023.

Objetivo Especifico 3: Identificar la relación entre Evaluación de Procesos Internos y la Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023.

Tabla 7

Correlación Spearman de la Evaluación de Procesos Internos y la Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023

		EVPRO	RENT
EVPRO	C	1,000	,869
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	54	54
RENT	Coefficiente de correlación	,869	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	54	2

De acuerdo con los resultados gracias a la prueba estadística Spearman en la Tabla 7, existe relación positiva y significativa entre la Evaluación de Procesos Internos y la Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023.

4.2. Discusión

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre las FINTECH y la Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023.

El resultado del objetivo general fue la existencia de una relación positiva y significativa entre las variables FINTECH y la Rentabilidad, la razón de este resultado y coincidiendo con la teoría de Fierro & Fierro (2022) en donde indican que gracias a la tendencia de implementar avanzadas tecnologías digitales para optimizar las actividades de la industria financiera aplicada en la empresas estas pueden ahorrar en otras actividades comerciales e invertir las para el desarrollo empresarial e institucional; dando como resultado una rentabilidad óptima.

Se observan también que a pesar de limitaciones que tuvo esta investigación como, la falta de coordinación que tuvimos con algunos jefes de fianzas de algunas sociedades comerciales para realizar el cuestionario, que tanto como las FINTECH y la Rentabilidad, cuentan con un nivel alto en ambas variables, con un 68.5 % y 74.1 % respectivamente, coincidiendo con la teoría de Torres (2021) en donde indica el monitoreo de las finanzas a través de las FINTECH para disminuir los impactos negativos en la empresa e identificar oportunidades para impulsar los positivos, conlleva a un impacto positivo en la rentabilidad, haciendo que estas crezcan de manera progresiva pero firme, si es alto el uso de las FINTECH, también serán los estados financieros de las empresas como la rentabilidad.

Se identificó también que las dimensiones que componen al FINTECH se relacionan significativamente con la Rentabilidad concediendo con (Fernández, 2022) indica que el uso de las FINTECH en las empresas es beneficioso ya que gracias a la utilización de canales digitales, impulsados por el Internet, para reducir

las asperezas del sector y optimizar la experiencia de los usuarios, es beneficioso, teniendo como consecuencia el crecimiento exponencial de la rentabilidad empresarial.

De esta manera estudios de investigación mencionados en nuestros antecedentes coinciden con los resultados de este estudio:

Guerrero (2021) determinó que el nivel de uso de las FINTECH de las MYPES en las Galerías Polanco S A es alto con un 89% de personas afirmando este resultado; Además Carrizales (2022) concluyo que la organización estudiada mostró una percepción favorable hacia las FINTECH recibida con un 88% de personas afirmando este resultado; También Cardozo (2021), determino que existe un grado alto sobre el nivel de FINTECH en la Galería Palma S.A.S con un 73% de encuestados afirmando este resultado; No obstante Alvarez & Pereira (2021), concluyen la relación existente entre estas variables es significativa entre el FINTECH y Rentabilidad en la Galería Comercial UCOVI; Además Hoyos & Lescano (2021), concluyen que a raíz de la aplicación del cuestionario sobre la variable estudiada, estos mostraron un nivel alto de Nivel FINTECH en las MYPES de las Galerías Pacífico con un 70% de encuestados afirmando este resultado.

Por su parte Cusquisivan (2021), determina en la investigación que realizo, que el nivel de Rentabilidad en la empresa es alto con un 77.6% de colaboradores afirmando este resultado; Además Castro & Cotrina (2020) determinaron que existe relación significativa entre Las FINTECH y La Rentabilidad en la Galería Santa Rosa; También Vasquez (2021) concluye que el nivel de FINTECH es alto con 62% encuestados

afirmando este resultado, además que la rentabilidad es media con un 71% de trabajadores afirmando este resultado y por último que existe una correlación de 0,555 lo que significa una correlación significativa entre la variable FINTECH y Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Shopping Center; No obstante Raymundes (2019) Luego de realizado el estudio concluye que el nivel de FINTECH es alto con un 64% de colaboradores afirmando este resultado, también que el nivel de Rentabilidad es alto con un 59% de personas afirmando este dato y por último se determinó que la relación que existe es significativa entre FINTECH y Rentabilidad en las Sociedades Comerciales Emporio Comercial de Gamarra.

Además Villanueva (2020) llega a la siguiente conclusión; con respecto al nivel de FINTECH en los trabajadores los cuales indicaron el 38 % como malo, el 45 % como medio y como alto el 78.2 %, en la Galería San Francisco De Asís en la ciudad de Huancayo en el año 2020; También Mantilla (2021) concluye con respecto al nivel de FINTECH los encuestados indicaron el 8 % como bajo y el 5 % como medio y como alto el 87 %, en las Entidades Comerciales de la Galería COREMARCA de la ciudad de Cajamarca en el 2021; No obstante Navarro & Velasquez (2020) concluyen que existe relación significativa entre las FINTECH y la Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Bambamarca en la ciudad de Cajamarca en el 2020; También Ahumada (2020) concluye existe relación significativa entre Las FINTECH y la Rentabilidad en las Sociedades Comerciales del Mercado San Antonio de la ciudad de Cajamarca en el 2020.

Además Linares (2022) estableció la existencia de una relación significativa entre el FINTECH y la Rentabilidad en el Quinde Shopping Plaza SAC de la ciudad de

Cajamarca en el año 2022; También Díaz & Perez (2019) concluye a partir de análisis estadísticos, que el nivel de FINTECH y Rentabilidad es alto con un 72% y 57% de colaboradores afirmando este resultado respectivamente, no obstante, se infiere que existe una relación significativa entre las dimensiones que componen las FINTECH con la Rentabilidad, y por último que la relación que existe entre Las FINTECH y La Rentabilidad en el Real Plaza S.R.L. de la ciudad de Cajamarca en el Año 2019 es significativa.

No obstante, otros estudios de investigación en los antecedentes discrepan con los resultados de este estudio:

Rivera (2020), concluye que el nivel de Fintech mostrado en este estudio obtiene un nivel medio con un 65% de encuestados afirmando este resultado; Además Chacón (2021) concluye que el FINTECH su nivel es alto con un 64 % del colaboradores indicando este resultado, también que el nivel de Rentabilidad es bajo con un 66 % de colaboradores afirmando este dato, y por último existe relación no significativa entre las FINTECH y la Rentabilidad en las MYPES de la Galería José Gálvez de la ciudad de Cajamarca en el 2021.

Al definir todas estas investigaciones y teorías coincidiendo en su mayoría con los de esta investigación se deduce que la relación entre estas variables siempre será significativa, ya que si se tiene un buen manejo de las FINTECH, la Rentabilidad es mucho más progresiva y alta en las Galería Arcángel. El estudio de las FINTECH hoy en día es fundamental, ya que es crucial e indispensable a nivel corporativo tanto nacional como global, no solo en sociedades comerciales de este rubro, si no en cualquier rubro empresarial, esta nos permitirá que las organizaciones comerciales tengan una óptima Rentabilidad y desarrollo empresarial progresivo.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. Existe una relación positiva significativa de 0.739 las FINTECH y la Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023.
2. Existe una relación positiva significativa de 0.890 entre Análisis de Clientes y la Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023.
3. Existe una relación positiva significativa de 0.854 entre la Gestión Financiera y la Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023.
4. Existe una relación positiva significativa de 0.869 entre la Evaluación de Procesos Internos y la Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023.

Recomendaciones

1 Recomendamos para mantener y mejorar el nivel de la optimización de los procesos, llevar cabo un análisis constante sobre los pros y contras de las diferentes actividades financieras a través del uso de las FINTECH, ya sean altas o bajas, con el objetivo de tomar las mejores decisiones y reaccionar de la forma más adecuada.

2 Recomendamos para mantener el nivel de rendimiento del capital a través de la tecnología Financiera capacitar a los jefes o gerentes de finanzas de las Sociedades Comerciales para garantizar la capacitación de nuevas tecnologías las cuales se van actualizando a través del tiempo. Para que al momento de monitorear y utilizar las FINTECH, estos puedan manejarlos de manera rápida y óptima.

3 Promover como gestionar de manera óptima el análisis de clientes utilizando la tecnología financiera actualizada, de manera constante en los gerentes de finanzas, ya que esta es vital para el progreso y desarrollo de las sociedades comerciales de la Galería Arcángel.

Finalmente esperamos que esta investigación sea un punto de partida para estudiar más a fondo las FINTECH y la Rentabilidad en los diferentes Sociedades Comerciales a nivel nacional e internacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Ahumada. (2020). *Las FINTECH y la Rentabilidad en las Sociedades Comerciales del Mercado San Antonio de la ciudad de Cajamarca en el 2020*. Cajamarca: Universidad Privada del Norte.
- Alvarez, A., & Pereira, C. (2021). *FINTECH y Rentabilidad en la Galería Comercial UCOVI, Montevideo - 2021*. Montevideo: Universidad Católica del Uruguay.
- Alvarez, A., Cantorna, S., & Maside, M. (2021). *Contabilidad Financiera 2ª Edición*. Malaga: Garceta.
- Angulo, U. (2021). *Contabilidad financiera - 2a Edición*. Mallorca: Pirámide.
- Bednárová, M. (2021). *Análisis de la información corporativa*. Valencia: Ediciones Pirámide.
- Bunge. (2019). *Filosofía de la tecnología y otros ensayos*. Lima: Universidad Garcilaso de la Vega.
- Cardozo. (2021). *Las FINTECH en la Galería Palma S.A.S, Asunción - 2021*. Asunción: Universidad Autónoma de Asunción.
- Carrasco, S. (2020). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Universidad Mayor De San Marcos.
- Carrizales, A. (2022). *Las FINTECH en Centro Comercial Galerías Sucre C.A., Quito - 2022*. Quito: Universidad San Francisco de Quito.
- Castro, J. J., & Cotrina, O. (2020). *Relación entre Las FINTECH y La Rentabilidad en la Galería Santa Rosa, Trujillo – 2020*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.

- Chacón, S. (2021). *FINTECH y Rentabilidad en las MYPES de la Galería José Gálvez de la ciudad de Cajamarca en el 2021*. Cajamarca: Universidad Nacional De Cajamarca.
- Cusquisivan, B. (2021). *Rentabilidad de las Sociedades Comerciales en la Galería Comercial Siete De Enero de la ciudad de Chiclayo en el año 2021*. Chiclayo: Universidad Nacional de Chiclayo.
- Diaz, & Perez. (2019). *Las FINTECH y La Rentabilidad en el Real Plaza S.R.L. de la ciudad de Cajamarca en el Año 2019*. Cajamarca: Universidad Privada Del Norte.
- Fernández, E. (2022). *Introducción a la contabilidad: Elaboración y análisis de la información*. Madrid: Pirámide.
- Fierro, A., & Fierro, F. (2022). *Contabilidad general*. Valencia: Ediciones de la U.
- Galindo, M., & Hernández, J. (2019). *Estudio Práctico de la Contabilidad Electrónica*. Madrid: Ediciones Fiscales ISEF.
- González, V. (2022). *Contabilidad financiera: El Plan General de Contabilidad*. Mallorca: Planeta.
- Guerrero. (2021). *Nivel de uso de las FINTECH en las MYPES de las Galerías Polanco S A., México - 2021*. Ciudad De Mexico: UNAM.
- Hernández, F. (2019). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Hernández, S. (2020). *Economía de la Empresa*. Mallorca: Compartiendo Conocimiento SLU.

- Hoyos, K., & Lescano, J. (2021). *Nivel de FINTECH en las Entidades Comerciales de la Galerías Pacífico, Buenos Aires - 2021*. Buenos Aires: Escuela de Negocios UCA.
- Jiménez, R., & Serna, J. (2019). *Información contable para la gestión y su control*. Madrid: Ediciones de la U.
- Jiménez, S. (2022). *Contabilidad financiera: Notas técnicas y casos resueltos*. Mallorca: Pearson.
- Kluwer, W. (2022). *Todo Contabilidad*. Mallorca: Planeta.
- Linares, I. (2022). *FINTECH y Rentabilidad en el Quinde Shopping Plaza SAC, Cajamarca - 2022*. Cajamarca: Universidad Privada Del Norte.
- Lind, Marchal, & Wathen. (2021). *Estadística aplicada a los negocios*. Los Angeles: McGraw-Hill.
- Mantilla. (2021). *FINTECH en las Entidades Comerciales de la Galería COREMARCA de la ciudad de Cajamarca en el 2021*. Cajamarca: Universidad Privada del Norte.
- Munoz, R. (2021). *Contabilidad financiera*. Valencia: Pearson.
- Muñiz, L. (2022). *Dominar Power BI: Con casos prácticos y ejercicios de gestión empresarial*. Mallorca: Pirámide.
- Navarro, & Velasquez. (2020). *FINTECH y Rentabilidad en la las Sociedades Comerciales de la Galería Bambamarca en la ciudad de Cajamarca en el 2020*. Cajamarca: Universidad Nacional De Cajamarca.
- RAE. (2022). *Diccionario de al Real Academia Española*. Madrid: McGraww-Hill.

- Ramirez, M. (2021). *Python para finanzas: Curso práctico*. Madrid: Pearson.
- Raymundes, J. (2019). *Las FINTECH y su influencia en la Rentabilidad de las Sociedades Comerciales de responsabilidad limitada en el Emporio Comercial de Gamarra del Sector Textil en la Victoria, 2019*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Rey, J. (2022). *Contabilidad General. Curso práctico 3.a edición*. Madrid: Planeta.
- Rivera. (2020). *FINTECH en las Sociedades Comerciales de la Galería Comercial SREDNI, Barranquilla - 2020*. Barranquilla: Universidad de la Costa CUC.
- Robbins. (2020). *Fundamentals Of Management, Eighth Edition, Loose Leaf Version*. Toronto:McGraw Hill.
- Robbins, S., & Judge, T. (2020). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Rodríguez, C., & Tarancón, J. (2021). *Manual de contabilidad bancaria*. Madrid: Pirámide.
- Rodríguez, N. (2022). *Interpretación de Estados Financieros*. Madrid: Planeta.
- Rojas. (2020). *Contabilidad de costos en industrias de Transformación*. Mallorca: IMCP.
- Senent, M. (2022). *Contabilidad Para Principiantes: Todo lo que necesitas para entenderla*. Valencia: Planeta.
- Torres. (2021). *Instrumentos financieros básicos*. Valencia: Ediciones de la U.
- Uribe, L. (2021). *Plan de cuentas para sistemas contables*. Valencia: Planeta.

Vasquez, E. (2021). *FINTECH y Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Shopping Center, Chimbote - 2021*. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Vela. (2021). *Fundamentos de contabilidad financiera*. Madrid: Pirámide.

Villanueva. (2020). *FINTECH en las MYPES de la Galería San Francisco De Asís, Huancayo-2020*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.

ANEXOS

ANEXO 1:

Modelo de instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE FINTECH Y RENTABILIDAD

Estimado colaborador(a): el presente cuestionario es de carácter anónimo; tiene como objetivo determinar la relación que existe entre las FINTECH con la Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023.

A continuación, mostramos la siguiente tabla, usted debe valorar cada una de ellas, teniendo en cuenta el intervalo del 1 al 5, considerando para esta valoración un comportamiento lo más fiel posible. Recuerde que el puntaje de 5 indica que está totalmente de acuerdo, mientras que el puntaje 1 que está en total desacuerdo.

Totalmente en desacuerdo:	1
En desacuerdo:	2
Algunas veces:	3
De Acuerdo:	4
Totalmente De Acuerdo:	5

VARIABLE FINTECH

DIMENSION	N°	ITEM	VALORACIÓN				
ANÁLISIS DE CLIENTES	1	¿Considera usted que las FINTECH son una óptima fuente de financiación alternativa al de la banca tradicional?	1	2	3	4	5

	2	¿Considera usted que la satisfacción del cliente es necesaria para mantener su fidelidad con la banca tradicional?	1	2	3	4	5
	3	¿Es necesaria la calidad e imagen del servicio para atraer la atención a los usuarios a una nueva industria financiera?	1	2	3	4	5
GESTIÓN FINANCIERA	4	¿Está usted de acuerdo que las ampliaciones de capital van de la mano con el uso de la tecnología financiera?	1	2	3	4	5
	5	¿Considera usted que la administración del riesgo es relevante para una buena gestión financiera en una nueva industria tecnológica??	1	2	3	4	5
	6	¿Cree usted que es importante la eficiencia y eficacia en una nueva industria financiera?	1	2	3	4	5

EVALUACIÓN DE PROCESOS INTERNOS						
	7	¿Considera usted que la productividad se da a realizar cuando las empresas tienen un fácil acceso al sistema financiero??	1	2	3	4

VARIABLE RENTABILIDAD

DIMENSION	N°	ITEM	VALORACIÓN				
MAXIMIZACIÓN DE UTILIDADES	8	¿Cree usted que los monederos electrónicos agilizan las transacciones monetarias de una empresa en desarrollo?	1	2	3	4	5
	9	¿Está usted de acuerdo que la tecnología financiera es importante para la inversión para que pueda existir rentabilidad en las empresas emergentes?	1	2	3	4	5
	10	¿Considera usted que la tecnología en las finanzas (POS, Monederos electrónicos, tarjetas de crédito) va de la mano con el crecimiento económico de las empresas emergentes?	1	2	3	4	5
RATIOS FINANCIEROS	11	¿ Está usted de acuerdo que el rendimiento sobre activo totales es un ratio necesario para medir la rentabilidad en una empresa	1	2	3	4	5

		emergente?					
	12	¿Cree que es importante el uso del rendimiento sobre capital propio como alternativa para la medición de la rentabilidad?	1	2	3	4	5
REDUCCIÓN DE COSTOS	13	¿Está usted de acuerdo que la optimización de procesos (POS, YAPE, PLIN) influye en la rentabilidad de las empresas emergentes?	1	2	3	4	5
	14	¿Considera usted que la capacitación al personal es importante para la reducción de costos y aumento de la rentabilidad de las empresas emergentes?	1	2	3	4	5

ANEXO 2:

Tabla 8

Matriz de consistencia de la secuencia básica de investigación

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	MUESTRA	METODOLOGIA	TECNICA	ESTADÍSTICA
<p>PROBLEMA PRINCIPAL ¿Cuál es la relación que existe entre las FINTECH y la Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre FINTECH y la Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS Identificar relación entre Análisis de Clientes y la Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023.</p> <p>Identificar relación entre Gestión Financiera y la Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023.</p> <p>Identificar relación entre Evaluación de Procesos Internos y la Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existe relación positiva significativa entre FINTECH y la Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS Existe relación positiva significativa entre Análisis de Clientes y la Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023</p> <p>Existe relación positiva significativa entre Gestión Financiera y la Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023</p>	FINTECH Rentabilidad	Los 54 representantes en finanzas en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Aplicada</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN Correlacional</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN No experimental / Transversal</p>	<p>La encuesta</p> <p>INSTRUMENTO Cuestionario</p>	<p>En el presente estudio los datos recogido se procesaran con el software Excel y SPSS 22.0 los resultados serán presentados en tablas y figuras.</p> <p>Para determinar la relación que existe entre las FINTECH y la Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023se empleará la prueba estadística Spearman</p>

Existe
relación positiva
significativa entre
Evaluación de
Procesos Internos y
la Rentabilidad en
las Sociedades
Comerciales de la
Galería Arcángel en
la Ciudad de
Cajamarca en el
2023

ANEXO 3:

Resultado descriptivo del nivel de FINTECH en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel

Tabla 9

Nivel de FINTECH en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Alto	37	68,5
Nivel Medio	15	29,6
Nivel Bajo	1	1,9
Total	54	100,0

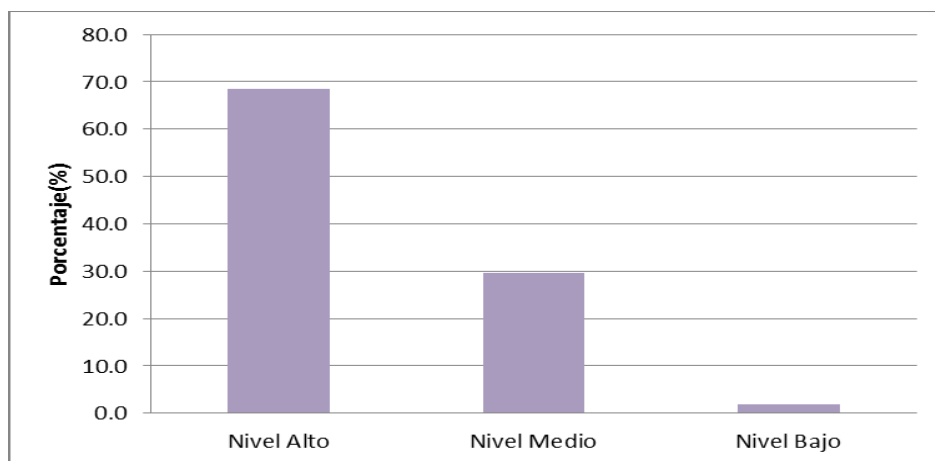


Figura 2: Nivel de FINTECH en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023

Se identificó por el instrumento de recolección de datos aplicado con honestidad, puntualidad y responsabilidad a los encuestados de las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023. A través de los resultados del cuestionario, reflejados en la tabla 9 y en la figura 2 que el nivel de FINTECH es alto, con un valor contundente y relevante del 68.5% de encuestados afirmado este resultado.

ANEXO 4:

Resultado descriptivo del nivel de Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel

Tabla 10

Nivel de Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Alto	40	74,1
Nivel Medio	13	24,1
Nivel Bajo	1	1,9
Total	54	100,0

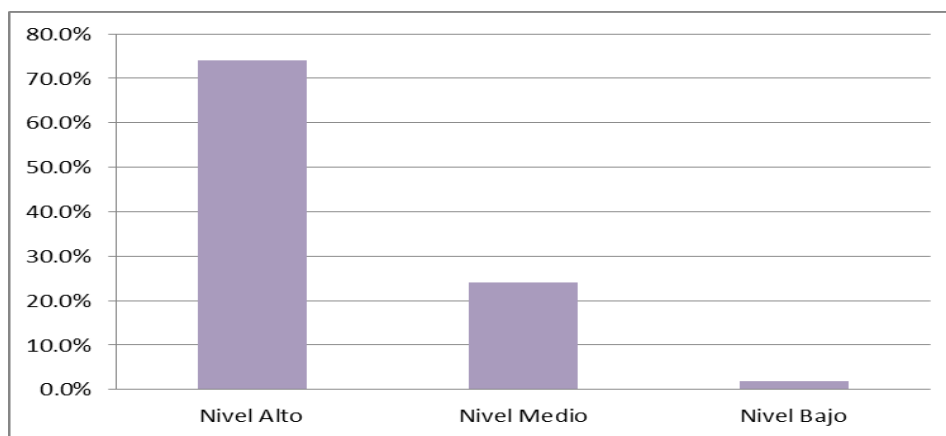


Figura 3: Nivel de Rentabilidad en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023.

Se identificó por el cuestionario aplicado con honestidad, puntualidad y responsabilidad a los encuestados de las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023. A través de los resultados reflejados, en la tabla 10 y en la figura 3 que el nivel de Rentabilidad es alto, con un valor contundente de 74.1 % de encuestados afirmando este resultado.

ANEXO 5:

Resultado descriptivo del nivel de Análisis de Clientes en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel.

Tabla 11

Nivel de Análisis de Clientes en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Alto	47	87,0
Nivel Medio	6	11,1
Nivel Bajo	1	1,9
Total	54	100,0

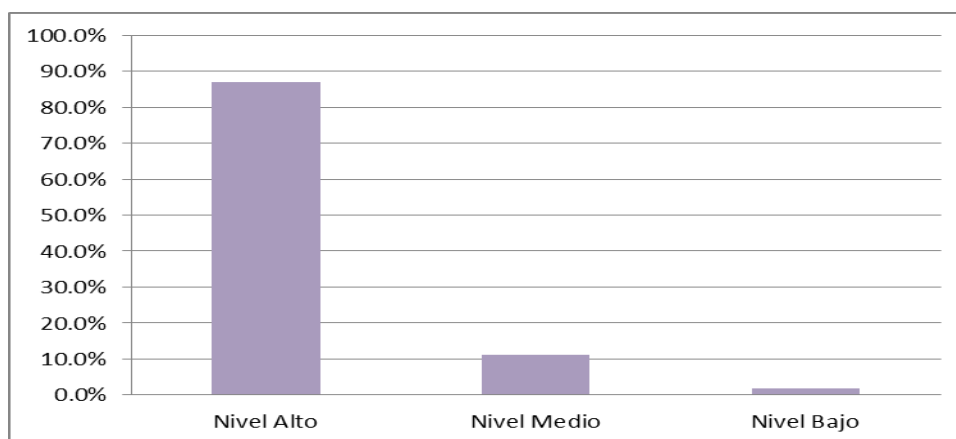


Figura 4: Nivel de Análisis de Clientes en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023.

Se identificó por cuestionario aplicado con honestidad, puntualidad y responsabilidad a los encuestados de las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023. A través de los resultados reflejados, en la tabla 11 y en la figura 4 que el nivel de Análisis de clientes es alto, con un valor contundente de 87 % de encuestados afirmando este resultado.

ANEXO 6:

Resultado descriptivo del nivel de Gestión Financiera en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel.

Tabla 12

Nivel de Gestión Financiera en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Alto	38	70,4
Nivel Medio	14	25,9
Nivel Bajo	2	3,7
Total	54	100,0

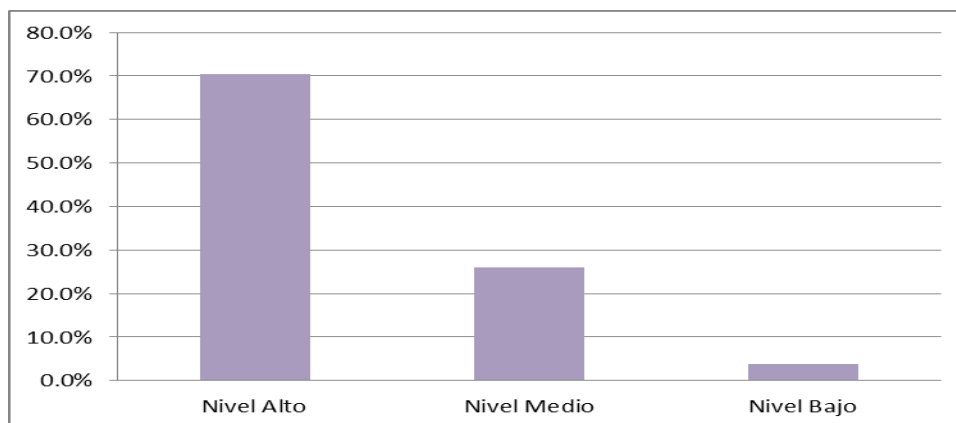


Figura 5: Nivel de Gestión Financiera en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023.

Se identificó por el cuestionario aplicado con honestidad, puntualidad y responsabilidad a los colaboradores de las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el año 2023. A través de los resultados del cuestionario, reflejados en la tabla 12 y en la figura 5 que el nivel de Gestión Financiera es alto, con un valor contundente del 70.4 % del total de encuestados afirmando el resultado.

ANEXO 7:

Resultado descriptivo del nivel de Evaluación de Procesos Internos en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel.

Tabla 13

Nivel de Evaluación de Procesos Internos en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Alto	41	75,9
Nivel Medio	12	22,2
Nivel Bajo	1	1,9
Total	54	100,0

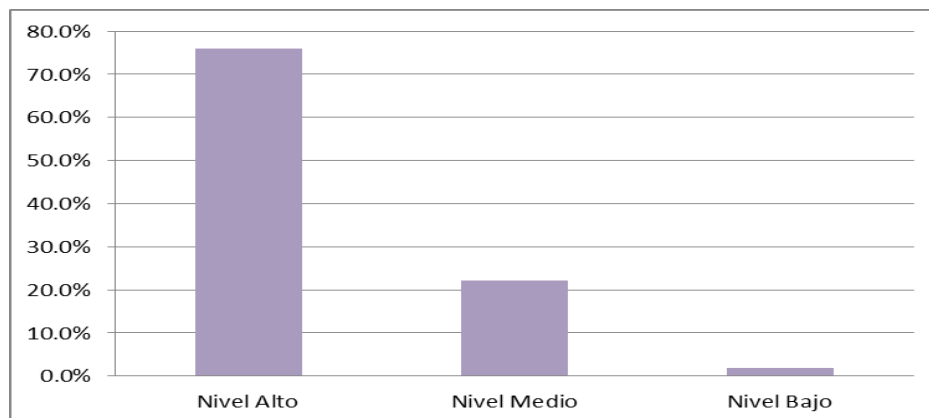


Figura 6: Nivel de Evaluación de Procesos Internos en las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el 2023

Se identificó por el cuestionario aplicado con honestidad, puntualidad y responsabilidad a los encuestados de las Sociedades Comerciales de la Galería Arcángel en la Ciudad de Cajamarca en el año 2023. A través de los resultados del cuestionario, en la tabla 13 y en la figura 6 que el nivel de Solución de Problemas es alto, con un valor contundente del 75.9% del total de encuestados afirmando este resultado.

ANEXO 8:

Resultado del primer ítem del cuestionario

Tabla 14

Ítem 1

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	1	1,9
En Desacuerdo	4	7,4
Algunas Veces	2	3,7
De Acuerdo	14	25,9
Totalmente De Acuerdo	33	61,1
Total	54	100,0

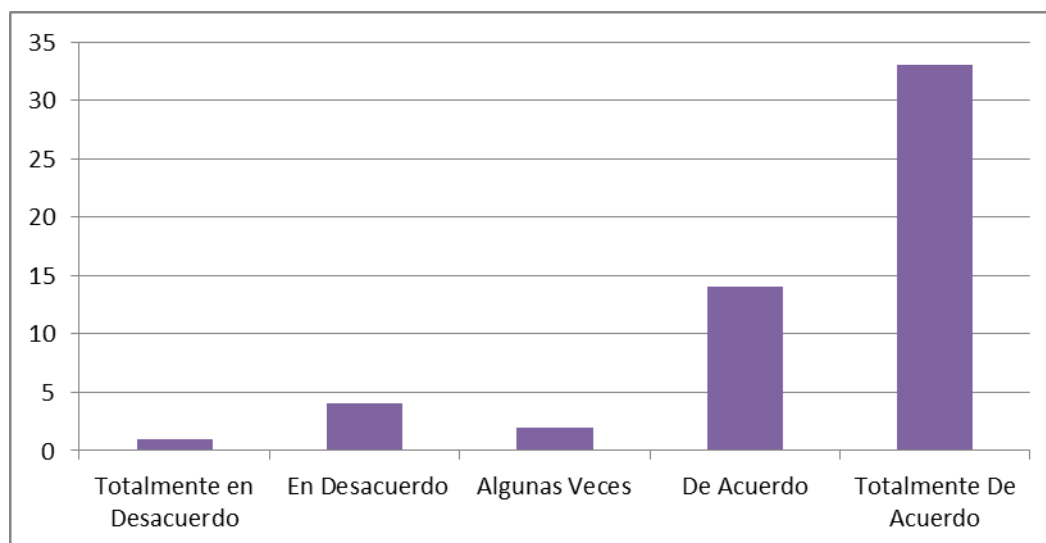


Figura 7: Resultado del primer ítem del cuestionario

ANEXO 9:

Resultado del segundo ítem del cuestionario

Tabla 15

Ítem 2

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente De Acuerdo	3	5,6
En Desacuerdo	1	1,9
Algunas Veces	1	1,9
De Acuerdo	7	13,0
Totalmente De Acuerdo	42	77,8
Total	54	100,0

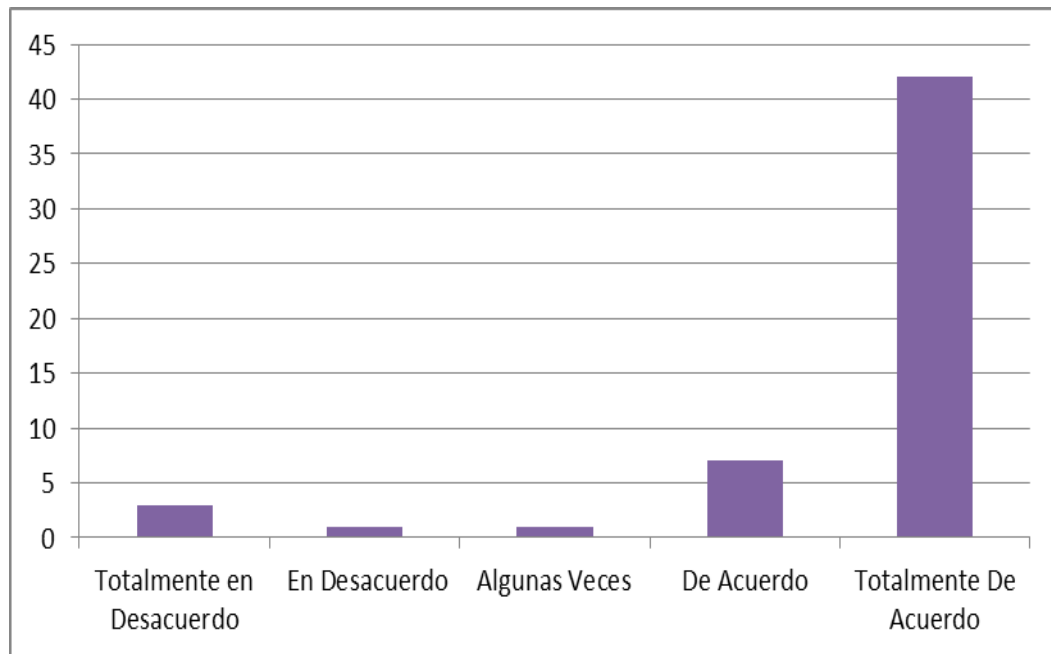


Figura 8: Resultado del segundo ítem del cuestionario

ANEXO 10:

Resultado del tercer ítem del cuestionario

Tabla 16

Ítem 3

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente De Acuerdo	1	1,9
En Desacuerdo	4	7,4
Algunas Veces	5	9,3
De Acuerdo	14	25,9
Totalmente De Acuerdo	30	55,6
Total	54	100,0

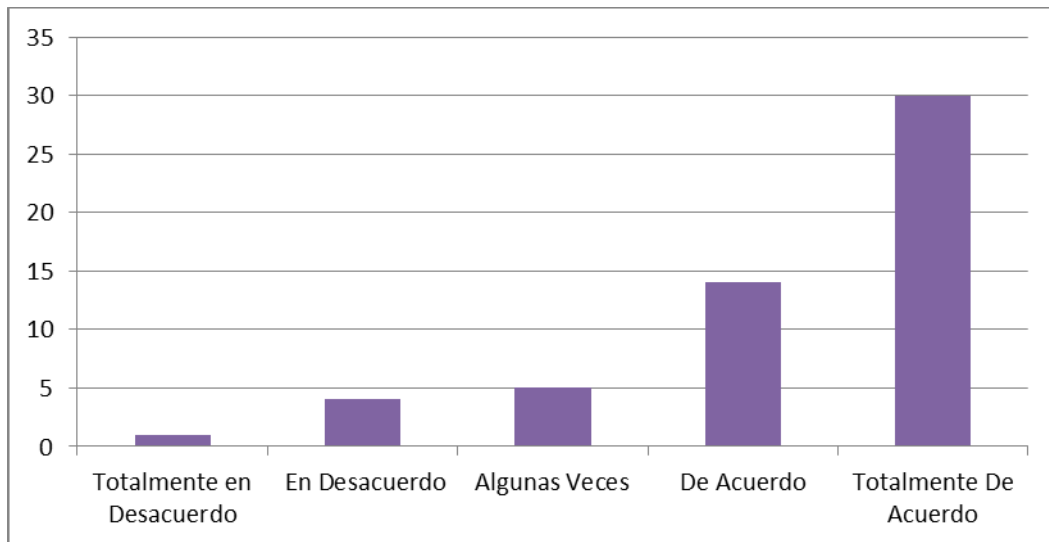


Figura 9: Resultado del tercer ítem del cuestionario

ANEXO 11:

Resultado del cuarto ítem del cuestionario

Tabla 17

Ítem 4

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente De Acuerdo	4	7,4
En Desacuerdo	6	11,1
Algunas Veces	2	3,7
De Acuerdo	14	25,9
Totalmente De Acuerdo	28	51,9
Total	54	100,0

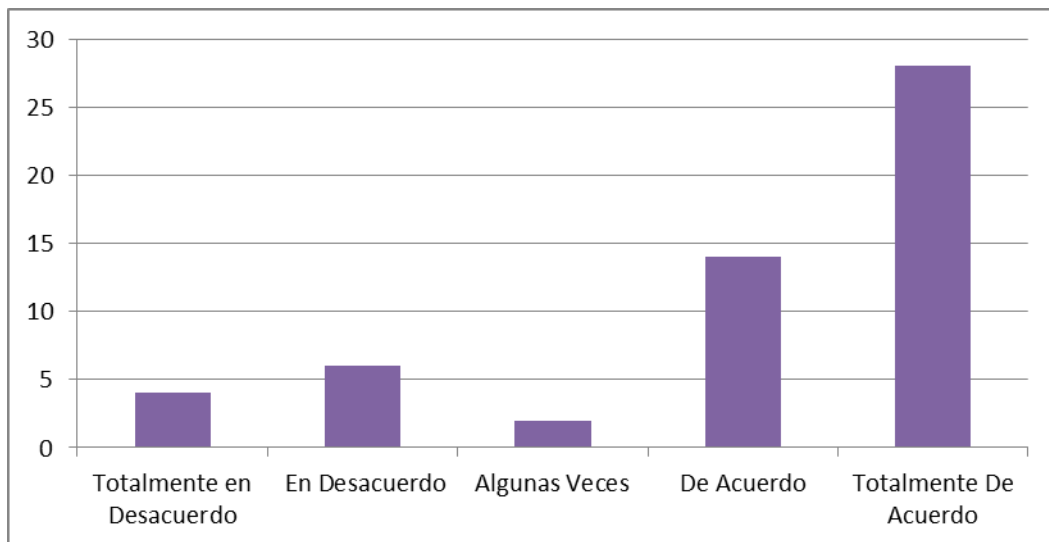


Figura 10: Resultado del cuarto ítem del cuestionario

ANEXO 12:

Resultado del quinto ítem del cuestionario

Tabla 18

Ítem 5

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente De Acuerdo	3	5,6
En Desacuerdo	2	3,7
Algunas Veces	1	1,9
De Acuerdo	19	35,2
Totalmente De Acuerdo	29	53,7
Total	54	100,0

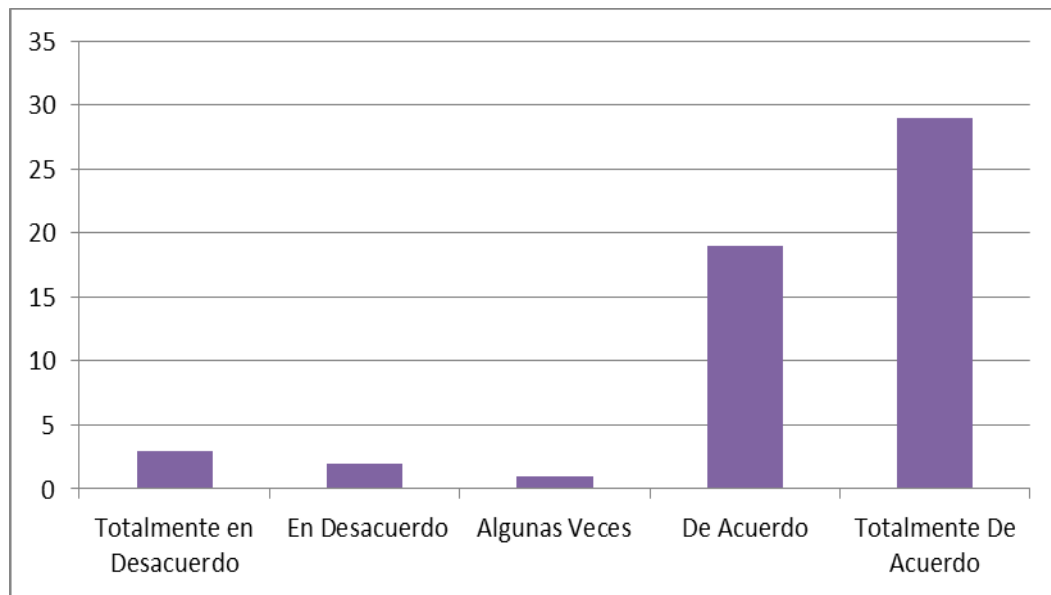


Figura 11: Resultado del quinto ítem del cuestionario

ANEXO 13:

Resultado del sexto ítem del cuestionario

Tabla 19

Ítem 6

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente De Acuerdo	1	1,9
En Desacuerdo	6	11,1
Algunas Veces	2	3,7
De Acuerdo	20	37,0
Totalmente De Acuerdo	25	46,3
Total	54	100,0

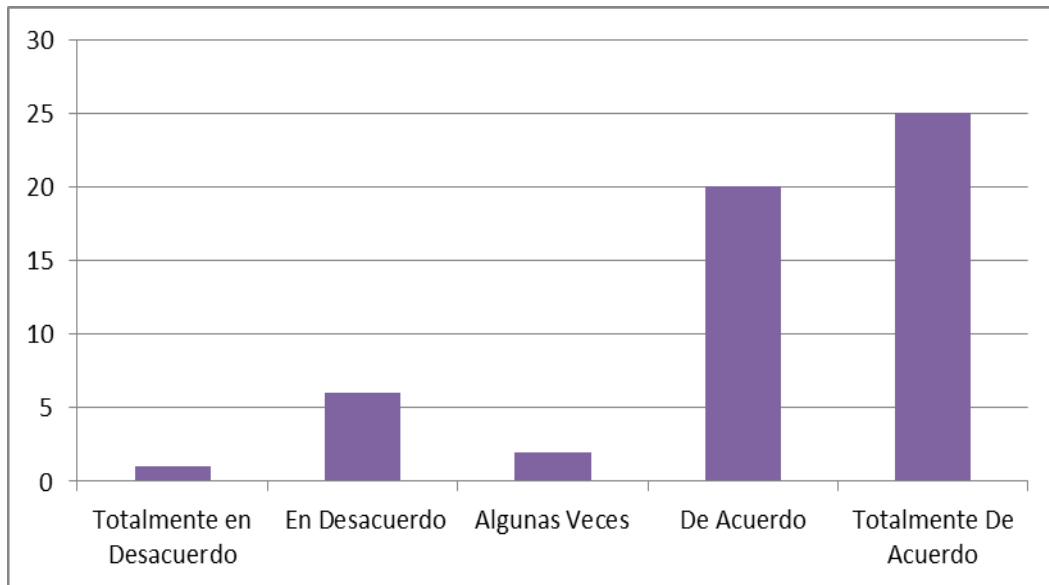


Figura 12: Resultado del sexto ítem del cuestionario

ANEXO 14:

Resultado del séptimo ítem del cuestionario

Tabla 20

Ítem 7

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente De Acuerdo	2	3,7
En Desacuerdo	4	7,4
Algunas Veces	3	5,6
De Acuerdo	6	11,1
Totalmente De Acuerdo	39	72,2
Total	54	100,0

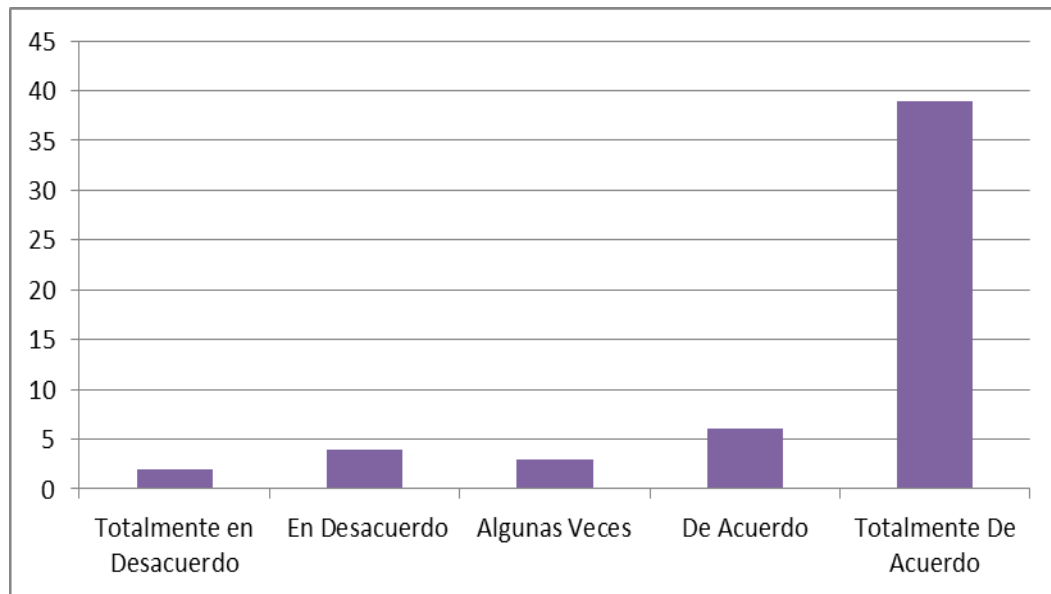


Figura 13: Resultado del séptimo ítem del cuestionario

ANEXO 15:

Resultado del octavo ítem del cuestionario

Tabla 21

Ítem 8

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente De Acuerdo	1	1,9
En Desacuerdo	5	9,3
Algunas Veces	1	1,9
De Acuerdo	2	3,7
Totalmente De Acuerdo	45	83,3
Total	54	100,0

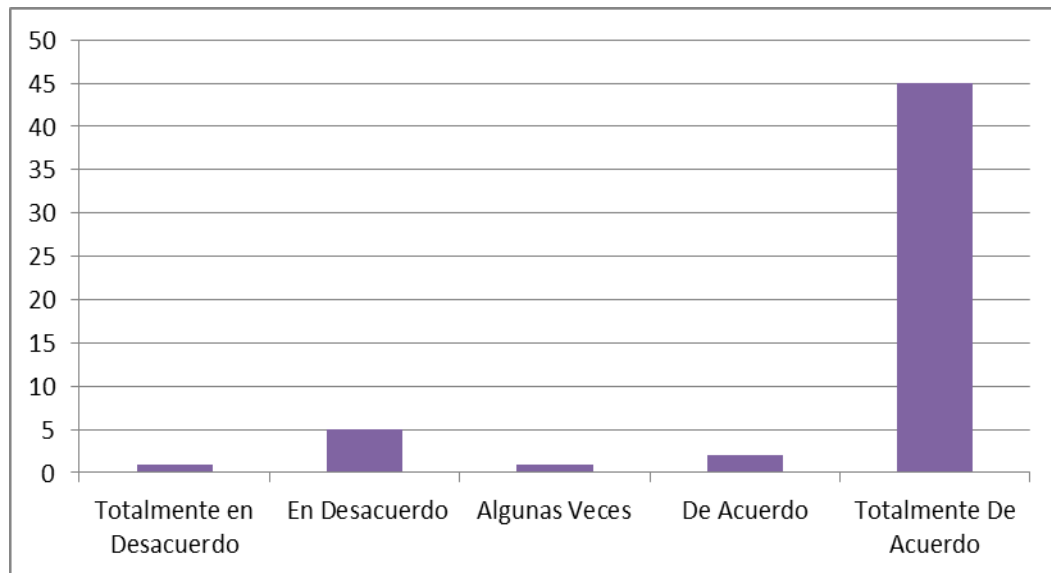


Figura 14: Resultado del octavo ítem del cuestionario

ANEXO 16:

Resultado del noveno ítem del cuestionario

Tabla 22

Ítem 9

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente De Acuerdo	3	5,6
En Desacuerdo	5	9,3
Algunas Veces	4	7,4
De Acuerdo	1	1,9
Totalmente De Acuerdo	41	75,9
Total	54	100,0

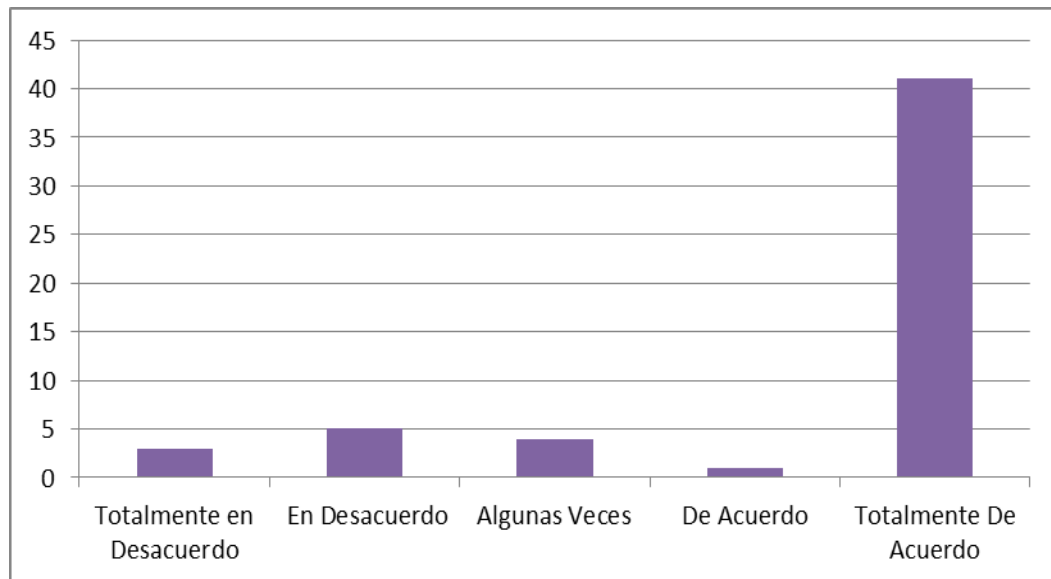


Figura 15: Resultado del noveno ítem del cuestionario

ANEXO 17:

Resultado del décimo ítem del cuestionario

Tabla 23

Ítem 10

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente De Acuerdo	6	11,1
En Desacuerdo	11	20,4
Algunas Veces	14	25,9
De Acuerdo	15	27,8
Totalmente De Acuerdo	8	14,8
Total	54	100,0

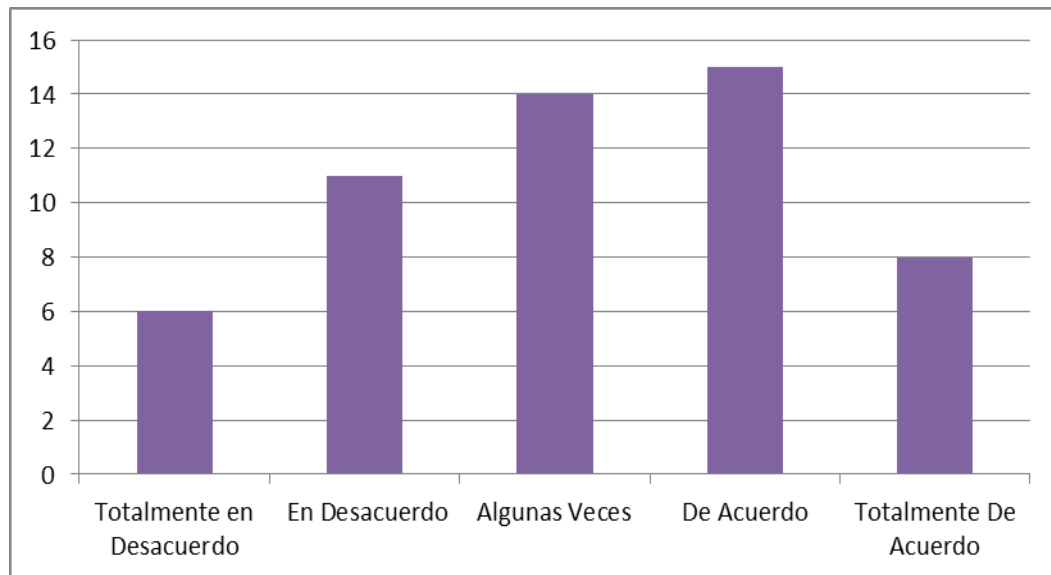


Figura 16: Resultado del décimo ítem del cuestionario

ANEXO 18:

Resultado del onceavo ítem del cuestionario

Tabla 24

Ítem 11

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente De Acuerdo	2	3,7
En Desacuerdo	3	5,6
Algunas Veces	3	5,6
De Acuerdo	5	9,3
Totalmente De Acuerdo	41	75,9
Total	54	100,0

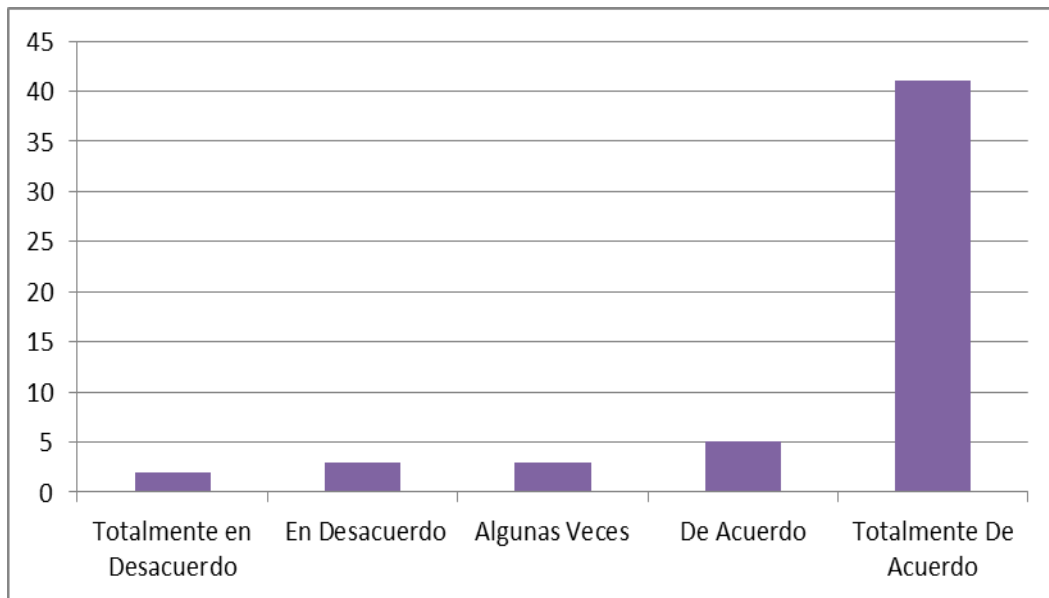


Figura 17: Resultado del onceavo ítem del cuestionario

ANEXO 19:

Resultado del doceavo ítem del cuestionario

Tabla 25

Ítem 12

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente De Acuerdo	1	1,9
En Desacuerdo	2	3,7
Algunas Veces	11	20,4
De Acuerdo	10	18,5
Totalmente De Acuerdo	30	55,6
Total	54	100,0

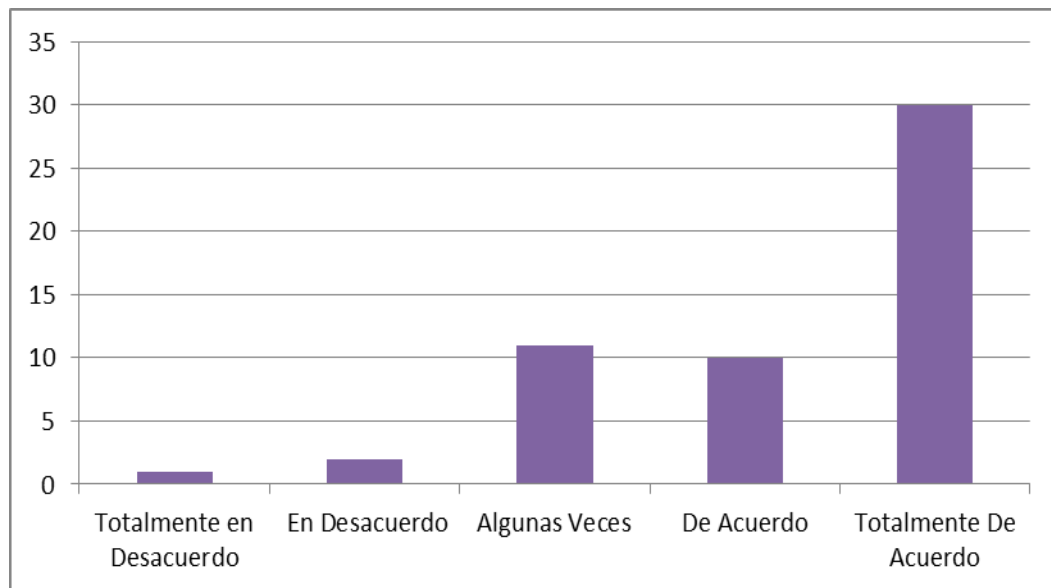


Figura 18: Resultado del doceavo ítem del cuestionario

ANEXO 19:

Resultado del treceavo ítem del cuestionario

Tabla 26

Ítem 13

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente De Acuerdo	3	5,6
En Desacuerdo	4	7,4
Algunas Veces	6	11,1
De Acuerdo	13	24,1
Totalmente De Acuerdo	28	51,9
Total	54	100,0

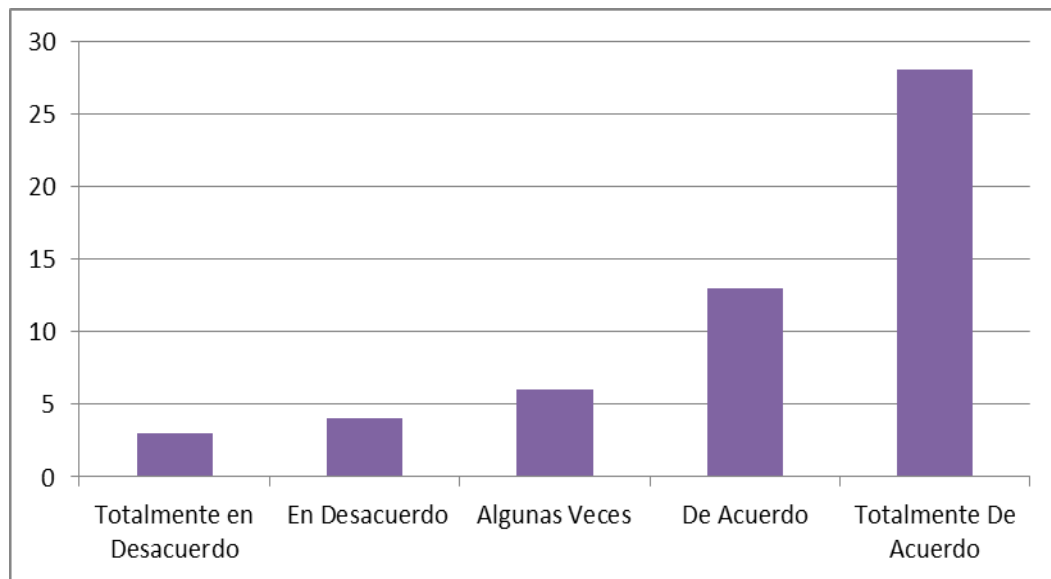


Figura 19: Resultado del treceavo ítem del cuestionario

ANEXO 19:

Resultado del catorceavo ítem del cuestionario

Tabla 27

Ítem 14

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente De Acuerdo	2	3,7
En Desacuerdo	8	14,8
Algunas Veces	6	11,1
De Acuerdo	5	9,3
Totalmente De Acuerdo	33	61,1
Total	54	100,0

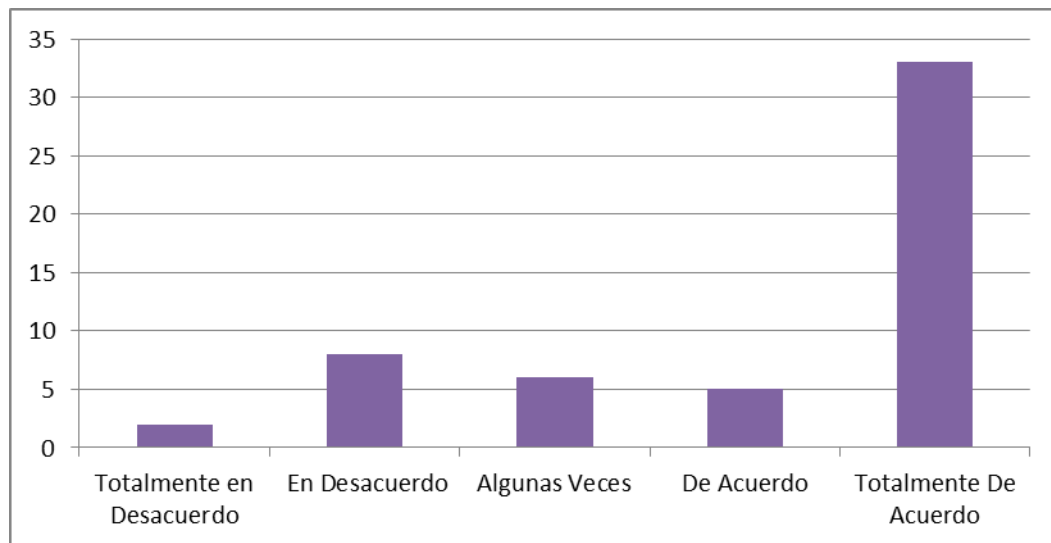


Figura 20: Resultado del catorceavo ítem del cuestionario

ANEXO 19:

Base de datos:

ENCUESTADOS	FINTECH															Puntaje Total	Nivel	RENTABILIDAD						Puntaje total	Nivel
	ANALISIS DE CLIENTES			TOTAL	Nivel	GESTION FINANCIERA		TOTAL	Nivel	EVALUACION DE PROCESOS INTERNOS			TOTAL	Nivel	#			9	10	11	12	13	14		
	1	2	3			4	5			6	7														
1	3	4	5	12	A	5	4	9	A	5	5	10	A	31	A	5	5	4	5	1	4	5	22	A	
2	3	4	4	11	A	5	4	9	A	5	5	10	A	30	A	4	5	2	4	1	2	4	22	B	
3	5	4	4	13	A	3	4	7	B	3	3	6	B	26	B	5	3	4	5	1	4	5	27	A	
4	4	5	4	13	A	4	3	7	B	4	4	8	A	28	A	4	4	5	4	1	5	4	27	A	
5	5	5	4	14	A	4	3	7	B	4	4	8	A	29	A	5	4	4	5	1	4	5	28	A	
6	4	5	4	13	A	4	3	7	B	4	4	8	A	28	A	3	4	5	3	1	5	3	24	B	
7	4	5	3	12	B	4	1	5	B	4	4	8	A	25	B	4	4	5	4	1	5	4	27	A	
8	4	5	5	14	B	4	1	5	B	4	4	8	A	27	A	4	4	5	4	1	5	4	27	A	
9	5	5	5	15	A	4	3	7	B	4	4	8	A	30	A	5	4	5	5	1	5	5	30	A	
10	3	1	1	5	C	4	4	8	A	4	4	8	A	21	B	5	4	5	5	1	5	5	30	A	
11	3	5	5	13	A	4	3	7	B	4	4	8	A	28	A	3	4	5	3	1	5	3	24	B	
12	3	5	5	13	A	4	5	9	A	4	4	8	A	30	A	3	4	4	3	1	4	3	22	B	
13	5	5	5	15	A	4	5	9	A	4	4	8	A	32	A	5	4	4	5	1	4	5	28	A	
14	5	5	4	14	A	3	5	8	A	3	3	6	B	28	A	4	3	4	4	1	4	4	24	B	
15	5	5	4	14	A	3	5	8	A	3	3	6	B	28	A	5	3	4	5	1	4	5	27	A	
16	5	5	3	13	A	3	5	8	A	3	3	6	B	27	A	4	3	4	4	1	4	4	24	B	
17	5	5	5	15	A	1	5	6	B	1	5	6	B	27	B	4	1	3	4	5	3	4	24	B	
18	5	5	5	15	A	1	5	6	B	1	5	6	B	27	A	4	1	5	4	5	5	4	28	A	
19	5	5	4	14	A	3	5	8	A	3	3	6	A	30	A	5	3	5	5	5	5	5	33	A	
20	5	5	4	14	A	4	5	9	A	4	5	9	A	32	A	5	4	1	5	5	1	5	26	B	
21	5	5	5	15	A	3	5	8	A	3	5	8	A	31	A	3	3	3	5	3	5	3	27	A	
22	5	5	5	15	A	2	5	7	B	2	5	7	B	29	A	3	2	5	3	5	5	3	26	B	
23	5	5	5	15	A	2	2	4	C	2	2	5	B	26	B	5	2	5	5	5	5	5	32	A	
24	5	5	3	13	A	3	5	8	A	3	5	8	A	29	A	4	3	3	4	5	3	4	26	B	
25	5	5	2	12	A	4	5	9	A	4	5	9	A	30	A	5	4	2	5	5	2	5	28	A	
26	5	5	3	13	A	4	5	9	A	4	5	9	A	31	A	4	4	3	4	5	3	4	27	A	
27	5	5	3	13	A	4	5	9	A	4	5	9	A	31	A	4	4	3	4	5	3	4	27	A	
28	5	5	3	13	A	4	5	9	A	4	5	9	A	31	A	4	4	3	4	5	3	4	27	A	
29	5	5	4	14	A	4	5	9	A	4	5	9	A	32	A	5	4	4	5	5	4	5	32	A	
30	5	4	3	12	A	4	5	9	A	4	5	9	A	30	A	5	4	3	5	5	3	5	30	A	
31	3	3	1	7	B	4	5	9	A	4	5	9	A	25	B	5	4	5	5	5	5	3	32	A	
32	5	4	5	14	A	4	5	9	A	4	5	9	A	32	A	5	4	5	5	5	3	3	32	A	
33	5	5	4	14	A	5	5	10	A	5	5	10	A	34	A	5	4	5	5	5	5	3	32	A	
34	5	5	4	14	A	3	5	8	A	3	5	8	A	30	A	5	4	5	5	5	5	3	32	A	
35	5	4	5	14	A	5	4	9	A	5	5	10	A	33	A	5	4	5	5	5	5	4	33	A	
36	5	4	5	14	A	5	4	9	A	5	5	10	A	33	A	5	4	5	5	5	5	4	33	A	
37	3	4	5	12	A	5	4	9	A	5	5	10	A	31	A	5	4	5	5	5	5	4	33	A	
38	3	4	5	12	A	4	4	8	A	4	5	9	A	29	A	5	4	5	5	5	5	5	34	A	
39	3	5	5	13	A	4	5	9	A	4	5	9	A	31	A	5	4	5	5	5	5	5	34	A	
40	3	5	5	13	A	4	5	9	A	4	5	9	A	31	A	5	4	5	5	5	5	5	34	A	
41	5	4	5	14	A	5	4	9	A	5	5	10	A	33	A	5	4	5	5	5	5	5	34	A	
42	5	4	5	14	A	4	4	8	A	4	5	9	A	31	A	5	4	5	5	5	5	5	34	A	
43	3	4	3	10	B	4	4	8	A	4	4	8	A	26	A	5	4	5	5	5	5	5	34	A	
44	3	4	3	10	B	4	4	8	A	4	4	8	A	26	B	5	4	5	5	5	5	5	34	A	
45	3	5	3	11	A	4	5	9	A	4	5	9	A	28	A	5	4	5	5	5	5	5	34	A	
46	3	5	3	11	A	4	5	9	A	4	5	9	A	28	A	5	4	5	5	5	5	5	34	A	
47	5	4	3	12	A	4	4	8	A	4	4	8	A	28	A	5	4	5	5	5	5	5	34	A	
48	5	4	3	12	A	3	4	7	B	3	5	8	A	27	A	5	4	5	5	5	5	5	34	A	
49	5	5	3	13	A	5	5	10	A	5	5	10	A	33	A	5	4	5	5	5	5	5	34	A	
50	4	5	5	14	A	4	5	9	A	4	5	9	A	32	A	5	4	5	5	5	5	5	34	A	
51	5	3	5	13	A	5	3	8	A	5	4	7	B	28	A	5	4	5	5	5	5	5	34	A	
52	5	5	5	15	A	5	5	10	A	5	5	10	A	32	A	5	4	5	5	5	5	5	34	A	
53	5	5	5	15	A	5	5	10	A	5	5	10	A	34	A	5	4	5	5	5	5	5	34	A	
54	5	5	4	14	A	5	5	10	A	5	5	10	A	34	A	5	4	4	4	4	4	4	29	A	

