



LA PERCEPCIÓN DE LAS MYPES CON RESPECTO A LAS FINTECH COMO
FORMA DE FINANCIAMIENTO Y MEDIOS DE PAGO EN LIMA
METROPOLITANA

**Trabajo de investigación presentado en satisfacción de los requerimientos para
obtener el grado de Magister en Gestión Empresarial
por:**

1914096 Jose Carlos Campos Alejos

.....
Firma

1914390 Cilene Chuquipoma Torres

.....
Firma

1809539 Kevin Gustavo Igreda Valer

.....
Firma

1913542 Johanna Claudia Ugarte León

.....
Firma

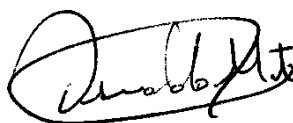
Programa de la Maestría en Gestión Empresarial 06

Lima, 6 de septiembre de 2021

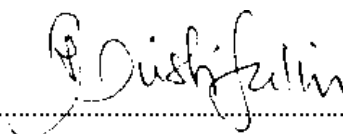
Este trabajo de investigación

LA PERCEPCIÓN DE LAS MYPES CON RESPECTO A LAS FINTECH COMO
FORMA DE FINANCIAMIENTO Y MEDIOS DE PAGO EN LIMA
METROPOLITANA

ha sido aprobado por:



.....
Oswaldo Morales Tristán (Asesor)



.....
Maria Christina Saksanian (Jurado)



.....
Francisco Rosales Marticorena (Jurado)

Universidad ESAN

2021

A mis padres por el apoyo infinito que siempre me han dado. A mis compañeros, por darme la oportunidad de trabajar duro.

Jose Carlos Campos Alejos

El presente trabajo está dedicado en primer lugar a Dios, que pese a las adversidades, sé que estuvo presente y me dio la fuerza necesaria para seguir.

A mis padres y hermano, por su inmenso amor, paciencia, apoyo, preocupación y compañía en este trayecto que ha sido muy reconfortante

Cilene Chuquipoma Torres

A mis padres y hermanos; quienes siempre me muestran su apoyo incondicional para seguir saliendo adelante.

Kevin Gustavo Igreja Valer

A mis padres y mi gran familia por su amor, apoyo y confianza incondicional que me brindan día a día.

Johanna Claudia Ugarte León

ÍNDICE GENERAL

I. INTRODUCCIÓN	17
1.1. <i>Planteamiento del problema</i>	17
1.2. <i>Objetivos</i>	20
1.2.1. <i>Objetivo general</i>	20
1.2.2. <i>Objetivos específicos</i>	20
1.3. <i>Justificación</i>	20
1.4. <i>Alcance</i>	22
II. MARCO CONCEPTUAL	22
III. MARCO CONTEXTUAL	30
3.1. <i>Panorama de la industria Fintech a nivel internacional</i>	30
3.2. <i>Panorama de la industria Fintech a nivel regional</i>	31
3.3. <i>Panorama de la industria Fintech en el Perú</i>	34
3.4. <i>Marco Regulatorio y Legal</i>	37
3.5. <i>Evolución de la Fintech en el Perú</i>	39
3.5.1. <i>Barreras de acceso a las plataformas Fintech</i>	40
3.6. <i>Barreras de financiamiento para MYPES</i>	42
3.7. <i>Benchmarking</i>	44
3.7.1. <i>Brasil</i>	45
3.7.2. <i>México</i>	48
3.7.3. <i>Colombia</i>	51
3.7.4. <i>Medios de Pago y el efecto de la Pandemia SARS – Covid19</i>	53
3.7.5 <i>Resumen del Benchmarking</i>	54
IV. METODOLOGÍA	56
4.1. <i>Diseño metodológico</i>	56
4.2. <i>Muestreo</i>	57
4.2.1. <i>Población</i>	57
4.2.2. <i>Muestra</i>	57
4.2.3. <i>Fuentes de información</i>	58
4.2.4. <i>Técnicas de recolección de datos</i>	59
V. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	60

5.1. Resultados	61
5.2. Limitaciones y oportunidades de las Fintech (medios de pago y financiamiento)	69
VI. CONCLUSIONES	71
VII. RECOMENDACIONES	72
VIII. ANEXOS	74
IX. BIBLIOGRAFÍA	117

INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Redes de financiamiento para las MYPES del Perú</i>	26
<i>Tabla 2. Medios de pago para las MYPES del Perú</i>	27
<i>Tabla 3. Características Micro y Pequeña Empresa</i>	28
<i>Tabla 4. Distribución de Fintech en América Latina</i>	33
<i>Tabla 5. Población no atendida por banca</i>	44
<i>Tabla 6. América Latina Vs Caribe</i>	45
<i>Tabla 7. Distribución de Venture Capital por país en AL</i>	45
<i>Tabla 8. Distribución de Fintech por sector en Brasil</i>	47
<i>Tabla 9. Principales atributos que los empresarios señalan como más importantes al elegir financiamiento</i>	48
<i>Tabla 10. Distribución de Fintech por sector en México</i>	51
<i>Tabla 11. Distribución de Fintech por sector en Colombia</i>	52
<i>Tabla 12. Medio de pago más usado (% evolutivo 2019 – 2020)</i>	53
<i>Tabla 13. Tabla comparativa de Benchmarking</i>	54

INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Perú: Inclusión financiera de empresas</i>	<i>19</i>
<i>Figura 2. Clasificación de Empresas según Tipo</i>	<i>28</i>
<i>Figura 3. Venta de las MYPES en el Perú.....</i>	<i>29</i>
<i>Figura 4. Principales motivos por usar la Fintech a nivel internacional</i>	<i>30</i>
<i>Figura 5. Ronda vs. Industria según deals de inversión</i>	<i>32</i>
<i>Figura 6. Clasificación Fintech, según su tipo de negocio</i>	<i>36</i>
<i>Figura 7. Proyectos de Ley regulando al Fintech en el Perú.....</i>	<i>38</i>
<i>Figura 8. Evolución de Fintechs en el Perú</i>	<i>39</i>
<i>Figura 9. Monto transaccional.....</i>	<i>40</i>
<i>Figura 10. Número promedio de transacciones.....</i>	<i>40</i>
<i>Figura 11. Detalle de las normas actuales Fintech en el Perú</i>	<i>41</i>
<i>Figura 12. Fuentes de financiamiento para emprendimientos en México.....</i>	<i>50</i>
<i>Figura 13. Flowchart del proceso de recolección de datos y análisis.....</i>	<i>60</i>
<i>Figura 14. Percepción de las MYPES sobre la obtención de financiamiento con Fintechs.....</i>	<i>63</i>
<i>Figura 15. Satisfacción de necesidades sobre pagos.....</i>	<i>66</i>
<i>Figura 16. Uso de las plataformas y satisfacción</i>	<i>68</i>

JOSE CARLOS CAMPOS ALEJOS

Productor Musical egresado de Berklee College of Music. Especialista en música y audio para medios publicitarios y producción musical.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Humanimal Music

Productor Musical

Julio de 2019 – Presente

Responsable del Marketing y Estrategia de la empresa cuyo giro principal es la Consultoría Tributaria, Auditoría Financiera y Contabilidad:

- Composición musical para spots publicitarios
- Grabación y edición
- Locución
- Coordinación creativa con clientes

Productor Musical Freelance

Junio de 2017 – Presente

- Composición Musical
- Post producción y mezcla de audio
- Trabajo en diversos proyectos independientes

Berklee College of Music

Classroom Technology Support Specialist

Octubre de 2014 – Diciembre de 2017

- Entrenamiento y supervisión de personal
- Planificación de instalación de tecnología para las aulas
- Soporte técnico

FORMACIÓN PROFESIONAL

ESAN Graduate School of Business

Maestría, Gestión Empresarial · (2019 - 2021)

Berklee College of Music

Bachillerato, Composición Contemporánea y Producción (2017)

CILENE NAYDU CHUQUIPOMA TORRES

Licenciada en Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Constructora Las Viñas SAC

Administradora

01/2020 - 04/2020

- Supervisión de obras
- Tramites documentarios de instituciones públicas y privadas
- Revisión de personal encargado
- Redacción de contratos compra venta y minutas
- Recepción de documentos
- Convocar y organizar reuniones
- o despachos que defina y acuerde el personal interno
- Mantener al día las reuniones y agendas necesarias
- Gestión de pago detracciones a proveedores
- Gastos administrativos
- Apoyo logístico

E.E. Martinez Contratistas e Ingeniería S.A (MCEISA)

Cia: Minera Buenaventura

Unidad de Producción: Orcopampa

Cargo: Asistente Administrativa

05/2019 - 07/2019

- Entrega de documentación laboral
- Tareo mensual de los trabajadores
- Realización de orden de pago
- Rendiciones de gastos y caja chica
- Elaboración de informes mensuales
- Elaboración de fichas de afiliación para personal nuevo y visita
- Manejo de programa 2 Personal y Natclar
- Inspecciones de unidades vehiculares
- Cierre de planillas

Compañía Minera Condestable SA
Asistente administrativa
07/2017- 04/2018

- Entrega de documentación laboral
- Asistente de gerencia apoyo a gerente de tienda y atención al cliente
- Verificación y supervisión de reclamos
- Cambio de productos utilizando programa CITRIX.
- Ingreso y verificación de servicios técnico y garantías extendidas.
- Ingreso de reclamo y redacción utilizando el programa SIEBEL.
- Coordinaciones con entidades para temas de inspección y auditoria de tienda.
- Coordinación con las empresas proveedoras para pedidos de materiales en tienda.
- Coordinación de reuniones y planificación de gerencia.
- Seguimiento de inventarios, empaques y ventas de distintos productos de tienda utilizando programa CITRIX Y PROMOFA

FORMACIÓN PROFESIONAL

ESAN Graduate School of Business

Maestría, Gestión Empresarial · (2019 - 2021)

Universidad Femenina del Sagrado Corazón UNIFE

KEVIN GUSTAVO IGREDA VALER

Ingeniero Civil colegiado (CIP 208235) de la Universidad Ricardo Palma, en busca de oportunidades de desarrollo profesional con sólidos conocimientos y experiencia en los sectores: Construcción, Minería, Metal Mecánica y Generación Eléctrica del país; perteneciente al quinto superior de la carrera. Mi objetivo profesional es desempeñarme en el área de diseño y construcción, adquiriendo nuevos conocimientos y experiencias laborales que me permitan lograr una mayor perspectiva y desarrollo profesional.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Empresa: IMPROMECA S.R.L. 02/2020 - Actualidad

Cargo: Gerente de Operaciones

- Planificar y Dirigir las líneas de negocio de la empresa.
- Planificar y ejecutar los presupuestos de gastos anuales, y las iniciativas estratégicas de innovación de la empresa.
- Cumplir y hacer cumplir las directivas y disposiciones emanadas de la Gerencia General y demás normativas internas de la Empresa.
- Supervisión y dirección de proyectos metalmecánicos en ejecución.
- Formular, ejecutar y supervisar la ejecución del Plan Operativo de la Gerencia.
- Supervisión y Revisión del Presupuesto Operativo de los proyectos.
- Supervisión y Revisión de las Propuestas Técnico – económicas.

Empresa: IMPROMECA S.R.L. 01/2018 - 01/2020

Cargo: Ingeniero Supervisor

- Control y Ejecución de Actividades de Montaje Electromecánico.
- Supervisión de personal en campo.
- Elaboración de informes semanales y mensuales al cliente.
- Control y seguimiento del proyecto en planificación y presupuesto.

Empresa: SAN MARTIN CONTRATISTAS GENERALES 06/2017- 12/2017

Unidad de Producción: Raura - Minsur

Cargo: Ingeniero de Oficina Técnica

- Revisión del Presupuesto Operativo
- Elaboración de Valorizaciones al cliente
- Análisis y elaboración de adicionales
- Elaboración de Resultado Operativo

Empresa: CONSORCIO MOTA ENGIL -TR PERU 01/2016- 02/2017

Unidad de Producción: PMRT – TALARA

Cargo: Ingeniero Asistente de Oficina Técnica

- Revisión del Presupuesto Operativo
- Elaboración de Consultas de ingeniería
- Elaboración de Planos As Built
- Elaboración de Valorizaciones a los proveedores de Equipos y Materiales
- Análisis y elaboración de adicionales
- Elaboración de Resultado Operativo

Empresa: ISOLUX CORSAN

Cargo: Practicante Profesional de ingeniería Civil

- Elaboración de Plan de Ejecución y Proceso Constructivo C.H. Molloco.
- Revisión y Diseño de Vías de Acceso para el Proyecto.
- Elaboración de Presupuestos para Licitaciones.
- Revisión de Propuestas de Proveedores y Subcontratistas.

FORMACIÓN PROFESIONAL

ESAN Graduate School of Business

Maestría, Gestión Empresarial · (2019 - 2021)

Universidad Ricardo Palma

Ingeniero Civil (2014)

JOHANNA CLAUDIA UGARTE LEÓN

Licenciada en Marketing de la Universidad de Lima. Como profesional, tengo entusiasmo por mi carrera, aprendo con rapidez y tengo la capacidad de trabajar siempre con base a los objetivos planteados con tal de lograr lo máximo de mi potencial.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Quantum Consultores

Especialista en Marketing y Estrategia

Noviembre de 2018 – Presente (2 años 10 meses)

Responsable del Marketing y Estrategia de la empresa cuyo giro principal es la Consultoría Tributaria, Auditoría Financiera y Contabilidad:

- Responsable de la organización y desarrollo de toda actividad relacionada con Promoción y Publicidad B2B.
- Elaboración del análisis y ejecución estratégica de la Firma.
- Apoyar y realizar seguimiento a la ejecución de la sistemática de ventas.
- Realizar investigaciones e informes de segmentos de mercado y clientes.
- Supervisar el proceso de facturación mensual y su respectivo envío a los clientes.
- Seguimiento de los contratos y conformidades con los clientes.
- Apoyo y asistencia en los procesos de licitaciones.

Siemens

Strategy, Marketing & CRM Specialist - Energy Management Division

Enero de 2017 - octubre de 2018 (1 año 10 meses)

- Elaboración de reportes de oportunidades de negocio y presentaciones solicitados por la región y HQ.
- Apoyar en la elaboración del análisis estratégico de la División.
- Colaborar y realizar seguimiento a la ejecución de la sistemática de ventas.
- Realizar investigaciones e informes de segmentos de mercado como también de clientes relevantes para el negocio.
- Planificar, ejecutar y supervisar las actividades de Promoción y Publicidad.

Sigma

Practicante Pre-Profesional de Marketing

Marzo de 2014 - febrero de 2015 (1 año)

Marca: Braedt - Productora y comercializadora de embutidos

- Planificación, coordinación y ejecución de actividades internas y externas.
- Coordinación de auspicios para eventos externos.
- Elaboración y seguimiento a los presupuestos de Marketing.
- Realización y seguimiento a los pedidos para eventos a través de SAP.
- Seguimiento y comunicación constante con proveedores logísticos y publicitarios.
- Seguimiento a las actividades de Marketing

FORMACIÓN PROFESIONAL

ESAN Graduate School of Business
Maestría, Gestión Empresarial · (2019 - 2021)

Universidad de Lima
Licenciatura, Marketing · (2016)

Universidad de Lima
Bachillerato, Marketing · (2010 - 2015)

RESUMEN EJECUTIVO

Grado:	Maestro en Administración
Título del trabajo de investigación:	LA PERCEPCIÓN DE LAS MYPES CON RESPECTO A LAS FINTECH COMO FORMA DE FINANCIAMIENTO Y MEDIOS DE PAGO EN LIMA METROPOLITANA
Autor(es):	Jose Carlos Campos Alejos Cilene Chuquipoma Torres Kevin Gustavo Igrada Valer Johanna Claudia Ugarte León

Resumen:

La región de América Latina está enfrentando un cambio radical con respecto a los servicios financieros que están disponibles para la población en general. Estos cambios se dan con la presencia de nuevos servicios digitales que ofrecen el mismo servicio a la población; estos servicios digitales hoy en día se conocen como Fintech.

A diferencia de la banca tradicional, la Fintech ha surgido como una alternativa financiera más ágil, flexible y enfocada en distintas necesidades financieras de la población desatendida; no bancarizada.

Las Fintech en países como Brasil y Colombia han tenido un impacto totalmente positivo en la población no bancarizada desde que se introdujo esta nueva tecnología. La legislación que regula las Fintech y la introducción del Open Banking ha sido clave para el desarrollo de estas plataformas y la inversión de venture capital en la región ha sido uno de los principales impulsores de estas tecnologías.

Sin embargo, a pesar de que las Fintech son plataformas que vienen creciendo exponencialmente, aún existe cierta desconfianza por parte de la población regional en

cuanto a su uso. Son varios factores los que generan esta desconfianza, y antes de plantear soluciones, respuestas o estrategias para generar una mayor adopción de estas, es importante conocer la percepción de las MYPES con respecto a las Fintech y es así, como llegamos al objetivo principal de la presente investigación centrándonos en las dos categorías que son más utilizadas a nivel regional y país: Medios de pago y Financiamiento.

Para el desarrollo de este trabajo de investigación, se describió el panorama y avances de la Fintech a nivel, internacional, regional y nacional. Se realiza un benchmarking para poder comparar de manera concreta el estado actual de las Fintech en México, Colombia, Brasil (países con mayor nivel de adopción de estas plataformas) y Perú. Complementando con datos obtenidos con encuestas y entrevistas a personajes de las Fintech peruanas y MYPES en diversos distritos de Lima Metropolitana.

El presente trabajo se enfoca en una profunda investigación más que todo cualitativa. El hecho de conocer percepciones contribuye a concluir de qué manera estas plataformas pueden incrementar su adopción en la población teniendo en cuenta que hay una gran desconfianza y poca educación financiera en el país con respecto a ellas.

Dentro del poco tiempo que ha tenido la Fintech en el mercado, ha tenido un impacto positivo para resolver las necesidades de los pequeños empresarios, viene creciendo exponencialmente pero aún hay barreras de adopción en cuanto a la confianza de usuarios y legislación limitada.

¿Cómo las Fintech pueden hacer para romper estas barreras? ¿De qué manera se puede trabajar para construir confianza? Estas preguntas y más serán respondidas en el presente trabajo.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, la inclusión financiera se define como el acceso y uso de servicios financieros de calidad por parte de la población; servicios financieros los cuales se ajustan a las necesidades de los individuos. (SBS, 2020)

Es comúnmente asociar y asimilar que el concepto de inclusión financiera se refiere solo a términos de bancarización. Sin embargo, la inclusión financiera es un concepto multidimensional que incluye elementos tanto de oferta de productos financieros y de demanda, siendo sus dimensiones el acceso, uso, calidad e impacto sobre el bienestar financiero de empresas y familias. (CAF, 2020)

A nivel mundial, alrededor de 2500 millones de personas no utilizan ningún tipo de servicio financiero formal¹ y más del 70% de personas de bajos recursos no poseen ni cuenta bancaria. Según el Banco Mundial, la inclusión financiera es un elemento clave para reducir la pobreza, impulsar la prosperidad, mejorar condiciones de vida y potenciar la actividad de las micro y pequeñas empresas y en general, potenciar la actividad de aquellos segmentos de la población que usualmente se encuentran excluidos en acceder al sistema. (Banco Mundial, 2018)

Debido a los beneficios que conlleva la inclusión financiera, las entidades tanto públicas como privadas están en constante desarrollo de iniciativas que promuevan esta inclusión en cada sector en beneficio de la sociedad.

En Perú, la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera - ENIF, fue aprobada mediante Decreto Supremo N° 191-2015-EF como un instrumento de política de Estado constituido con el fin de promover el acceso y uso responsable de servicios financieros

¹ Los servicios financieros formales son respaldados por el Banco Central y se caracterizan por poseer una infraestructura legal que proporciona protección a los depositantes y prestamistas. Ejemplo: Bancos, Cajas de Ahorro, Cajas Rurales, entre otros.

que se adecúen a las necesidades de los variados segmentos de la población. (CMIF, 2019).

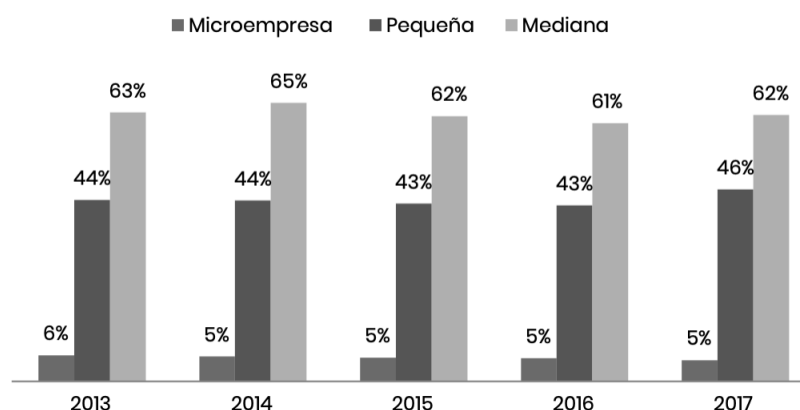
Si bien el país ha avanzado en la creación de marcos normativos que beneficieren la inclusión financiera, de los 55 países en desarrollo que se analizan en la base de datos del Global Findex 2017, se observa que el país posee una de las tasas más bajas de inclusión financiera en América Latina debido a ciertos indicadores que demuestran que a pesar de las políticas implementadas, una gran proporción de individuos siguen excluidos del sistema formal gracias a la falta de educación financiera, al bajo desarrollo de infraestructura pero más aún debido a la falta de productos que se adecuen a las necesidades de la población – falta de una propuesta de valor para el ciudadano pero más aún para el empresario.

En nuestro país, el Ministerio de Producción asegura que en el 2017

un total de 1 millón 908 mil empresas formales operaron en Perú, de las cuales el 96,2% son microempresas, el 3,2% pequeñas empresas, 0,1% medianas empresas y 0,5 grandes empresas. Es decir, el 99,4% del universo empresarial está constituido por las microempresas y pequeñas empresas (Mypes), de las cuales solo el 6% tuvo acceso al sistema financiero. En cuanto a la oferta crediticia por parte del sistema financiero, la SBS reporta que a enero 2019 se otorgaron créditos empresariales por valor de S/ 196.996 millones, de los cuales solo el 20% fueron destinados para las Mypes. (CCL, 2019: 13)

En este contexto, la figura 1 líneas abajo muestra los índices de inclusión financiera en los tres sectores empresariales más importantes del país, siendo las MYPES (Micro y Pequeñas empresas) las que poseen menos inclusión financiera, aspecto el cual genera una gran brecha de mercado ya que dicho sector empresarial produce alrededor del 19% del PBI nacional y emplea al 47% de la PEA del sector privado. (Arbulú, 2016)

Figura 1. Perú: Inclusión financiera de empresas



*Empresas formales registradas en el sistema financiero

Fuente: CCL, 2019: 13

Elaboración: IEDEP

En definitiva, es importante considerar que aquellas empresas que emplean a gran porcentaje de la PEA reciben muy poco por parte de las entidades financieras. Existen variedad de determinantes entre ellos el más importante, el acceso al crédito. Aspecto el cual es fundamental ya que, para el desarrollo de cualquier actividad, el capital resulta indispensable.

En este sentido, actualmente dada la transformación digital la cual estamos experimentando hoy en día, las Fintech resultan ser un personaje principal en este contexto para superar las barreras de inclusión financiera.

Las Fintech o tecnología financiera, son básicamente empresas que ofrecen productos o servicios financieros a través de herramientas que buscan mejorar, innovar y automatizar el uso de los servicios financieros. Tienen como objetivo principal crear servicios fáciles de contratar y entender a un precio razonable para el mercado. Estas compañías están creciendo exponencialmente permitiendo que tanto personas y empresas accedan a cualquier tipo producto financiero.

En nuestro país, los clientes principales de este tipo de compañías son las MYPES, los consumidores insatisfechos con la banca tradicional y las personas excluidas del sistema financiero. (El Peruano, 2020)

Así mismo, en el año 2020 se han identificado 148 fintech en el país, teniendo la mayoría como público objetivo los sectores excluidos. Saben del gran potencial de mercado que dichos sectores poseen y gracias a sus modelos de negocio, éstas contribuyen notablemente con la inclusión financiera del país. (EY, 2020).

Teniendo en cuenta lo anterior, se analizará la percepción que tienen las MYPES, sus clientes principales, con respecto a las Fintech con la finalidad conocer en profundidad qué es lo que piensa este gran segmento con respecto a estas nuevas tecnologías. Si existe algún tipo de rechazo o confianza plena en adoptar estos nuevos servicios financieros con más presencia día a día.

1.2.Objetivos

1.2.1. Objetivo general:

El objetivo general de este trabajo de investigación es determinar la percepción de las MYPES con respecto a las Fintech como forma de financiamiento y forma de pago en Lima Metropolitana.

1.2.2. Objetivos específicos:

- Identificar y analizar la percepción de las MYPES en Lima Metropolitana con respecto a las Fintech de financiamiento.
- Analizar la percepción de las MYPES en Lima Metropolitana con respecto a las Fintech de plataformas de pago

1.3.Justificación

Los servicios financieros pueden ser un *driver* del desarrollo para el país; América Latina vive un enorme crecimiento que refleja un gran número de Fintech y una diversidad de actores como las entidades reguladoras y supervisoras del sistema financiero. En el Perú, son escasos los temas estudiados con respecto a la percepción que existe entre las MYPES y las Fintech. Esto se debe a su origen , el cual se ha evidenciado recién, desde el 2014.

Instituciones financieras y el sector privado han empezado a hacer alianzas estratégicas con las Fintech ya que necesitan las nuevas tecnologías para poder reinventarse y ver el crecimiento de nuevas empresas que recién están formándose; esto permite que países y comunidades desarrollen negocios en distintas partes del mundo siendo clave para impulsar el progreso y reducir la pobreza.

De igual forma, el estudio en esta investigación permite ampliar las bases teóricas sobre el actual sistema financiero y su contribución al desarrollo económico de las personas, poniendo a las Fintech como un nuevo participante de dicho sector.

Según el Global Findex Report 2017, sólo el 43% de la población peruana es parte del sistema financiero necesitando por lo menos un instrumento financiero para ser parte de él. Concluye que es evidente que se necesitan servicios financieros para satisfacer a la mayor parte de la población la cual no está bancarizada. (Global Findex Report, 2017)

Las tendencias globales de adopción de Fintech por parte de los pequeños y medianos negocios están incrementando. El promedio global de adopción de Fintech por parte de las MYPES a nivel global es de 25% y se estima que este número podría incrementar al 64% en los próximos años. (EY, 2019) El Perú ha seguido esta tendencia por el lado de la oferta. El país al 2014 tenía 50 Fintechs y hoy en día tiene 148. Notable crecimiento.

A pesar de esfuerzos por parte del Gobierno y la creación de la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera bajo el Decreto Supremo 029-2014, la tasa de participación en el sistema financiero para obtener crédito formal por parte de las MYPES registradas en la SUNAT es bastante baja. Tan solo el 5.9% de las MYPES han obtenido un crédito formal según ASBANC.

Finnovista Radar informó que aproximadamente el 40% de las startups Fintech en Latinoamérica buscan atender a personas o MYPES no bancarizados o sub-bancarizados, lo que evidencia que buena parte del enfoque Fintech en Latinoamérica está en la inclusión financiera. (Legal, 2019)

En mayo del 2020 los medios digitales, siendo impulsados por la pandemia COVID-19, superaron al efectivo como medio de pago. Según el reporte de ASBANC 2019, este aspecto impulsó la inclusión financiera por la aceleración en la creación y mejora de servicios financieros.

Según ENAHO 2019, las MYPES representan el 95% de las empresas peruanas. Contribuyen al 19% del PBI y dan empleo al 47.7% de la PEA del sector privado en el Perú. Es importante estudiar la perspectiva de las MYPES con respecto a las Fintech ya que estas son el público objetivo de estas nuevas tecnologías financieras. (ENAHO, 2019)

Por lo tanto, el propósito de este trabajo de investigación es entender las actitudes y percepciones de las MYPES con respecto a las Fintech de financiamiento y plataformas de pago en Lima Metropolitana. Las Fintech han tenido aportes importantes en la inclusión financiera en otros países de la región, y tienen el potencial de tener un impacto significativo en el Perú.

1.4. Alcance

El presente trabajo de investigación tiene como propósito analizar la perspectiva y actitudes de las MYPES ante las Fintech de medios de pago y plataformas de financiamiento en el contexto de Lima Metropolitana y se estudiará la perspectiva de este sector empresarial a través de encuestas y entrevistas a profundidad con el objetivo de determinar y analizar estas actitudes.

II. MARCO CONCEPTUAL

La palabra Fintech tiene el significado de “finance technology”, lo cual hace referencia como factor principal al uso de la tecnología con la finalidad de obtener una prestación de servicios de carácter financiero; se refiere al uso de la tecnología como factor principal para la prestación de servicios financieros.

Las Fintech pueden proporcionar nuevos modelos de negocios, aplicaciones, productos importantes y el resultado de transformaciones en el sector financiero.

Según Ernst & Young (2020) definen Fintech como:

“Organizaciones de alto crecimiento que combinan modelos de negocio innovadores. Este concepto puede ser abordado desde cuatro perspectivas: La creación y desarrollo de la demanda (sectores corporativos), el desarrollo del talento que haga posible tener centros de conocimientos y capacidades para innovar, la gestión novedosa del capital necesario para acompañar las start- ups en todas sus etapas y el desarrollo de un marco de política gubernamental que propicie su desarrollo”. (p.80)

La Fintech tiene como propósito incitar el emprendimiento y la inclusión financiera mediante la propagación de buenas prácticas y experiencias; esto puede impactar a las empresas y así mismo mejorar el intercambio de experiencias de los usuarios

Las Fintech cuentan con ciertas características que permiten identificarse en el mercado y en su entorno como, por ejemplo; se encuentra centrado en el consumidor. Sin duda el cliente es el factor más importante para estas empresas ya que depende mucho de ellos su crecimiento; es libre de sistemas heredados porque son diseñados en torno a los canales; ligero en activos ya que se concentra en una base la cual permite crear cierta rentabilidad y un balance general; incorpora un modelo de negocio muy simple e innovador.

Tipos de actividades de las Fintech

- **Préstamos y créditos:** en este tipo de servicios se pueden realizar créditos de manera online, en algunas ocasiones las empresas ofrecen los servicios de financiación como el *crowdfunding* y el *crowdlending*.
- **Pagos y transferencias:** se puede realizar el envío de dinero de una cuenta a otra cuenta, puede ser de manera nacional o internacional. Ya no es necesario acudir a sucursales financieras para poder realizar las gestiones de este tipo tan solo se necesita una aplicación móvil del banco.
- **Inversión:** este tipo de servicios tiene avanzadas plataformas de trading, robots que gestionan patrimonios y asesores financieros especializados.
- **Préstamos:** operación que pone a disposición una determinada cantidad de dinero para realizar un financiamiento a través de plataformas digitales.

- **Finanzas personales:** este servicio se ofrece a través de aplicaciones móviles, lo que hace que las finanzas personales sean más inteligentes, transparentes y sencillas; de esta manera ayuda a los usuarios a planificar, controlar y ahorrar sus gastos.
- **Divisas:** intercambio de monedas dependiendo del tipo de cambio. En la actualidad, el desarrollo de la tecnología permite cambiar divisas a través de internet.
- **Blockchain:** es una plataforma digital que permite realizar operaciones financieras con criptomonedas.

Pasos para crear una fintech

- **Definir el nicho:** en esta etapa se debe elegir un producto o servicio adecuado y un modelo de negocio óptimo para satisfacer las necesidades del público objetivo y que pueda ser de gran utilidad en el desarrollo de una solución.
- **Analiza la Regulación:** en esta etapa es importante tener presente las regulaciones que tiene cada país, ya que en algunos países son muy complejas y se debe de tener mucho cuidado.
- **Constituir un buen equipo:** en esta etapa se debe de construir un buen equipo de trabajo, que enfoquen distintas características como lo son: tener sentido de pertenencia, cumplir metas, buena comunicación crear líderes, reconocer y premiar, etc.
- **Capacitación constante:** el equipo debe de ser capacitado constantemente, ya que los productos tecnológicos se renuevan constantemente, así mismo tener una capacitación constante tiene como resultado ser más competitivos frente a las industrias.

Riesgos de las Fintech

La implementación de nuevas tecnologías, también presentan riesgos que deben ser identificados, analizados y mitigados. A continuación, se presentan los principales riesgos que enfrentan este tipo de compañías.

- **Riesgo Operacional**

El riesgo operacional está relacionado a las fallas de procesos o sistemas la cual puede ser provocado por eventos externos, este riesgo puede ocasionar pérdida a gran escala en la cual puede ser necesario implementar una adecuada gestión de riesgos. En la falla de procesos digitales se identifican la falla de la tecnología, el error humano y el fraude.

- **Riesgo de Mercado**

Cada vez más, las compañías recaudan información sobre transacciones económicas en general y es ahí cuando el riesgo se incrementa ya que se utiliza información confidencial del cliente que puede sufrir un ataque cibernético (CyberRisk), ante este problema las empresas deben de contar con una base sólida de ciberseguridad para que el cliente se sienta seguro al brindar sus datos personales.

- **Riesgo Legal**

Es otro de los riesgos que las empresas que utilizan Fintech deben de tener en cuenta, este riesgo consiste en la exposición de pérdidas económicas generadas por la aplicación incorrecta de una regulación normativa.

Las modificaciones en la legislación para las Fintech podría ser una barrera para la innovación tecnológica. Estos riesgos pueden afectar sus operaciones, productos y sobre todo alcance.

- **Riesgo Lavado de Activos**

Este riesgo es constante en las Fintech ya que cuentan con elementos que las hacen vulnerables al lavado de activos y financiamiento del terrorismo (LA/FT), es importante que se adopten medidas para prevenir porque permitirán minimizar el riesgo de LA/FT.

Fintech de Financiamiento

El financiamiento es una de las clasificaciones por tipo de negocio de las Fintech, la cual consiste en tener fondos de dinero otorgado por personas jurídicas con recursos propios, que se da uso a través de plataformas digitales que conectan a personas naturales o personas jurídicas interesados en obtener un préstamo.

Es un modelo de negocio que se da mediante una red de ordenadores que puede funcionar con o sin clientes, esto permite a las personas compartir información y archivos entre ellos sin necesidad de intermediarios (P2P).

Cuando ya el préstamo se origina, la plataforma de financiamiento actúa como un agente para los inversores, la cual se encarga de gestionar el préstamo mediante registros, cobros, flujos de efectivo y los pagos.

A continuación, la tabla 1, muestra las redes de financiamientos existentes:

Tabla 1. Redes de financiamiento para las MYPES del Perú

REDES DE FINANCIAMIENTO			
B89	Mi credit Peru	Crediplaza	Soy lucas
Prosol	Factoring Lab	Ecash	Micorcreditos
Crediface	Mo tecnologia	Credito movil	Perú
Latin Fintech	Prestamype	Afluencia	Auto Fintech
Independencia	Agroinvesting	Factureo	Latam SAC
Innova – funding	Difondy	Innova Factoring	Leasy Perú
Sofi.la	Andy	Apurate	SAC
Tappoyo	Tienda Pago	Inversiones	Cima
Emprestante	Waki	Kimer	
Chapacash	Prestaclub	Finsmart	

Elaboración: Propia

Fintech de Medios de Pago

Un medio de pago está definido como un bien o instrumento que puede ser utilizado para adquirir bienes, servicios y cancelar todo tipo de obligaciones; el bien que cumple con esta función por su definición es el dinero. Los pagos se dan mediante envíos de

dinero sea nacional o internacional a través de las transferencias entre cuentas, criptomonedas, plataformas digitales, compras, ventas.

Los avances tecnológicos han facilitado nuevas formas de relacionarse con el cliente en el sector financiero, nuevas tecnologías en el sector fintech ofrecen soluciones innovadoras de banca, seguros y gestión de pagos.

Por otro lado, se puede apreciar que las entidades financieras participan activamente en transformar sus modelos de negocio y están atentos a la experiencia del cliente mediante el lanzamiento de nuevas ideas e iniciativas propias.

La Tabla 2 presenta los medios de pago disponibles actualmente en el Perú:

Tabla 2. Medios de pago para las MYPES del Perú

MEDIOS DE PAGO			
Agente	Budda.com	Novopayment	Pago electronico
Cash	Pay U	Porvis	Plata
Culqi	Tebeca	Remesed	Vende mas
Paqay	Tuuy Club	Wally	Voygo
Wepayu	Máximo	Paybar	Exchanger
La Mágica	Pago facil	Inka Pay	Perú
Ligo	Lets Bit SAC	Bitinka	PayU
Tarjetas	Palgo	BIM	Yape
Peruanas	Agente Kaznet	Dale	Tunki
Prepago	Exchange Perú	Izipay	

Elaboración: Propia

(Legal, 2019)

Micro y Pequeña Empresa (MYPE)

Existen varias definiciones de las Micro y Pequeñas empresas (MYPES); sin embargo, ante la Ley la Micro y Pequeña Empresa (Mype) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Para ser considerada una Micro y Pequeña empresa;

esta compañía debe reunir ciertas características que se detallan en la Tabla 3 líneas abajo:

Tabla 3. Características Micro y Pequeña Empresa

CARACTERÍSTICAS	MICRO EMPRESA	NÚMERO DE TRABAJADORES	De uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive.
		VENTAS ANUALES	Ventas Hasta un máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) (S/.660,000.00)
	PEQUEÑA EMPRESA	NÚMERO DE TRABAJADORES	De uno (1) hasta cien (100) trabajadores inclusive.
		VENTAS ANUALES	Ventas hasta un máximo de 1,700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) (S/. 7,480,000.00)

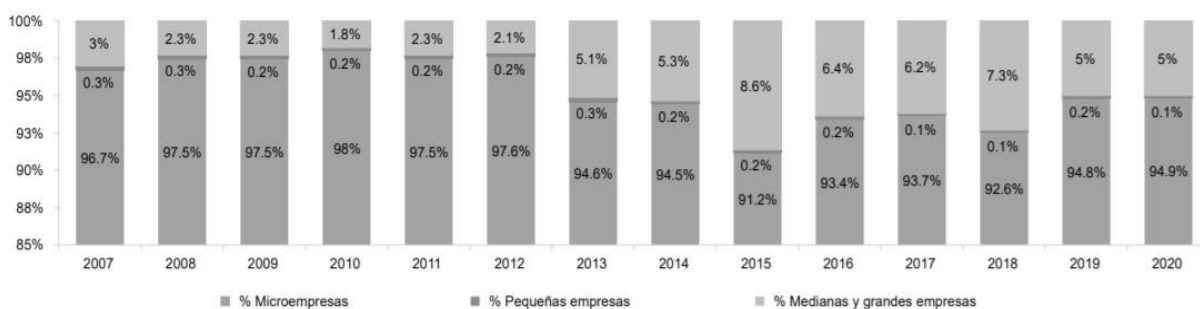
Fuente : SUNAT

Elaboración : Propia

Según las cifras de la Encuesta Nacional de Hogares, publicada por el INEI, los micro y pequeños negocios representan el 95% de las empresas en el país; y esta participación históricamente ha sido importante; ya que han tenido una participación mayor al 91%; tal como se muestra en la figura 2, lo que demuestra su importancia como engranajes fundamentales de la economía peruana. (ENAHO, 2020)

Figura 2. Clasificación de Empresas según Tipo

EMPRESAS EN EL PERÚ SEGÚN TIPO (%)



Fuente: Enaho. Elaboración: ComexPerú.

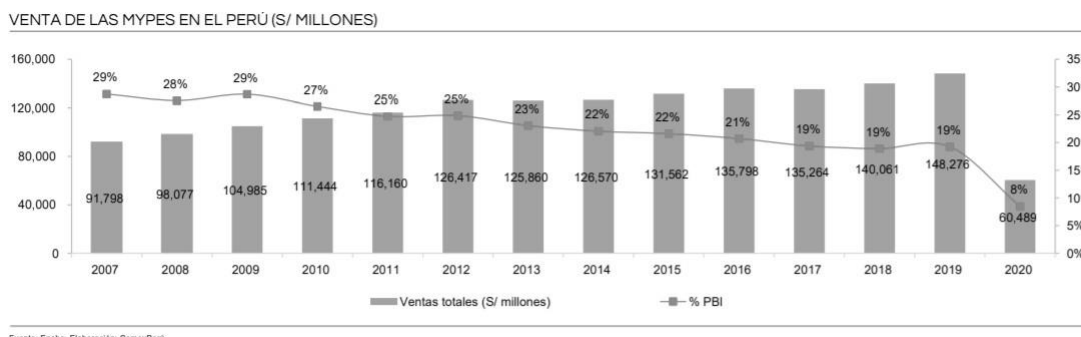
Fuente: Enaho

Elaboración: Comex Perú

Al conformar la mayor parte del empresariado peruano; este sector también se ha visto afectado por la crisis causada por la COVID -19 reduciendo sus ventas en un 59.2% en comparación del año 2019; esta reducción se debió al cierre total de la economía durante los meses marzo, abril y mayo 2020; cabe mencionar que desde el año 2007; las ventas generadas por las MYPES presentaron un crecimiento constante

hasta el 2019 con una tasa de crecimiento promedio de 4.1%; tal como se muestra en la figura 3.

Figura 3. Venta de las MYPES en el Perú



Fuente: Enaho (año)

Elaboración: Comex Perú

Las Fintech para MYPES

Las Fintech han desarrollado herramientas financieras innovadoras para las micro y pequeñas empresas. Emplean últimas tecnologías para ofrecer a estas empresas servicios financieros ágiles, eficientes y a bajo costo.

Beneficios y propiedades de las Fintech en las empresas peruanas

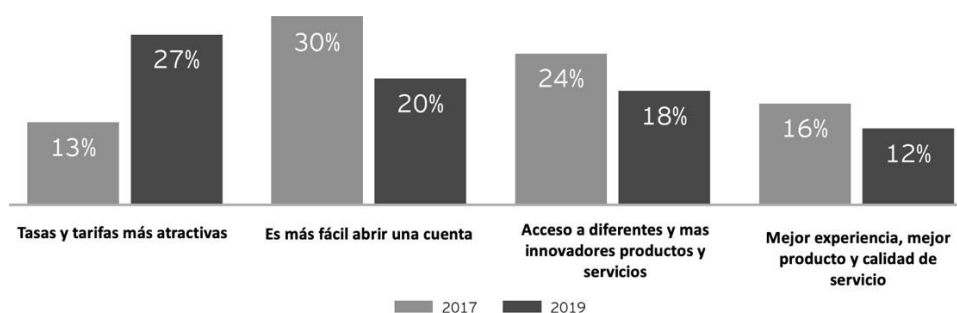
- ✓ No temer al cambio, la Fintech presenta una transformación en la industria financiera a escala global, por lo tanto, si se tiene una Mype se beneficiará de los bajos costos y accesibilidad que trae la tecnología.
- ✓ Las MYPES que utilizan las Fintech deberán estar registradas en una institución de confianza, que la empresa sea formal y que siga la regulación pertinente, así mismo, debe ofrecer seguridad en sus operaciones por internet y debe contar con métodos de contacto adecuado para soporte al cliente.
- ✓ Las MYPES que sean capaces de adoptar rápidamente las nuevas tecnologías e innovaciones tendrán una ventaja competitiva sobre las demás, en todos los sectores incluyendo al financiero.

III. MARCO CONTEXTUAL

3.1. Panorama de la industria Fintech a nivel internacional

El estudio de adopción de Fintech de Ernst & Young revela que el 64% de la población global usa Fintech. Sin embargo, solo el 25% de los pequeños y medianos negocios adoptan esta tecnología en sus negocios y un 46% utilizan Fintech de financiamiento. El mismo estudio revela que a nivel mundial las razones por usar las tecnologías Fintech han evolucionado desde el 2017 y vemos tendencias de cambio. La Figura 4 nos muestra que el principal motivo para usar las Fintech es por las mejores tasas y tarifas que ofrecen. (EY, 2019)

Figura 4. Principales motivos por usar la Fintech a nivel internacional



Fuente: EY 2019

Elaboración: Propia

La adopción de las Fintech a nivel global ocurre más en lugares donde la banca y servicios financieros tradicionales dejan a una población fuera del sistema. El proceso de conseguir la información necesaria para poder otorgar crédito de parte de las entidades financieras es alto y el retorno bajo, por lo que no hay un gran incentivo para incorporar a éstas en el sistema formal. (IMF 2020)

La inversión en la Fintech se ha trasladado de la China a otras regiones a nivel mundial. El crecimiento en inversión más importante el 2019 fue en Europa y Estados Unidos, lo cual suma el 80% de la inversión total. Ese año también, se dio un incremento de 16% en la inversión global de Fintech sumando \$140 mil millones. Ha habido una

cantidad menor de inversiones que el año anterior pero la cantidad de capital por inversión incrementó. (BIS, 2020)

En países de bajos ingresos, el crowdlending² es una herramienta de la Fintech que tiene una tasa de adopción más alta que sus contrapartes. El crowdlending sigue siendo una manera menos popular que la banca tradicional para obtener crédito. En China, 4 de cada 1,000 personas han obtenido préstamos a través de crowdlending mientras que 427 de cada mil han obtenido un crédito en la banca tradicional. (IMF 2020)

Estados Unidos, el Reino Unido y China son responsables del 98% de la actividad de crowdlending a pesar de que la actividad en los respectivos países no supera el 1% de los préstamos totales.

Ha habido casos de mucho éxito a nivel mundial con algunas Fintech en particular:

- *M-Pesa*, una empresa que se dedica al pago de servicios a través de mensajes SMS, contribuyó a sacar de la pobreza a un 2% de la población en Kenya.
- *Yu'e Bao* es parte de Alipay y es un fondo de mercado digital. Este se volvió el más grande del mundo en 4 años. Las autoridades Chinas obligaron la reducción de esta plataforma.
- *Aadhaar* es una plataforma de identificación. Ayuda a eliminar registros dobles de personas, es usada por bancos y otras entidades financieras y es el programa más sofisticado en el mundo en hacerlo.

3.2. Panorama de la industria Fintech a nivel regional

El ecosistema de Fintech en América Latina está madurando rápidamente. Según el BIS sobre la inversión desde el 2018 en promedio el 30% eran de venture capital, mientras que el 25% eran acuerdos de incubación/ aceleración. Finalmente, en promedio, el 10% de empresas Fintech declararon banca rota.

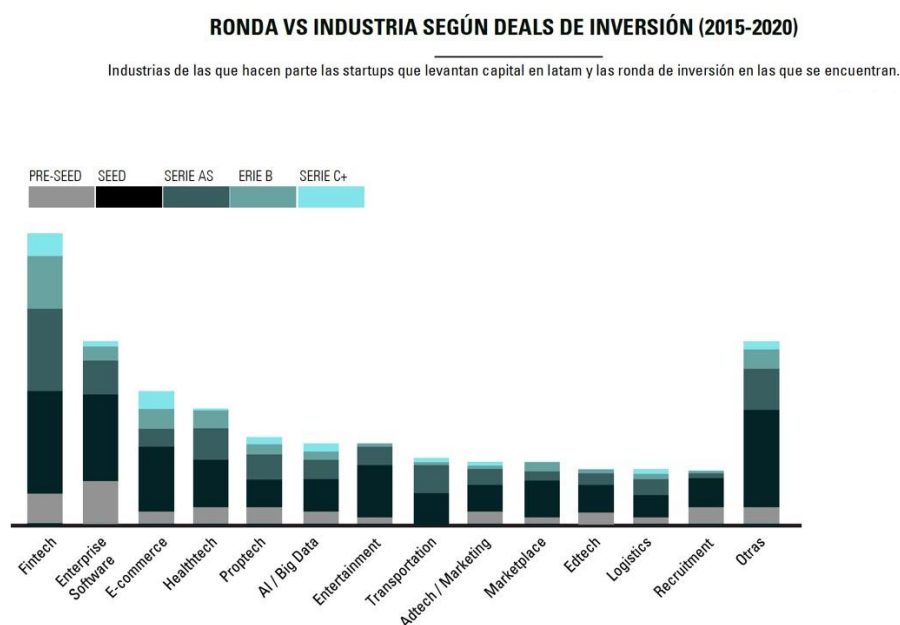
“Brasil y México han sido los dos países que han recibido más inversión de los diferentes actores inversionistas en los últimos 10 años. Tan solo en México para el año 2010-2011 el sector VC rondaba los 30 millones de dólares y hoy a 2021 el mismo se encuentra en 5 billones de dólares. Por otro lado, Brasil a la fecha es el país con

² Financiación por numerosos inversores. Modelo innovador que permite financiarse por la comunidad sin acudir a alguna entidad financiera tradicional.

mayor presencia de inversión en número de deals y capital movilizado. Sin embargo, cada vez más fondos y startups de otros países de la región LATAM se vienen posicionando en la industria del capital para early stage o crecimiento y validación de negocio” (Rockstart 2021)

A continuación, la figura 5, muestra la cantidad de inversión que reciben las fintechs que existen actualmente a nivel región, donde se aprecia notablemente que las Fintech son aquellas que reciben mayor inversión en rondas de financiamiento.

Figura 5. Ronda vs. Industria según deals de inversión



Fuente: Rockstart

Según el estudio de *Panorama de Inversión en Latam*, las startups de Fintech son las de mayor interés para los inversionistas que otros tipos de startups. Existe una mayor penetración de redes de comunicaciones como tecnología 4G que se ha visto incrementada durante los últimos años lo cual permite una mejor y más sofisticada oferta de productos y servicios. También resalta que la inversión extranjera ha impulsado tremendamente al *venture capital* en América Latina y 3 de cada 5 inversionistas son extranjeros.

Las Fintech en Latinoamérica están enfocadas en la inclusión financiera de las personas. Las tres categorías más importantes en la Fintech latinoamericana son los

Pagos y remesas (24,4%), préstamos (17,8%) y gestión de finanzas empresariales (15.5%). (Finnovista Radar 2019)

Tabla 4. Distribución de Fintech en América Latina

Tipo de Fintech	Número de Fintechs	Porcentaje del total
Pagos y remesas	285	24.4%
Préstamos	208	17.8%
Gestión de finanzas empresariales	181	15.5%
Gestión de finanzas personales	90	7.7%
Financiamiento colectivo	89	7.6%
Tecnologías empresariales para instituciones financieras	71	6.1%
Negociación de activos financieros y mercados de capitales	61	5.2%
Gestión patrimonial	55	4.7%
Seguros	53	4.5%
Puntaje crediticio, identidad y fraude	47	4%
Banca digital	26	2.2%
Otros	--	-

Fuente: Finnovista (2018)

Elaboración: Propia

En países como Brasil, Chile, Colombia y México, la mayor parte de Fintech está enfocada en la prestación de servicios de financiamiento alternativo. En Argentina, Costa Rica, Perú y Uruguay la mayor parte de Fintech son plataformas y servicios de pago en línea.

En Latinoamérica hay limitaciones de parte de la oferta y demanda. Por el lado de la oferta las limitaciones son la incertidumbre en la resolución de contratos y mala gobernabilidad, concentración de mercados en áreas urbanas, altos costos, contratos complicados, servicios complejos o inadecuados a la demanda e infraestructura y conectividad insuficiente para proveer los servicios.

Por el lado de la demanda los problemas principales son los bajos niveles de educación financiera, informalidad y pobreza, complejidad geográfica, acceso limitado a la información, desconfianza de entidades financieras y el temor a la tecnología.

México es el primer país en Latinoamérica en adoptar legislación comprensiva en la regulación de las Fintech. Esta establece un marco regulatorio para instituciones de financiamiento tecnológico, específicamente las plataformas de pago electrónico y las plataformas de financiamiento colectivo. La ley establece un *sandbox* para la experimentación con open banking y otros tipos de Fintech estén licenciados o no. (Diario Oficial de la Federación 2018)

3.3. Panorama de la industria Fintech en el Perú

En primer lugar, es importante conocer los factores por los cuales hoy en día se enfrentan este tipo de empresas en el país.

Poca conectividad, alta informalidad, población excluida del Sistema Financiero, MYPES el motor del mercado, e infraestructura limitada en telecomunicaciones son los principales factores.

Más de la mitad de la población a nivel país cuenta con poca conectividad por lo que hace complicado y limitado que las Fintech lleguen a más sectores de la población y por el momento, se encuentren en la capital o en provincias más desarrolladas. Es de vital importancia mejorar la infraestructura de telecomunicaciones con la finalidad de reducir la brecha de conectividad que hoy en día se tiene y lograr en algún momento aquella transformación integral que tanto se desea. El país necesita una fuerte inversión en el sector de telecomunicaciones tanto por parte de los operadores como del gobierno.

La informalidad que enfrentamos actualmente es sumamente alta. Tal como se ha mencionado anteriormente, aproximadamente 12,2 millones de peruanos laboran de manera informal. Este aspecto presenta un desafío y una oportunidad para este tipo de industria. Resulta que la informalidad más allá de no permitirle crecer al país, impide tener un rastreo correcto de las personas (por ejemplo: ingresos). Sin embargo, para las Fintech a pesar de contar con poca información de sus potenciales clientes, poseen mecanismos basados en tecnologías que permite evaluar al consumidor a pesar de tener poca información y así, lograr que la población que se encuentra excluida del sistema financiero tenga acceso a estos nuevos mecanismos de ayuda.

Otro factor para tener en cuenta es el protagonismo de las MYPES en la economía. Las MYPES representan más del 95% del total de las empresas del Perú lo que se traduce en empleo a más de 8 millones de peruanos y un aporte de aproximadamente el 20% del PBI. Debido a que representan gran parte del sector económico del país, resultan ser un público interesante para las Fintech ya que se sabe que necesitan financiamiento atractivo para potenciar sus negocios como también herramientas que los ayuden en la gestión de finanzas empresariales; servicios que ofrecen de manera ágil y efectiva las Fintech. (Vodanovic Legal, 2019).

Finalmente, tal como se mencionó a inicios del capítulo, el país posee una infraestructura limitada en telecomunicaciones. No se cuenta con una cultura digital óptima y los índices de conectividad están por debajo de la región latinoamericana. (World Economic Forum, 2018). El país debe enfrentar paulatinamente una transformación digital y para ello, resulta necesario un trabajo conjunto entre el sector público y privado para así, llegar a obtener la infraestructura digital que se desea.

El sector público debe emitir regulaciones especiales para los servicios innovadores y disruptivos, Fintech y crear políticas públicas para mejorar la conectividad (Legal, 2019).

¿Cómo es la industria Fintech en el Perú? Según el reporte Guía Fintech Perú 2020-2021 por EY, en el 2020 se identificaron 148 empresas Fintech operando en el país.

Estas empresas se encuentran categorizadas según tipos de negocios que ofrecen y a continuación en la Figura 6, se muestra la clasificación y la cantidad de empresas en cada una de ellas:

Figura 6. Clasificación Fintech, según su tipo de negocio



Fuente: Emprene UP (2019)

Elaboración: Ernst & Young

Según la información presentada anteriormente, es claro notar que la mayor cantidad de Fintech en el país son de pagos y financiamientos. Siendo:

- Pagos: Envío de dinero para realizar pagos o transferencias entre cuentas y pasarelas de pago.
- Financiamientos: Fondos otorgados por personas jurídicas con recursos propios, utilizando plataformas digitales.

¿Cómo ha evolucionado la industria Fintech en el Perú? La industria Fintech en el país ha incrementado en más de 200% (considerando el año 2017 como base) y en realidad, es un monto totalmente sorprendente ya que en menos de cuatro años el porcentaje de crecimiento se ha disparado totalmente.

El mercado Fintech peruano se encuentra en una etapa temprana y de crecimiento principalmente. Asimismo, la mayoría de Fintech en Perú se encuentran en etapa pre semilla³, lo que significaría que reciben financiamiento en gran parte de amigos y familia, o en algunos casos de inversionistas ángeles. Esto posiciona al Perú como un país promesa, en el que inversionistas extranjeros pueden apostar debido a su potencial de crecimiento y desarrollo. (Legal, 2019).

En el país, las Fintech pueden obtener financiamiento mediante:

- Ahorros y préstamos de los fundadores
- Familiares, amigos de fundadores y/o inversionistas ángel⁴
- Crowdfunding, incubadoras, venture capital⁵ y concursos promovidos por el Estado.

Por otro lado, es importante mencionar que la inclusión financiera es un aspecto importante. El 60% de la población se encuentra fuera del sistema financiero formal (OCDE, 2016), cantidad que es considerablemente alta y es por ello, que este tipo de industrias se interesan por este tipo de sectores ya que ven un mercado no sólo importante, pero también prometedor.

Por último, a finales del 2017, en el país se estableció la Asociación Fintech del Perú con la finalidad de crear un ecosistema incluyente para el desarrollo de este tipo de negocios en el país. Actualmente, cuenta con más de 73 empresas asociadas y afiliadas y busca crear entre su comunidad y futuros afiliados un espacio para compartir experiencias, apoyar el emprendimiento tecnológico y potenciar el crecimiento de este nuevo sector con sinergias estatales y de banca privada. (Fintech Perú, 2020)

3.4. Marco Regulatorio y Legal

Perú ha venido sumando avances en materia jurídica para la industria Fintech. No obstante, no cuenta con un paraguas jurídico que salvaguarde y regule al sector, como tienen otros países de la región como Brasil o México, y que ha demostrado darle una sensación de seguridad a las colaboraciones intersectoriales, un punto particularmente importante para la banca. (IUPANA, 2020)

³ Pre semilla: Hasta USD 100,000

⁴ Inversionistas ángel: Inversionistas de riesgo con alta liquidez dispuestos a aventurarse en los inicios de las start-ups mediante aporte de capital cuyo rendimiento no será inmediato.

⁵ Venture capital: Sistema que tiene un respaldo sólido de los fondos de inversión y se caracteriza por buscar un retorno rápido y seguro.

Por el momento, el país no cuenta con una “Ley Fintech”, pero si posee desarrollos normativos centrados en actividades que, por el grado de su desarrollo o por los riesgos que las asocian, ameritan el desarrollo de normas específicas. (Vodanovic Legal, 2019).

Es por ello, que se ha presentado al Congreso proyectos que vienen siendo elaborados con la finalidad de regular las plataformas de financiamiento que hoy en día tienen mayor protagonismo. A continuación en la Figura 7, mencionamos los tres principales:

Figura 7. Proyectos de Ley regulando al Fintech en el Perú

Proyecto de Ley 3083/2017-CR	Proyecto de Ley 3403/2018-CR	Proyecto de Ley 4324/2018-PE
<ul style="list-style-type: none"> •Objetivo: regular el régimen jurídico de las Plataformas de Financiamiento Participativo - PFP que tienen como finalidad exclusiva poner en contacto, mediante plataformas de páginas web u otros medios electrónicos, a una pluralidad de inversionistas, sean personas naturales o jurídicas, y a personas que deseen financiamiento de sus proyectos, las cuales serán denominadas promotores. 	<ul style="list-style-type: none"> •Objetivo: declarar de interés nacional y necesidad pública la regulación de la tecnología financiera (FINTECH) con el objetivo de proteger los intereses de los usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> •Objetivo: Establecer el marco jurídico para regular y supervisar la actividad de financiamiento participativo financiero, así como a las sociedades autorizadas para administrar las plataformas a través de las cuales se realiza dicha actividad.

Fuente: Congreso de la República, 2019

Elaboración: Propia

Por otro lado, a inicios de año el Poder Ejecutivo tomó la iniciativa y emitió el Decreto de Urgencia 013-2020 el cual promueve el financiamiento de la MIPYME, emprendimientos y Startups para otorgarles mejores condiciones con la finalidad que puedan acceder a liquidez y así, facilitar sus operaciones. Este Decreto constituye el primer aspecto legislativo en el país aplicado a las Fintech. (Forseti, 2020)

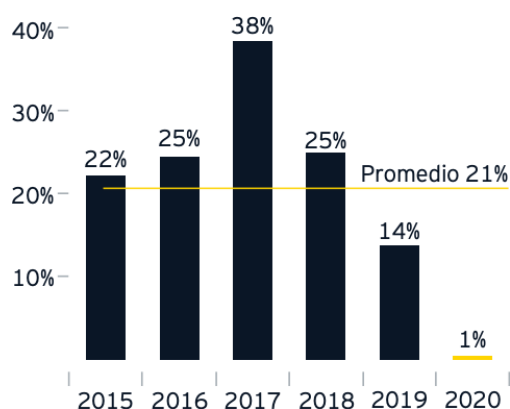
Es importante mencionar que cualquiera sea la estrategia del país para regular este nuevo tipo de industrias, se debe considerar que debe haber una correcta sinergia entre la integridad y estabilidad del sistema financiero y el fomento de la innovación e inclusión financiera en la oferta de servicios financieros. (Vodanovic Legal)

Por último, el Gobierno representa un papel principal en el desarrollo y crecimiento de las Fintech en el país. Se deben implementar políticas, normas, o regulaciones que no representen barreras y por ende, limiten su desarrollo y aumento de liquidez ya que muchas Startups consideran que una mayor carga regulatoria generará cuellos de botellas innecesarios contribuyendo al freno económico de las MYPES.

3.5. Evolución de la Fintech en el Perú

Al cierre del año 2014, el país contaba con un total de 50 empresas Fintech; empresas pertenecientes a las categorías previamente mencionadas. Actualmente, este número ha incrementado en más del 200%. Es importante mencionar que el crecimiento promedio anual de este tipo de empresas en el país es de 21%. El gráfico que se presenta en la figura 8 muestra la evolución en cuanto al crecimiento de este tipo de industrias a lo largo del tiempo. (EY Perú, 2020)

Figura 8. Evolución de Fintechs en el Perú

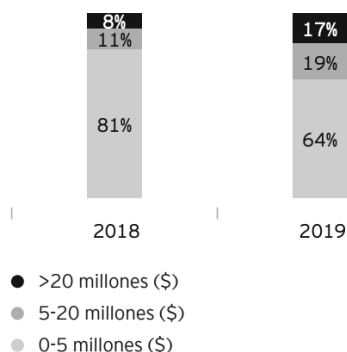


Elaboración: Ernst & Young 2020

Por otro lado, para tener un mejor conocimiento acerca de los números que generaron este crecimiento, a continuación, se muestran dos gráficos donde en uno se

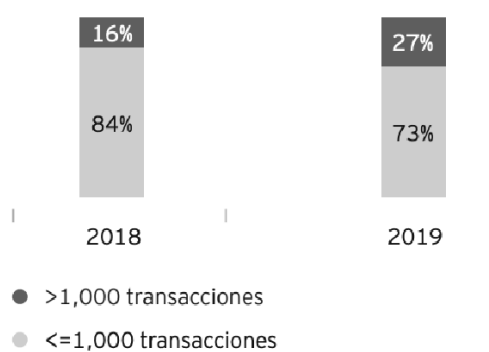
ve el monto transaccional generado por el negocio, mientras que en el otro el número promedio mensual de transacciones realizadas.

Figura 9. Monto transaccional



Elaboración: Ernst & Young 2020

Figura 10. Número promedio de transacciones



Elaboración: Ernst & Young 2020

Se puede apreciar claramente que, en los últimos años, las Fintech vienen creciendo exponencialmente. Las oportunidades de crecimiento de este tipo de industrias son muy amplias. Lo que posiciona al Perú como un país prometedor con potencial de crecimiento y desarrollo altamente atractivo para tanto inversionistas nacionales como extranjeros.

Por otro lado, teniendo en cuenta que casi el 60% de la población se encuentra desatendida por la banca tradicional (SBS, 2020), gran parte de las Fintech en el país y en el mundo, se interesan por este segmento y ven en ellos un mercado prometedor, importante y de alto potencial.

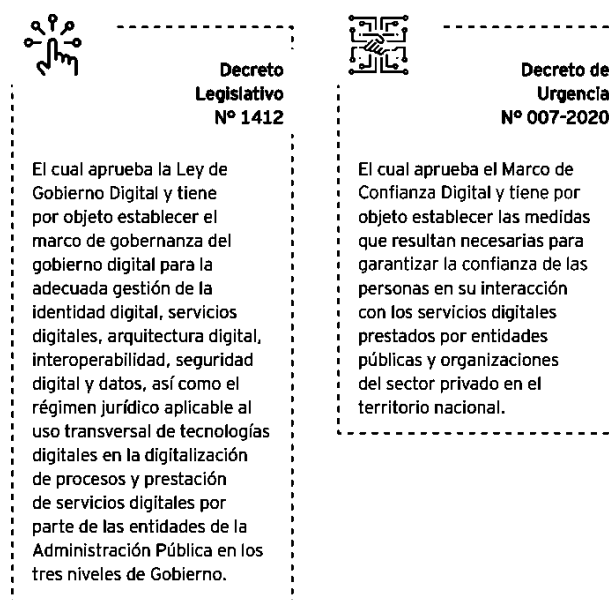
3.5.1. Barreras de acceso a las plataformas Fintech

Existen ciertos factores que contribuyen a limitar de cierta manera el acceso de las plataformas Fintech a los mercados, y estos son:

- Regulaciones normativas: El Gobierno Peruano viene trabajando en una serie de iniciativas legislativas que apoyan a las empresas Fintech. El Gobierno busca impulsar la transformación digital y reducir las brechas digitales existentes en

el país. Actualmente, tenemos dos normas que muestran un avance. A continuación, se explica el detalle de cada una:

Figura 11. Detalle de las normas actuales Fintech en el Perú



Fuente: Ernst & Young 2020

Sin embargo, a pesar de los esfuerzos otorgados por el Gobierno, no han sido suficientes para reducir la brecha digital la cuál, ahora se ha potenciado más a raíz de la propagación del COVID-19.

Se sabe que el componente de la innovación que caracteriza a las Fintech requiere de condiciones de mercado que contribuyan a potenciar la industria y una de estas condiciones es la necesidad de una adecuada regulación que sea flexible para los involucrados. La regulación tiene que existir, pero tiene que incentivar a la innovación y no lo contrario. La ausencia de regulación desprotege al consumidor, pero el exceso de regulación perjudica la innovación.

- Privacidad con los clientes: Puede un ciberataque o robo de datos de clientes ocurrir. Lo que se traduce en que podría generar problemas de credibilidad para la empresa. Es importante velar por la seguridad de los clientes y esto al ser un factor intangible, es difícil comprobarlo. El compromiso de las Fintech no está

solamente en desarrollar productos y servicios excepcionales, sino también, en comunicarlos de forma clara y proveer a los usuarios herramientas y recursos que les permita sentirse seguros de sus propias decisiones al usar la plataforma.

- **Conectividad:** En el país, la brecha de conectividad es relativamente alta y dificulta el acceso de la población a Internet. Según INEI, el 60.6% de hogares de Lima Metropolitana disponen de internet, mientras que el 40.7% del resto urbano y el 8.2% de los hogares del área rural no. Por lo tanto, al haber mayor concentración de internet en zonas urbanas es más fácil que las Fintech funcionen ahí, sucede lo contrario con las zonas rurales, y es por eso, la poca o nula presencia de las Fintech en esas zonas. (INEI, 2020)

3.6. Barreras de financiamiento para MYPES

Una de las barreras de acceso al financiamiento de las MYPES es la falta de información sobre los proyectos de las empresas, sus ventas, potencialidad de crecimiento y la inexistencia o escasa transparencia de los balances contables, lo cual hacen difícil la medición del riesgo de incobrabilidad por parte de las entidades financieras. Adicionalmente, los bancos alegan que incurren en *des economías de escala* en las evaluaciones de créditos a pymes, ya que se trata de numerosas operaciones de bajo monto. Como resultado de la insuficiencia de información y de los riesgos atribuidos a estos créditos, las instituciones financieras imponen la presentación de garantías para cubrirse del riesgo y elevan las tasas de interés.

Hay varios motivos por los cuales las MYPES no recurren al crédito bancario. Las principales razones son **los tasas de interés altas, tramites y tiempos de espera y la disponibilidad de recursos propios**

- Vías alternativas de financiación para las MYPES

Aunque los bancos son la principal vía de financiación de las MYPES, también existe una amplia variedad de fuentes de financiación alternativa, en ocasiones, más flexibles que el canal bancario: (Perucontable, 2017)

- Subsidio: financiamiento no reembolsable entregado por una institución del Estado. No es un crédito. El más popular en el país es “Innovate Perú” el cual promueve la generación y presentación de propuestas de proyectos innovadores.

- Fondos privados: Los cuales seleccionan a emprendedores de alto impacto a los que se les ofrece mentores, acceso a capital, acceso a mercados, entre otros aspectos y se encuentran respaldados por empresas privadas.

- Crowdfunding: A través de una plataforma, el emprendedor consigue financiación de un colectivo de personas que hacen posible la ejecución del proyecto.

- Inversionista Ángel: Aquél persona que confía en el proyecto, otorga capital, conocimientos, contactos y experiencia para guiar al proyecto por un buen camino.

- Venture capital: Tipo de operación financiera que se hace a través de Sociedades de Capital de Riesgo, donde estas invierten en startups con alto potencial de riesgo y crecimiento a cambio de un porcentaje de la empresa.

Las plataformas Fintech tienen ventajas competitivas respecto a los bancos en cuanto a la financiación de MYPES, ya que tienen mejor reputación, son más flexibles y ofrecen una gran experiencia de usuario.

Por otro lado, el papel de los reguladores es clave; ya que los reguladores pueden hacer que la financiación llegue de forma más sencilla.

Se ha destacado al respecto cuatro factores de acción:

- Aliviar el impacto que el exceso de regulación puede tener en los préstamos a las MYPES.
- Es importante crear una auténtica unión bancaria y una unión del mercado de capitales efectiva.
- Creación de un terreno de juego equitativo.
- La importancia que las autoridades lleven a cabo una acción coordinada a la hora de proveer a las MYPES educación en materia digital y financiera.

3.7. Benchmarking

En esta sección se verá con más detalle el panorama de las Fintech en 3 países de la región con la finalidad de hacer un *Benchmarking* de la situación actual y tendencias en percepción de las Fintech por parte de las MYPES en el país. Se eligieron México, Brasil y Colombia por ser los países con las industrias Fintech más desarrolladas de la región.

Actualmente, existe una tendencia regional hacia la creación de plataformas de pago y financiamiento. Esta tendencia también se ve en el Perú y dentro de los países elegidos para el *Benchmarking*.

Tabla 5. Población no atendida por banca

País	Cantidad de bancos	Concentración	Tarjetas de débito	Tarjetas de crédito	No bancarizados
Brasil	174	Top 5 bancos: 80%	70%	33%	33%
México	51	Top 5 bancos: 69%	37%	30%	50%
Colombia	25	Top 5 bancos: 77%	52%	26%	32%

Fuente: ENF

Elaboración: Propia

El ranking de Findexable se publica desde el 2019 y mide el ecosistema de Fintech de cada país en tres dimensiones: cantidad de Fintech, calidad y facilidad de crear y hacer crecer las Fintech. Según el ranking de Findexable del 2021 el Perú cayó 7 posiciones a nivel mundial. Brasil y Uruguay son los únicos países en la región que subieron en el ranking, con Uruguay dando un salto significativo en su posición regional y global.

Tabla 6. América Latina Vs Caribe

América Latina y el Caribe			
Ranking regional	Ranking global	Cambio	País
1	14	5	Brasil
2	17	46	Uruguay
3	32	-2	México
4	45	-5	Colombia
5	47	-12	Chile
6	49	-11	Argentina
7	62	-7	Perú
8	67	nuevo	Belice
9	69	nuevo	Ecuador
10	82	nuevo	Venezuela

Fuente: Findexable 2021

Elaboración: Propia

En la región, los principales receptores de *venture capital* son Brasil con 46.2% (casi la mitad del VC de toda la región), México con 22.7% y Colombia con 9.5%. La industria que recibe más financiamiento en promedio en términos de las concretados es la Fintech, la cual recibe el 12.8% del VC total para la región (Rockstart, 2020).

Tabla 7. Distribución de Venture Capital por país en AL

País	Brasil	México	Colombia	Chile	Argentina
Distribución de VC	46.2%	22.7%	9.5%	9.2%	7.8%

Fuente: Rockstart 2020

Elaboración: Propia

3.7.1. Brasil

El 51% de pequeñas empresas en Brasil usan servicios de Fintech. Las verticales más utilizadas son las de contabilidad y administración de finanzas (61%), pagos (60%), inversiones (40%) y seguros (21%). El 57% y 18% de las pequeñas empresas que adoptaron la Fintech indicaron que estaban satisfechas y muy satisfechas respectivamente con los servicios financieros que usan. En contraste, los niveles de satisfacción de empresas que utilizan servicios de instituciones financieras tradicionales cayeron al 14% y 2% respectivamente. (Capterra 2020)

El estudio de Capterra también indica que el nivel de confianza que tienen los empresarios en las instituciones financieras es más alto en aquellas empresas que han adoptado la Fintech. 55% y 16% de las empresas que adoptaron Fintech tiene un nivel de confianza alto y muy alto respectivamente en las instituciones financieras mientras que los niveles de confianza en empresas que solo usan las instituciones financieras tradicionales son de 28% (alto) y 4% (muy alto).

Fintech Lab indica que desde junio del 2019 a agosto del 2020 el número de Empresas Fintech en Brasil incrementó de 604 a 771, un crecimiento de 28%. El sector más grande es el de plataformas de pago.

A nivel regulatorio, Brasil está por delante de sus contrapartes en Latinoamérica. La ley actual permite que las nuevas empresas funcionen dentro de un *Sandbox* con requisitos regulatorios más bajos, pero con una llegada al público más limitada para determinar si estas empresas pueden beneficiar a la población. El *Open Banking*, la digitalización de firmas y documentos y crowdfunding están presentes en la regulación. La ley también permite la creación de *Neobancos* como Nubank y Neon. La tabla 8 nos muestra la distribución en las distintas verticales de la Fintech en Brasil.

Tabla 8. Distribución de Fintech por sector en Brasil

Categoría	Número	Porcentaje
Pagos y remesas	87	23%
Administración de finanzas empresariales	63	17%
Préstamos al consumidor	32	9%
Crowdfunding	25	7%
Administración de capital	25	7%
Préstamo de negocios	24	6%
Seguros	23	6%
Administración de finanzas personales	23	6%
Puntaje crediticio, identidad y fraude	21	6%
Trading	17	4%
Banca digital	16	4%
PFM: comparación	7	2%
Tecnologías empresariales para instituciones financieras	5	1%

Fuente: Finnovista Radar 2018

Elaboración: Propia

Debido a la creciente oferta de soluciones Fintech, cada vez más brasileños optan por estas tecnologías para solucionar carencias del sistema financiero tradicional. Hoy la adopción de las Fintech en Brasil ronda el 40% (el promedio mundial es 33%) lo que lo convierte en el cuarto país a nivel mundial en adopción de estas soluciones Fintech. (Reporte Termómetro Fintech Digital 2019)

“A nivel regional (LatAm), Brasil es el país más desarrollado en servicios financieros y avances de las industrias Fintech. A pesar de que algunos otros países en el continente presentan Fintech de microcrédito realmente maduras, si se analiza todo el sector (penetración de tarjetas de crédito, digitalización de los bancos, flexibilidad regulatoria, etc.) Brasil está por delante.” (EY 2020)

Según un reporte de la OCED del 2019, las micro y pequeñas empresas en Brasil representan el 98.5% de todas las empresas legalmente registradas en el país. Estas representan el 27% del PBI y corresponden al 41% de la planilla nacional total. A pesar de esto, solo el 83% de las MYPES en Brasil han pedido un crédito formal y el 19% de las aplicaciones para obtener crédito han sido rechazadas.

Según CEPAL, el principal motivo por el cual las MYPES formalmente constituidas en Brasil no solicitan crédito es porque no consideran que lo necesitan. La alternativa de financiamiento preferida por las MYPES es a través de los proveedores (52%). Esto se debe, en parte, a que la percepción hacia la banca es negativa. En el 2016 la percepción del 51% MYPES fue que la calidad del sistema bancario era *malo* o *muy malo*.

3.7.2. México

Según el último censo económico de la INEGI, las Mypes en México representan el 98.9% de empresas constituidas, generan el 52% del empleo en el país y aportan el 42% del producto bruto interno. La falta del acceso al crédito es un problema para este segmento empresarial ya que el 68.8% de los empresarios señalan que el acceso al crédito es la principal limitante para el crecimiento de su negocio. (Konfio 2018)

El reporte también revela que el principal uso del crédito para la micro y pequeña empresa es para comprar inventario o materia prima (31.23%). El 57.62% de los empresarios indican que lo más importante al momento de obtener crédito es la rapidez y sencillez del proceso. En contraste, solo el 15.81% de los empresarios indicaron la tasa de interés accesible como el principal atributo al momento de elegir financiamiento. Esta figura es menor para las micro y pequeñas empresas donde solo el 8% indica que la tasa de interés es el atributo más importante del crédito como se ve en la tabla 9. Las empresas de mediano tamaño le dan más importancia a la tasa de interés.

Tabla 9. Principales atributos que los empresarios señalan como más importantes al elegir financiamiento

	Pequeño	Micro	Mediano
Proceso rápido y sencillo	54%	64%	58%
Tasa de interés accesible	8%	8%	25%
Confianza en la institución	23%	22%	8%
Pocos requisitos	8%	3%	8%

Fuente: Konfio reporte Pyme 2018

Elaboración: Propia

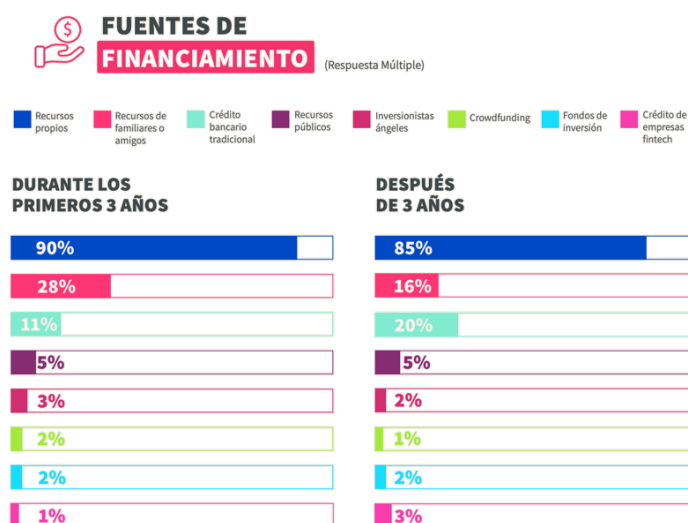
La Guía Fintech Perú 2020/2021 indica que México está bien posicionado en el desarrollo de la industria Fintech en Latinoamérica. Las verticales de pago, remesas y esquemas de financiamiento personal son las más desarrolladas a la actualidad. Es uno de los pocos países de la región que cuenta con una ley que regula específicamente a las Fintech, tratando de incentivar startups de este tipo. Sin embargo, algunos permisos para ciertos tipos de Fintech pueden demorar entre 6 meses a 1 año y se considera que las regulaciones son excesivas y ralentizan el proceso de creación de Fintech.

A pesar de que el 72% de la población mexicana es usuario de la Fintech, solo el 11% de las PYMES han adoptado la Fintech en sus negocios. En este estudio un adoptador de la tecnología se define como aquel negocio que utiliza más de 2 tecnologías Fintech para su negocio, pero no considera la microempresa ya que el uso de estas tecnologías en este sector es aún menor. (EY 2019)

Según la firma Oyster, de junio del 2020 a Abril del 2021 el 25% de las MiPYMES optaron por obtener crédito a través del crédito personal. Esto se debe a que obtener financiamiento a través de la banca tradicional es un proceso largo y burocrático, donde muchas empresas son rechazadas. En muchos casos los empresarios optan por no solicitar el crédito.

Las principales fuentes de financiamiento para los emprendimientos en México (abarca micro, pequeña y mediana empresa) son recursos propios y familiares o amigos. En la Figura 12 se ve que el crédito a través de la banca tradicional es una opción más popular cuando la empresa tiene más de 3 años, aunque sigue siendo una fracción del financiamiento propio. La Fintech es una alternativa que no tiene mucha popularidad entre los emprendedores mexicanos donde la opción de usarla varía entre el 1 y 3%. (ASEM 2020)

Figura 12. Fuentes de financiamiento para emprendimientos en México



Fuente: Radiografía del emprendimiento en México (2020)

El Banco de México publicó que entre abril y junio del 2021 el 65.5% de empresas formales en México optó por financiarse utilizando a proveedores. Las principales limitantes para obtener financiamiento según la encuesta realizada son la situación económica actual (55.5%) y las tasas de interés del mercado de crédito (43.2%). El 92.7% de las empresas no solicitaron crédito alguno por lo que las limitantes se consideran motivos por no solicitar crédito.

Según Finnovista Radar el número de Fintech ha incrementado un 23% por año en promedio. Esto se debe a la demanda en la mejora de servicios financieros en el país. El 2020 ha visto una reducción significativa en la mortalidad de las Fintech pasando de 11.3% en el 2018 a 4.5% en el 2020. A su vez, el número de empresas Fintech a incrementado a 441. Las plataformas de pago (20%) y de préstamos (19%) siguen siendo los sectores con más empresas y donde hay más interés de parte de nuevos actores. La Tabla 10 muestra la distribución de Fintechs en México.

Tabla 10. Distribución de Fintech por sector en México

Categoría	Número	Porcentaje
Pagos y remesas	90	20%
Administración de finanzas empresariales	52	12%
Préstamos al consumidor	52	12%
Tecnologías empresariales para instituciones financieras	51	12%
Administración de finanzas personales	43	10%
Seguro	39	9%
Préstamo de negocios	31	7%
Crowdfunding	27	6%
Banca digital	19	4%
Scoring, identidad y fraude	18	4%
Trading	12	3%
Administración de capital	9	2%

Fuente: Finnovista Radar 2020

Elaboración: Propia

3.7.3. Colombia

Según el reporte de Financiamiento de MiPYMES (micro, pequeña, y mediana empresa) en Colombia (2019) las MiPYMES constituyen el 99% de empresas registradas en el país. Este sector empresarial representa el 28% del PBI.

El mismo reporte indica que el 71% de las MiPYMES del sector comercio encuestadas no solicitaron crédito por que consideran que no lo necesitan. La mayor parte del crédito solicitado (65%) es para cubrir las necesidades de capital de trabajo mas no para inversión en el negocio. Esto coincide con la alternativa preferida de financiamiento preferida por el sector comercio el cual es a través de los proveedores (24%).

El estudio también revela que el desconocimiento de herramientas como el leasing financiero y factoring son factores que llevan al empresario a financiarse utilizando otros canales o simplemente no financiarse.

Al 2020, el ecosistema de Fintech en Colombia cuenta con 322 empresas. A diferencia de la contraparte peruana, la mayor parte de Fintech (30.43%) se enfocan en

el crédito digital mientras que el 26.40%. Entre el 2017 y 2019 las ventas del sector Fintech incrementaron 24% y el número de empresas en el sector incrementó 36% (Colombia Fintech 2020)

Tabla 11. Distribución de Fintech por sector en Colombia

Categoría	Porcentaje
Crédito digital	30.43%
Pagos digitales	26.40%
Finanzas empresariales	13.04%
PFM y Wealthtech	9.63%
Regtech	7.45%
Crypto y Blockchain	4.66%
Crowdfunding	3.75%
Insurtech	3.42%
Neobancos	1.24%

Fuente: Fintech Colombia 2020

Elaboración: Propia

Colombia es el tercer país en América Latina con la industria Fintech más desarrollada. La industria crece 26% anualmente y tiene una mortalidad de 14%, más alta que las de México y Brasil. El 45% de las Fintech en Colombia tiene como usuario objetivo a las personas y negocios sub bancarizados y no-bancarizados. La mayor parte de las empresas Fintech encuestadas dijeron buscar brindar mejores servicios para personas por encima de los negocios. (Finnovista Radar 2020)

En el estudio *Análisis Fintech en Colombia y su percepción en las Pymes de la ciudad de Bogotá* (Perez, 2020) vemos que en el caso de Colombia el 78% de las Pymes en Bogotá están dispuestas a probar nuevas tecnologías financieras para sus negocios y la satisfacción promedio con los servicios bancarios es mediana. Sin embargo, solo el 3% de estas han utilizado Fintech con el fin de financiar las necesidades de sus negocios. Las principales alternativas para conseguir financiamiento por parte de las Pymes en Bogotá son las Cooperativas y prestamistas informales.

El mismo estudio detalla que los principales beneficios que buscan las MYPES de parte de los servicios de financiación son las tasas de interés competitivas (33%) y desembolso rápido del dinero (19%).

Por el lado de preferencias de pago, las Pymes en el sector comercio prefieren usar el efectivo como principal medio de pago. Por otro lado, el 92% de Pymes informales en este sector prefieren el uso de efectivo en sus actividades de negocio. También vemos que una mayoría (72%) de las microempresas en Colombia no tienen cuenta de ahorros o cuenta corriente en el banco porque prefieren manejar efectivo. (GEP 2018)

3.7.4. Medios de Pago y el efecto de la Pandemia SARS – Covid19

El informe de medios de pago de *Minsait Payments (2020)* muestra que el medio de pago principal de los distintos países en América latina se ha ido alejando del efectivo durante el último año como se puede observar en la Tabla 12 líneas abajo. Brasil ha visto una reducción de más de la mitad en la preferencia en el uso del efectivo pasando de 25.2% a 12%.

Del mismo modo, la preferencia por la tarjeta de crédito ha disminuido en todos los países seleccionados y el pago desde cuentas bancarias ha incrementado significativamente en todos los países, duplicando o triplicando el uso. Adicional a esto, la preferencia por tarjetas virtuales ha incrementado en todos los países menos Brasil, donde las preferencias de medios de pago a parte del efectivo se mantienen similares a la etapa pre-pandemia.

Tabla 12. Medio de pago más usado (% evolutivo 2019 – 2020)

	Efectivo		Tarjetas		Pagos desde cuenta		Tarjeta Virtual	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Brasil	25.2	12.0	51.7	49.5	20.8	23.3	1.3	1.0
México	40.4	32.3	41.1	39.0	7.0	18.5	1.0	2.2
Colombia	48.7	35.9	36.4	23.2	4.3	20.5	1.8	7.2
Perú	34.8	29.4	45.1	27.6	10.8	29.4	1.3	4.5

Fuente: Minsait Payments 2020

Elaboración: Propia

La pandemia SARS – Covid19 ha tenido un efecto en la frecuencia de uso de distintos medios de pago como se ve en la Tabla 12. Todos los medios de pago que no necesitan de soporte físico se ven beneficiados. En Brasil, México Colombia, y Perú, el uso de billeteras digitales incrementó 36.7%, 52%, 57.2% y 65.5% respectivamente. En tanto a los aplicativos de pago entre particulares el incremento de uso fue de 62%, 49.4%, 71.3% y 67%.

El uso de efectivo se redujo en todos los países de la región y el uso de pagos móviles y POS es algo más relevante hoy en día. La mayor parte de expertos estima que la pandemia ha sido un acelerador en la adopción de tecnologías Fintech, pero es posible que la adopción de estas tendencias sea reversible.

3.7.5 Resumen del Benchmarking

Tabla 13. Tabla comparativa de Benchmarking

	Brasil	México	Colombia	Perú
% del PBI representado por las MYPES	27%	42%	28%	19%
% de empresas constituidas representado por las MYPES	98.5%	99.8%	99%	95.5%
Adopción de la Fintech por parte de la población	64%	72%	76%	75%
Vertical Fintech con mas empresas	Pagos	Pagos	Crédito	Pagos
Actitud hacia las tecnologías financieras	Positiva	Positiva	Positiva	Positiva
Motivo principal por necesitar financiación	Capital de trabajo	Capital de trabajo	Capital de trabajo	Capital de trabajo
Fuente principal de Financiamiento alternativo	Proveedores	Proveedores	Cooperativas	Proveedores
Porcentaje de transacciones en efectivo	70%	90%	90%	
Efectivo en circulación (% del PBI)	3.0%	6.5%	7.9%	7.8%
Numero de Empresas Fintech	771	441	322	144

Elaboración: Propia

La Fintech ha tenido cierto éxito en la región para el uso personal de estas tecnologías, pero no queda claro cual ha sido el impacto real en las MYPES. En cuanto a las Fintech de pago, han visto un incremento en su uso como consecuencia de la pandemia y la reducción en transacciones en efectivo. En contraste, la Fintech de financiamiento no está considerada en la mente del empresariado MYPE de los países analizados para el benchmarking. Tienen otras preferencias y optan por utilizar otros canales para su financiamiento.

Cada país analizado en el benchmarking ofrece una gran cantidad de opciones para el financiamiento y medios de pago ya que son las verticales con mayor oferta. Esto es un reflejo de los problemas en el acceso a servicios financieros a través de la banca tradicional que hay en la región. Si bien la cantidad de oferta por el lado de la Fintech es algo positivo, la oferta actual parece no adecuarse a la realidad de las MYPES. La preferencia de financiamiento a través de otros medios y la preferencia por el efectivo son indicadores que la Fintech aún no genera la confianza necesaria en el público en general.

Vemos muchas familiaridades en términos de las características de las MYPES en los países seleccionados para hacer el benchmarking. Las MYPES constituyen la gran mayoría de las empresas constituidas, pero aportan menos del 30% del PBI con la excepción de México, que aporta el 42% del PBI. A pesar de que el mercado en términos de PBI es más pequeño, este sector empresarial carece de opciones de financiamiento lo que lo hace un sector más atractivo que la gran empresa para la Fintech.

El motivo principal para solicitar financiamiento es el capital de trabajo. Las fuentes principales para financiar las necesidades de las MYPES en la región son fondos propios, familiares y cooperativas. A pesar de que el pequeño empresario de la región tiene una actitud positiva hacia la idea de la Fintech, aun no es algo que sea una preferencia para el financiamiento.

El efectivo en circulación en relación con el PBI varía entre 6.5 a 8% en México, Colombia y Perú. Brasil tiene el nivel de circulación de efectivo más bajo de los países

seleccionados en 3%. Otras alternativas de pago como los *boletos* y un ecosistema de Fintech más maduro son algunos de los motivos por los cuales hay menos efectivo en circulación.

Las plataformas de pago tienen más uso entre la población y como consecuencia, con las MYPES. El efectivo es aún, uno de los medios preferidos para recibir pagos, aunque la pandemia haya impulsado el uso de plataformas digitales de pago.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño metodológico

Esta investigación presenta un enfoque mixto: cuantitativo descriptivo y cualitativo. Se recolectarán datos estadísticos de las empresas que utilizan Fintech; y se elaborarán tablas y figuras con la finalidad de analizar e interpretar los datos obtenidos. Estos datos se recolectarán a través de encuestas hechas a los negocios que utilizan estas plataformas de pago y financiamiento para determinar la percepción de las MYPES con respecto a estas Fintechs.

Se realizaron entrevistas a profundidad a expertos en la Fintech en el Perú para tener su perspectiva sobre la adopción y motivos por la adopción. Del mismo modo, se realizaron entrevistas a profundidad a MYPES en Lima Metropolitana para entender sus actitudes, y documentar sus experiencias con el uso de Fintech de Financiamiento y plataformas de pago.

Se busca determinar la percepción de utilidad y satisfacción de estos servicios y productos financieros por parte de las MYPES utilizando encuestas y entrevistas dirigidas a este sector empresarial.

Así mismo; esta investigación es de tipo aplicada, ya que para el desarrollo de esta se usarán fuentes primarias y secundarias de información. El diseño de esta investigación es no experimental, puesto que se observarán las variables de estudio en forma natural, sin manipulación alguna.

El análisis de los resultados relaciona los resultados de las encuestas, el análisis documental, entrevistas a profundidad a los expertos de Fintech, y entrevistas a MYPES. De esta forma se puede obtener un panorama completo de las percepciones de las MYPES y posibles incongruencias por parte de la oferta de las Fintech.

Es transversal ya que el estudio materia de esta investigación se llevará a cabo en un momento de tiempo, el mismo que corresponde al año 2021.

4.2. Muestreo

4.2.1. Población

Para los fines de este trabajo de investigación se han elegido las siguientes poblaciones con el objetivo de contar con diversas perspectivas al respecto.

- MYPES en el sector comercio – Comercios formales
- Expertos en Fintech

4.2.2. Muestra

MYPES (Encuestas)

La muestra para las encuestas se compone de 894 MYPES formales en el sector comercio siendo dueños hombres y/o mujeres entre las edades de 18 – 65 años dentro de Lima Metropolitana

- Locación geográfica en distritos de Lima Metropolitana con población de ingresos principalmente medios y medios bajos bajo la clasificación del INEI
 - San Juan de Miraflores
 - San Juan de Lurigancho
 - Puente Piedra
 - Los Olivos
 - Lurín/Punta Hermosa
- Tipos de Negocio
 - Panaderías
 - Bodegas
 - Puestos de Mercado

- Tamaño
 - 1 – 50 personas

Expertos en Fintech

Adicional a la muestra de los expertos Fintech está compuesta de sujetos gerentes de Fintech en el Perú para realizar entrevistas a profundidad.

- Expertos en Fintech
 - **Alfredo Cardoso** – Fundador de Tasa Top, Fintech de financiamiento
 - **Matías Espejo** – Fundador de Anticípate 24/7, Fintech de financiamiento
 - **Nicolás Di Pace** – Fundador de Culqi, Fintech de medio de pago

MYPES (Entrevistas)

La muestra para las entrevistas profundidad se compone de 9 MYPES formales siendo dueños hombres y/o mujeres entre las edades de 18 – 65 años dentro de Lima Metropolitana.

4.2.3. Fuentes de información:

Fuentes de Información

- Primarias
 - Encuestas
 - Entrevistas
- Secundarias
 - Bases de datos
 - Documentos y publicaciones

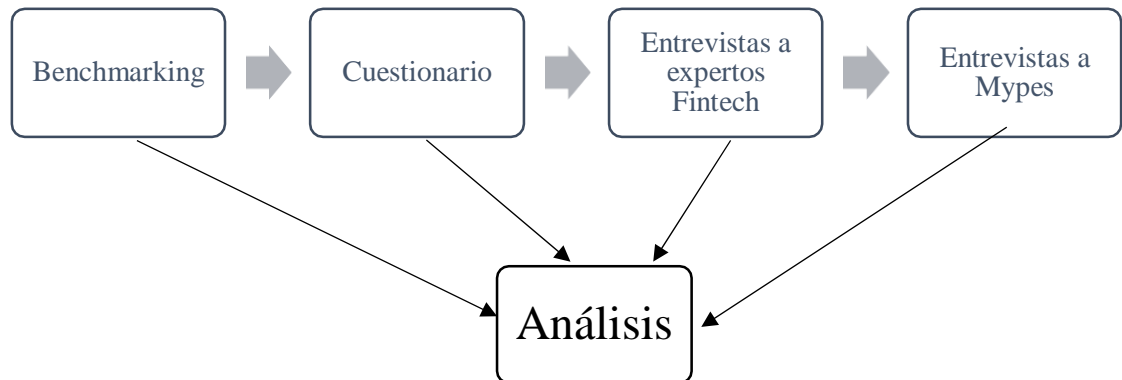
4.2.4. Técnicas de recolección de datos:

Técnicas	Instrumentos	Población	Proceso
Encuestas	Cuestionario de preguntas abiertas	MYPES en Lima Metropolitana	Cuestionario estructurado con preguntas abiertas a MYPES de diversos sectores en Lima Metropolitana.
Entrevistas	Cuestionario de preguntas abiertas	Expertos en Fintech	Cuestionario estructurado con preguntas abiertas a expertos involucrados en la Fintech.
Encuestas	Cuestionario con preguntas cerradas	MYPES en Lima Metropolitana	Cuestionario estructurado con preguntas de opción múltiple. La finalidad de la encuesta es obtener datos sobre las tendencias de uso de las Fintech (medios de pago y financiamiento).
Bases de datos	Selección de datos	N/A	Selección y resumen de datos relevantes para el desarrollo de la investigación
Análisis documental	Publicaciones y Documentos	N/A	Extraer conceptos nuevos a través del análisis de relación entre temas planteados en el marco teórico

V. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Proceso de recolección de datos

Figura 13. Flowchart del proceso de recolección de datos y análisis



Elaboración: Propia

El punto inicial para determinar los datos relevantes para cumplir los objetivos de la tesis es el benchmarking, donde podemos comparar experiencias en países de la región con el uso de Fintech para financiamiento y plataforma de pago digitales. El proceso se puede visualizar en la figura 13.

En base al benchmarking se elaboró el cuestionario para las MYPES con el fin de tener una idea general de las opiniones de las MYPES con respecto a las Fintech y la utilidad que tienen en sus negocios. Se realizaron un total de 894 encuestas por parte de las MYPES con la finalidad de responder a los 2 objetivos específicos de este trabajo de investigación. Se formularon distintas preguntas abordando temas de:

- Familiaridad con la Fintech
- Preferencia de Fintech o banca tradicional
- Satisfacción con la oferta de la Fintech al cubrir necesidades de financiamiento o formas de pago
- Uso de plataformas de pago de las Fintech como medio principal de pago

Para complementar y dar sustento a los resultados, se realizaron entrevistas a profundidad a 2 grupos:

- **Expertos en Fintech:** Se realizaron 3 entrevistas a profundidad a fundadores de distintas Fintech. La finalidad de las entrevistas es entender las necesidades que éstas tratan de cubrir y entender los motivos por los cuales las Pymes optan por usar o no usar la Fintech desde la perspectiva de la oferta.
- **MYPES:** se realizaron 9 entrevistas a MYPES en diversos sectores en Lima metropolitana para entender su perspectiva y preferencias en las formas de financiamiento y medios de pago y documentar experiencias con las Fintech para cubrir estas necesidades.

El análisis analiza toda la data recolectada a través de las distintas herramientas para llegar al objetivo general de la tesis.

5.1. Resultados

La encuesta original se realizó con preguntas midiendo del 1 al 10 el nivel de concordancia que tienen los empresarios con las preguntas establecidas, 1 estando *totalmente en desacuerdo*, y 10 estando *totalmente de acuerdo*. Para el análisis se ha simplificado la escala del 1-5. 1 estando en desacuerdo y 5 estando de acuerdo.

La primera pregunta de la encuesta nos ayuda tener una idea general del conocimiento promedio de las personas sobre el concepto de la Fintech. El 69.3% de encuestados respondieron que usan y/o conocen lo que es la Fintech. Esto es un promedio mas alto que el nivel nacional que este alrededor del 10% de conocimiento. Esto se debe al nivel de educación financiera que hay en Lima Metropolitana, el cual es más alto que en el resto del Perú como aseguran los expertos Fintech entrevistados. Para el resto del análisis se considerará el grupo de la muestra que esta familiarizada con la Fintech.

Cómo indican los expertos entrevistados, la educación financiera en el oriente y en el interior del país es mucho menor, por lo que introducir estas tecnologías y convencer a las poblaciones es más difícil que en la capital. Al mismo tiempo, estas regiones presentan altos niveles de informalidad y bajos niveles de inclusión financiera, por lo que esto presenta una barrera y gran oportunidad para las Fintech en general.

Esto se puede deber a que nuestra muestra de MYPES es formal y tiene mejor acceso a servicios financieros y está en el radar de actividad económica visible por las Fintech. Lima Metropolitana también tiene mejor conexión a internet lo que hace posible la oferta y uso de tecnologías Fintech.

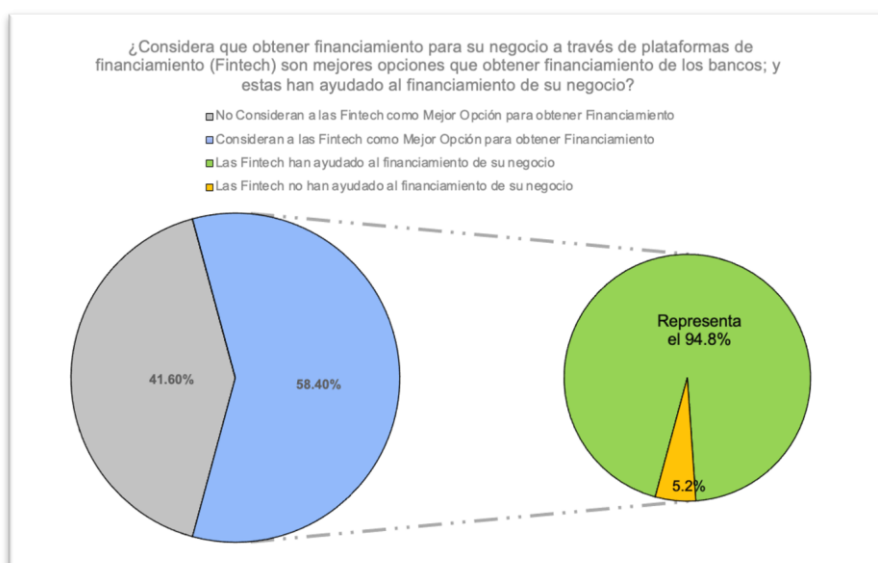
a. Identificar y analizar la percepción de las MYPES en Lima Metropolitana con respecto a las Fintech de Financiamiento.

Encuesta a MYPES

El 63% de los encuestados familiarizados con la Fintech consideran que la Fintech de financiamiento ha ayudado al financiamiento de su negocio. A su vez, el 58.4% de las MYPES opinó que la Fintech de financiamiento era una mejor alternativa que los bancos. Como se estableció en el capítulo 3 de esta investigación, en los casos de Colombia y México la rapidez y facilidad de conseguir el financiamiento era de mayor importancia que la tasa de interés para las MYPES.

Esto es reforzado por las entrevistas a los expertos. Alfredo Cardoso, fundador de Tasa Top una Fintech de ahorros, indicó que la rapidez y calidad del servicio es algo de mucho valor para los clientes que usan estas plataformas, incluso si las tasas de interés son altas. En algunos casos los préstamos podrían superar el 50% de interés, pero proporcionan una alternativa rápida. La figura 14 muestra la percepción bastante positiva por parte de las MYPES que han usado la Fintech de financiamiento. El 94.8% opina que las ha ayudado a financiar su negocio y es una mejor opción que los bancos. Los resultados de la encuesta en este punto se pueden explicar no con la satisfacción de los clientes al usar la Fintech, sino con el descontento de la población encuestada hacia los bancos.

Figura 14. Percepción de las MYPES sobre la obtención de financiamiento con Fintechs



Elaboración: Propia

Por otro lado, un 37% de MYPES encuestadas indicó que no están de acuerdo con que todas sus necesidades de financiamiento estén cubiertas. Como en otros países, el acceso a crédito con tasas de interés baja es limitado, por lo que las empresas tienen la tendencia a recurrir a otros medios de financiamiento como recursos propios.

Las entrevistas a profundidad realizadas a las MYPES revelan la falta de confianza en estas plataformas lo cual explica la falta de adopción de estas tecnologías.

Entrevistas a MYPES

Ninguna de las MYPES entrevistadas ha tenido experiencias usando la Fintech de Financiamiento. De los nueve empresarios en diversos rubros entrevistados, ocho desconocían de la existencia de estas tecnologías. Solo uno consideró a la Fintech de financiamiento y tomó la decisión de no usarla. El motivo por el cual el empresario decidió no optar por la Fintech por que “es mejor trabajar de formas que uno conoce”.

La necesidad principal de este sector empresarial entrevistado es el capital de trabajo. Todas las MYPES entrevistadas indicaron que en sus etapas iniciales optaron por financiarse con capital propio, o a través de familiares. Esto es debido a los altos

requisitos de los bancos para obtener facilidades de financiamiento lo que lleva a las MYPES a conseguir financiamiento a través de otros canales. Algunos empresarios indicaron que acudir a prestamistas informales era necesario en las etapas iniciales del negocio.

La opción de optar por prestamistas informales es algo más común en las etapas iniciales de los comercios cuando no tienen historial crediticio y otras formas de financiar el negocio están agotadas. La falta de experiencia también es un factor que lleva a los negocios a necesitar crédito aprobado en corto tiempo. Esto en parte es por la falta de orden que pueden tener las empresas y no prever las responsabilidades financieras lo cual los lleva a priorizar la velocidad de aprobación del financiamiento por encima de todo para poder seguir operando. Este es un atributo en el que las Fintech sobresalen en comparación a la banca tradicional. Sin embargo, todas las MYPES afirmaron que prefieren otras alternativas de financiamiento como los proveedores ya que la tasa de interés es un factor importante al momento de considerar financiamiento para el negocio. Esto indica que la mejor etapa de acercamiento para una Fintech de financiamiento podría ser en las etapas iniciales de una empresa, donde las opciones de financiamiento son limitadas.

Otros entrevistados aseguraron recibir mensajes de texto y correos con ofertas de financiamiento alternativo, pero no prestaron atención o ignoraron el acercamiento de estas entidades sin importar si son Fintech o no por la falta de confianza y conocimiento de estas entidades. *“Cuando recibo mensajes con ofertas de financiamiento no les hago caso, aunque sean del banco”*. Los empresarios buscan alternativas conocidas para el financiamiento.

En el caso de dos de las MYPES entrevistadas que tenían la posibilidad de hacer *factoring* a través de los bancos en sus negocios, optaron por otras alternativas ya que prefieren no lidiar con los bancos. Una empresaria en particular indicó que prefería financiarse con “mutuos” a través de personas naturales antes que acudir al banco por financiamiento. Una vez más demostrando el nivel de desconfianza no solo en las entidades financieras si no también en mecanismos y herramientas para el

financiamiento con las cuales el empresario no está familiarizado. La mayor parte (siete de nueve) de las MYPES entrevistadas tenían una opinión negativa de los bancos.

Los expertos reafirman que hay un nivel alto de desconfianza hacia las nuevas tecnologías financieras en general. Es difícil convencer a usuarios nuevos por lo que el trato personal y un buen servicio al cliente son sumamente importantes para captar la confianza de los clientes potenciales y actuales. Esta desconfianza hacia lo desconocido se refleja en las entrevistas a profundidad dirigidas a los empresarios ya que ni siquiera estaban familiarizados con las plataformas digitales de financiamiento.

La desconfianza en el internet y operaciones son atributos comunes entre los empresarios entrevistados. No confían en los sistemas de seguridad en línea y temen por la privacidad de sus datos. Un empresario entrevistado afirma lo siguiente

“Cuando hacia el pago a mis proveedores antes veía mis facturas me metía desde la computadora, pero dejé de hacerlo porque una vez se metieron a mi cuenta y me robaron. A partir de eso yo ya no hago ninguna transacción por internet. Todo lo hago directo en el banco físicamente.”

Este es un caso extremo de desconfianza, pero es parte de la percepción negativa de la seguridad que hay utilizando plataformas por internet.

No todas las Fintech están dispuestas a trabajar con MYPES informales o semi-formales ya que prefieren tener un historial crediticio y que tributen a la SUNAT. Esto resulta en una oferta reducida por parte de la Fintech ya que las entrevistas a las MYPES demuestran que la evasión es algo común en el funcionamiento de este sector empresarial.

Los expertos señalaron que la falta de regulación da mucha flexibilidad en la creación de empresas Fintech, pero también genera desconfianza. La Fintech de plataformas de pago y la Fintech de financiamiento concentran la mayor parte de empresas en el rubro. La gran cantidad de Fintech es resultado de esta flexibilidad.

La actitud de los empresarios hacia la Fintech de financiamiento es positiva, pero en la práctica hay mucho escepticismo y falta de confianza para que esta tecnología

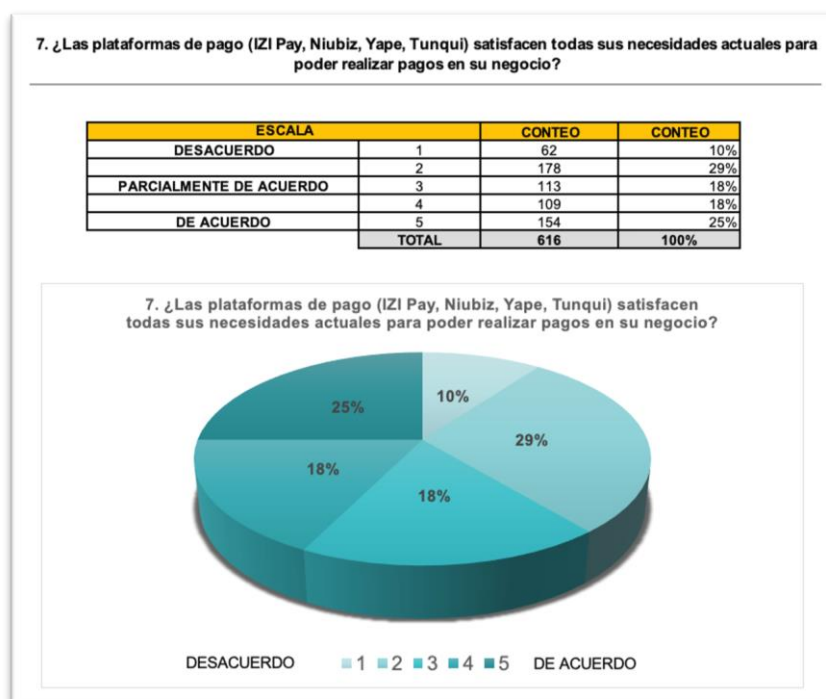
sea adoptada de forma masiva por las MYPES. Es importante considerar que la mayor parte de Fintechs en el Perú aún están en etapas tempranas de desarrollo y tienen menos de 5 años operando y esto puede contribuir a la falta de confianza.

b. Identificar y analizar la percepción de las MYPES en Lima Metropolitana con respecto a las Fintech de plataformas de pago.

Encuestas a MYPES

Hoy en día existen mas de 100 empresas Fintech de pagos y remesas en el Perú, siendo el sector dentro de la Fintech con más empresas como está establecido en el capítulo 2. A pesar de ser el sector de la Fintech con más opciones para el consumidor y las empresas, la encuesta revela que el 39% de las empresas familiarizadas con la Fintech no estaban de acuerdo cuando se les preguntó si todas sus necesidades para realizar pagos en sus negocios estaban satisfechas como se ce en la Figura 15.

Figura 15. Satisfacción de necesidades sobre pagos



Elaboración: Propia

Adicional a esto, podemos ver también que la mayor parte (61%) de los pequeños empresarios encuestados perciben que la Fintech de medios de pago ha contribuido al crecimiento de ventas en sus negocios. Este crecimiento puede ser explicado por los cambios de preferencias del consumidor al optar por lugares cercanos para realizar compras.

Nicolás di Pace, fundador de Culqi, señaló que la pandemia tuvo un importante impulso en uso de plataformas de pago digitales ya que hubo un par en el uso de efectivo. También indicó que las transacciones en Culqi se duplicaron en el peor momento de la pandemia causada por el SARS Covid-19.

Un 56% de los empresarios encuestados indicaron que las plataformas de pagos digitales eran la principal fuente de ingresos de sus negocios. Esto puede ser explicado por la adopción de tecnologías para evitar el uso de efectivo como se estableció en el capítulo 3 del estudio. Los expertos entrevistados también señalaron que la pandemia ha impulsado el uso de Fintech y su crecimiento agresivamente. Algunas Fintech han incrementado sus ingresos entre 5-10 veces. Las metas de 5 años de algunas Fintech fueron cumplidas dentro del periodo de pandemia entre marzo del 2020 y marzo del 2021.

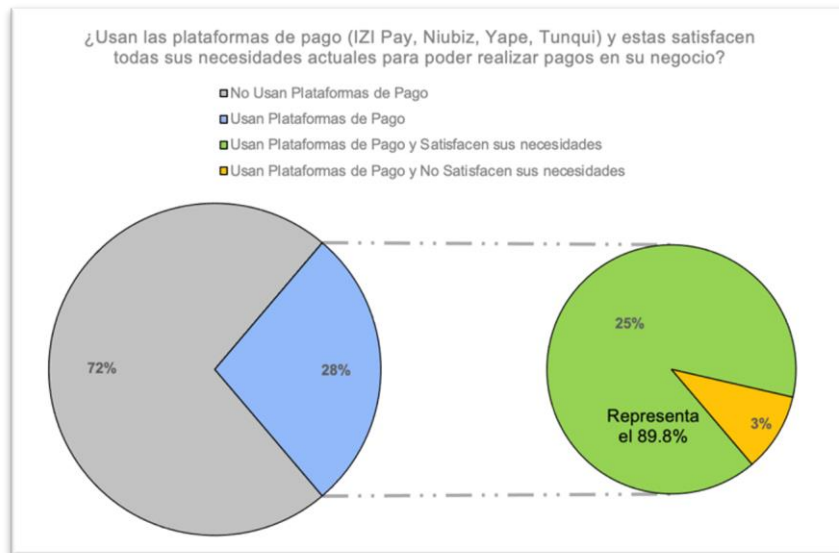
Entrevistas a MYPES

Según la experiencia de los entrevistados el mayor beneficio de las plataformas es que facilitan las transacciones solucionando dos problemas que se ven con el efectivo.

1. *No hay necesidad de tener sencillo exacto* – Los empresarios han perdido ventas en algunos casos o han tenido que alargar el proceso de compra “sencillando” con otros negocios o esperar a que el que este pagando retire dinero de algún lugar.
2. *Opciones de pago* – Al momento de pagar, hay mas opciones por parte del consumidor. En el escenario que la persona no tenga dinero, puede contactar a un familiar u otra persona para que haga una transferencia

digital por alguno de las plataformas de pago y luego simplemente mostrar el comprobante en el teléfono.

Figura 16. Uso de las plataformas y satisfacción



Fuente: Elaboración Propia

La satisfacción del cliente es algo de mucha importancia para las Fintech. Los 3 expertos entrevistados estaban de acuerdo con que tenían como meta establecer relaciones de largo plazo con los clientes. Por lo cual hay un incentivo por la parte de las Fintech en brindar el mejor servicio posible. Esto coincide con la satisfacción

La plataforma digital de pago preferida por las PYMES por su funcionalidad es Yape del BCP por lo que es la plataforma mas usada por los consumidores. Una MYPE entrevistada indicó que la privacidad es un motivo importante por el cual los comerciantes y usuarios prefieren Yape. Según su experiencia con otras plataformas de pago digital, hay mucha información disponible en la pantalla del aplicativo, como el saldo total del usuario o el comerciante.

En cuanto al uso de efectivo, hay una preferencia por parte de los empresarios a su uso. Hay dos motivos principales:

- El motivo principal por el cual prefieren el uso de efectivo es para poder realizar evasión tributaria. “No estaría dispuesta a digitalizar el 100% de mis ventas,

así que tendría que pagar más a la SUNAT". Esta actitud por parte de los empresarios presenta una barrera.

- Otro motivo es por las comisiones que cobran las plataformas de POS como Izipay, Niubiz o Culqi.

Otra forma en que los empresarios mantienen la privacidad de sus ingresos es recibiendo pagos en distintas cuentas bancarias a nombre del empresario y no la empresa. *“No todo entra a la cuenta de la empresa. Los movimientos se reparten a distintas cuentas de mi o mi socia. Los pagos se reparten en distintas cuentas. Hay formas de protegerse de la SUNAT de forma 100% digital.”*

Las MYPES y los expertos Fintech coinciden que los cambios en las costumbres de pago adoptadas durante la pandemia no retrocederán. En cuanto lo que opinan los empresarios con respecto al crecimiento en el uso de estas plataformas para el futuro, hay respuestas mixtas aunque la mayor parte cree que el efectivo se usara cada vez menos. Las Pymes están satisfechas con el funcionamiento y la oferta de plataformas como tal.

Las plataformas de pago han tenido un grado de adopción más alto que las plataformas de financiamiento. La simplicidad de estas plataformas es un factor en su popularidad ya que abrir una cuenta en Yape o Tunki es rápido y fácil.

5.2. Limitaciones y oportunidades de las Fintech (medios de pago y financiamiento)

Como toda innovación, estas empresas con el pasar del tiempo, han logrado mostrar en corto plazo su capacidad para integrar agentes, cambiar mentalidades y esquemas, y lograr nuevos productos al acceso de todos. Aspectos que claramente, no se hubiesen podido lograr bajo el esquema tradicional de la banca.

El integrar nuevas tecnologías se podría decir que es su mayor oportunidad. Ya que integrando nuevas tecnologías las necesidades de la población se ven satisfechas con sus demandas. Las Fintech permiten conectar a varios agentes en una sola transacción, haciendo que la demanda sea más rápida y contribuyendo a la velocidad

con la que trabajan los pequeños empresarios. Como se estableció previamente, la rapidez del servicio es crucial para muchos de estos pequeños empresarios. Incluso están dispuestos a pagar más en comisiones y tasas de interés con tal de recibir un servicio rápido.

Las Fintech poseen diferentes variedades de productos tales como Fintech de financiamiento y medios de pago. Por ejemplo, las Fintech de financiamiento logran crear préstamos totalmente flexibles con el objetivo de cerrar las brechas de inclusión financiera y lograr que cada vez más, más microempresarios se animen a acceder a estas formas alternativas de financiamiento. Préstamos que la banca tradicional o no les ofrecían, o les ofrecían a elevadas tasas de interés.

Con respecto a las limitaciones, se debe tener en cuenta, que actualmente en el país no hay una regulación que facilite el desarrollo de la industria. Actualmente, hay una gran cantidad de personas no bancarizadas y el gran uso y preferencia del mercado por el uso de efectivo. La falta de regulación permite la flexibilidad en la Fintech, pero al mismo tiempo genera desconfianza como indican los expertos.

En este trabajo de investigación estudiamos solo a MYPES legalmente registradas. El universo de MYPES informales es mayor y presenta un reto aún más grande para la Fintech por la falta de información sobre este sector empresarial. La perspectiva de estas MYPES informales también debe ser considerada por la Fintech si realmente desean ofrecer servicios a todo el sector.

Una limitación importante para las plataformas de financiamiento es la falta de historiales crediticios de clientes. Esto es una oportunidad para entidades de historial crediticio alternativo para trabajar en conjunto con las Fintech de financiamiento. En Perú hay solo 2 Fintech relacionadas a este rubro las cuales son Prosol y AGRO.

Por otro lado, es cierto que, para algunos, el uso de estas herramientas es más fácil que para otros. Las Fintech locales deben trabajar arduamente para que el consumidor peruano adopte estas nuevas tecnologías, dejen de lado el uso de efectivo para pasar a plataformas digitales. Es importante mencionar que el empresario peruano

es sumamente desconfiado, por lo tanto, se debe transmitir la seguridad necesaria para que cada vez más los consumidores utilicen estas plataformas. El Estado debe promover también esta confianza por medio de un marco legal moderno, que no sólo incentive el desarrollo del sector, sino que también brinde la confianza necesaria que el empresario peruano busca para utilizar sin miedo estas herramientas.

VI. CONCLUSIONES

Actualmente, la banca tradicional no satisface todas las necesidades de las MYPES, un sector empresarial que equivale al 95.5% de las empresas constituidas en el Perú. La Fintech se ha presentado como una alternativa para satisfacer distintas necesidades financieras de este sector. En este estudio se explora la percepción de las MYPES ante estas tecnologías, lo cual es un determinante importante para el futuro crecimiento y adopción de la Fintech.

En Lima metropolitana, las plataformas digitales de pago han tenido una adopción bastante amplia y la percepción por parte de las MYPES es muy positiva. Sin embargo, este visto bueno se limita a ciertos tipos de Fintech. En particular Yape y las plataformas de POS cómo Izipay seguido por Niubiz son las mas reconocidas y las que tienen mayor uso en los negocios.

El empresario percibe que las plataformas digitales de pago han tenido un impacto positivo en sus negocios, aunque muchos aún prefieren el efectivo. A pesar de que la actitud hacia las plataformas de pago es muy positiva, solo una minoría de las MYPES están dispuestas a digitalizar todas sus transacciones. Esto se debe a que el efectivo protege la privacidad de las transacciones y permite la evasión tributaria. Esto es muy común en este sector empresarial.

La pandemia causada por el SARS Covid-19 es un factor que ha impulsado el uso y crecimiento de la Fintech a nivel nacional. Este reciente periodo ha sido importante para la mejora y perfeccionamiento de la Fintech. A pesar de estos resultados positivos, un posible incremento en las ventas causado por las costumbres adoptadas por la pandemia

podría resultar situacional ya que una pronta vacunación de la población podría alterar hábitos de consumo en un futuro cercano.

En contraste, la Fintech de financiamiento aún no está en la conciencia y consideración de las MYPES en Lima Metropolitana. La mayor parte de MYPES entrevistadas no conocen sobre la existencia de estas tecnologías como alternativa para financiar sus negocios. Hay una desconfianza generalizada por parte de los empresarios en estos sectores hacia estas tecnologías.

Uno de los principales motivos hacia la desconfianza es la inseguridad percibida en aplicativos y plataformas por internet. Las personas no están dispuestas a exponer su información ante entidades las cuales no conocen. Estas son descartadas inmediatamente por parte de los empresarios.

El financiamiento electrónico, a pesar de ser el segundo vertical de la Fintech con más empresas, no ha tenido el éxito que han tenido las plataformas de pago. Existen alternativas para financiarse y las MYPES prefieren hacerlo a través de otros medios con los cuales ya tienen experiencia como fondos propios, familiares y cooperativas.

VII. RECOMENDACIONES

Tras el análisis exhaustivo de los resultados obtenidos, es claro notar que la principal barrera de estas empresas es más que todo la poca educación financiera de la población y la alta desconfianza que existe hoy en día con respecto al uso de nuevas tecnologías.

La Fintech en Perú puede optar por trabajar en conjunto con otras entidades / asociaciones para resolver el problema de la confianza tomando en cuenta las siguientes medidas:

- Trabajar en conjunto para crear estándares de Cyber Seguridad a través de la Asociación Fintech del Perú.
 - Crear lineamientos claros para asegurar la protección de la data de los usuarios

- Hacer *joint-ventures* con empresas Fintech del extranjero para impulsar el desarrollo de la Fintech a nivel nacional
 - Adaptar la tecnología Fintech de otros países y adaptarla para el mercado y realidad nacional
 - Empresas del exterior podrían contribuir al factor de seguridad
- Crear alianzas estratégicas con el estado para brindar información de una manera más eficiente y directa a los pequeños empresarios
 - Aliarse con la SUNARP y SUNAT para distribuir información sobre las Fintech como alternativas a la banca tradicional para las distintas necesidades de las empresas
- Aliarse con personajes reconocidos del sector los cuales utilicen estas plataformas y muestren la confiabilidad de usar éstas en el día a día.
 - Los muy conocidos *influencers*.

Las relaciones con los clientes son sumamente importantes para el crecimiento y prosperidad de la Fintech. Hay resistencia por parte del empresariado MYPE hacia la adopción de la Fintech. Es un reto grande para la industria convencer a los no-usuarios que estas tecnologías son una alternativa viable para las necesidades financieras de sus negocios y es así, como rompiendo la barrera de la desconfianza contribuirá a una mayor adopción de estas tecnologías.

VIII. ANEXOS

7.1 Encuesta para las MYPES

Ficha Técnica de la Encuesta	
Universo	MYPES formales en Lima metropolitana. En particular bodegas, panaderías y puestos de mercado
Objetivo del estudio	Conocer las actitudes y nivel satisfacción de las MYPES hacia la Fintech
Tipo de muestra	Probabilística
Tiempo de realización de Trabajo de Campo	1 semana
Técnica de recolección de datos	Cuestionario elaborado en Google Forms y enviado por e-mail
Tamaño de muestra	894 MYPES
Nivel de confianza	95%
Margen de error	5%
Encuesta realizada por	Pietro Lazarte
Preguntas del formulario	8 preguntas
Fecha del trabajo de campo	30 de Julio al 5 de Agosto del 2021

Instrumento

Cuestionario Trabajo de Investigación

Fintech de Financiamiento y Plataformas de Pago

1. ¿Conoce o ha usado las herramientas conocidas como "Fintech"? Esto incluye aplicativos digitales de pago como Yape, Plin, Tunki, Niubiz, iziPay, y plataformas de financiamiento como Apurata, Solventa y Afluenta

Marca solo un óvalo.

- Sí, conozco y uso estos aplicativos y plataformas digitales
 No, conozco ni uso estos aplicativos y plataformas digitales.

Objetivo 1: Identificar y analizar el impacto que han generado las Fintech de financiamiento en las MYPES en el Perú.

2. ¿Considera que las plataformas de financiamiento como Apurata, Andy, Solventa y Afluenta han ayudado al financiamiento (crédito) de su negocio?

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

3. ¿Considera que obtener financiamiento para su negocio a través de plataformas de financiamiento como Afluenta, Apurata y Kontigo son mejores opciones que obtener financiamiento de los bancos?

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

4. ¿Actualmente todas sus necesidades de financiamiento para su negocio están satisfechas?

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

Objetivo 2: Analizar el impacto que ha tenido las Fintech como medio de pago en las ventas de las MYPES peruanas.

5. ¿Ha notado un incremento en ventas desde que adoptó el uso de medios de pago como IZI PAY o Niubiz (Visanet) o Yape?

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

6. ¿La mayor parte de los ingresos de su negocio son por pagos en plataformas digitales (Yape, Izi Pay, Niubiz)?

Marque solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

7. ¿Las plataformas de pago (IZI Pay, Niubiz, Yape, Tunqui) satisfacen todas sus necesidades actuales para poder realizar pagos en su negocio?

Marque solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

8. ¿La mayor parte de pagos en su negocio se realizan a través de plataformas de pago digitales (Yape, Plin, IZI PAY, Niubiz)?

Marque solo un óvalo.

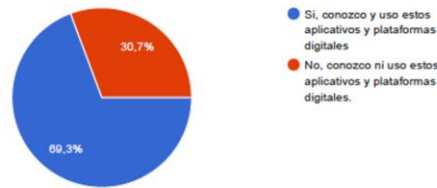
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

¿Conoce o ha usado las herramientas conocidas como "Fintech"? Esto incluye aplicativos digitales de pago como Yape, Plin, Tunki, Niubiz, iziPay, y plataformas de financiamiento como Apurata, Solventa y Afluente

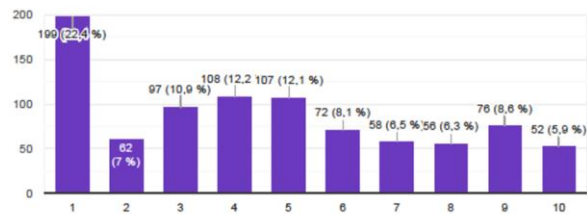
893 respuestas



Objetivo 1: Identificar y analizar el impacto que han generado las Fintech de financiamiento en las MYPES en el Perú.

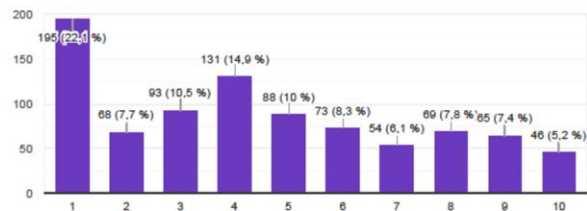
¿Considera que las plataformas de financiamiento como Apurata, Andy, Solventa y Afluente han ayudado al financiamiento (crédito) de su negocio?

887 respuestas



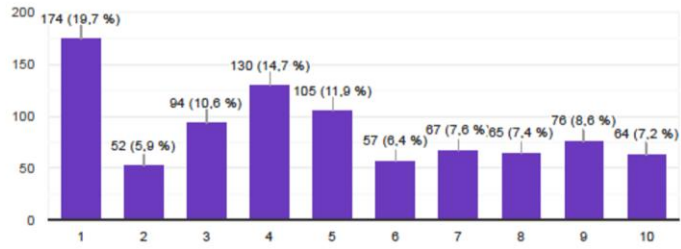
¿Considera que obtener financiamiento para su negocio a través de plataformas de financiamiento como Afluente, Apurata y Kontigo son mejores opciones que obtener financiamiento de los bancos?

882 respuestas



¿Actualmente todas sus necesidades de financiamiento para su negocio están satisfechas?

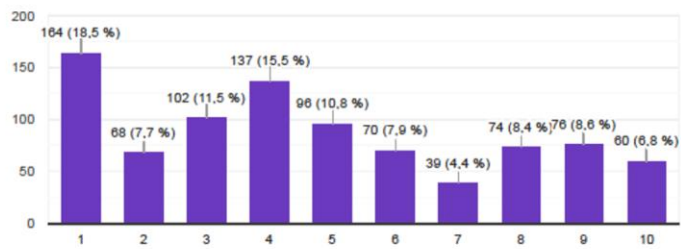
884 respuestas



Objetivo 2: Analizar el impacto que ha tenido las Fintech como medio de pago en las ventas de las MYPES peruanas.

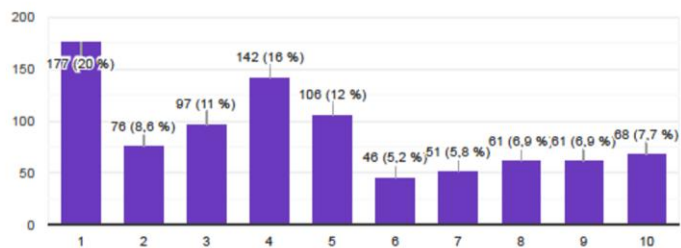
¿Ha notado un incremento en ventas desde que adoptó el uso de medios de pago cómo IZI PAY o Niubiz (Visanet) o Yape?

886 respuestas



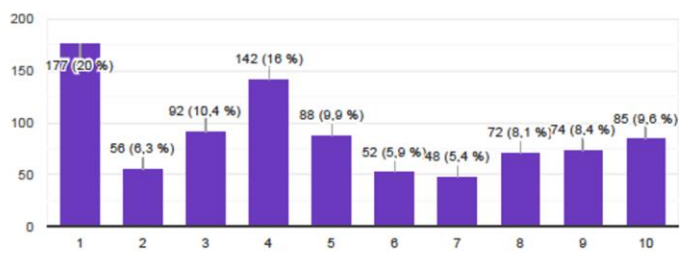
¿La mayor parte de los ingresos de su negocio son por pagos en plataformas digitales (Yape, Izi Pay, Niubiz)?

885 respuestas



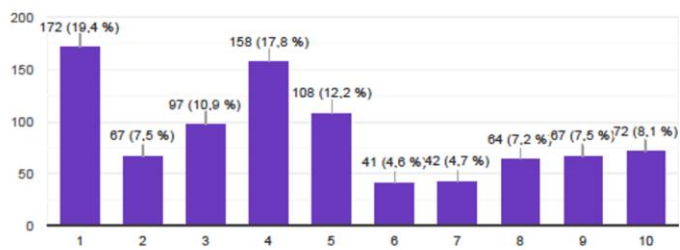
¿Las plataformas de pago (IZI Pay, Niubiz, Yape, Tunqui) satisfacen todas sus necesidades actuales para poder realizar pagos en su negocio?

886 respuestas



¿La mayor parte de pagos en su negocio se realizan a través de plataformas de pago digitales (Yape, Plin, IZI PAY, Niubiz)?

888 respuestas



Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

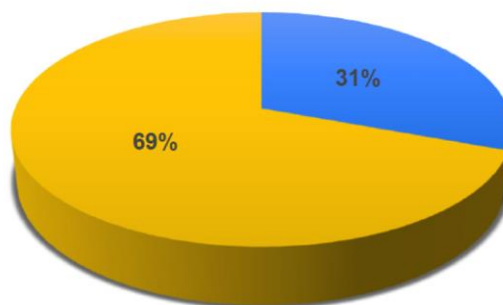
Google Formularios

7.2 Resultados de la encuesta

1. ¿Conoce o ha usado las herramientas conocidas como "Fintech"? Esto incluye aplicativos digitales de pago como Yape, Plin, Tunki, Niubiz, iziPay, y plataformas de financiamiento cómo Apurata, Solventa y Afluenta

ESCALA	CONTEO	CONTEO
NO CONOZCO	274	30.7%
SI CONOZCO	619	69.3%
TOTAL	893	100%

1. ¿Conoce o ha usado las herramientas conocidas como "Fintech"?
Esto incluye aplicativos digitales de pago como Yape, Plin, Tunki,
Niubiz, iziPay, y plataformas de financiamiento cómo Apurata, Solventa
y Afluenta

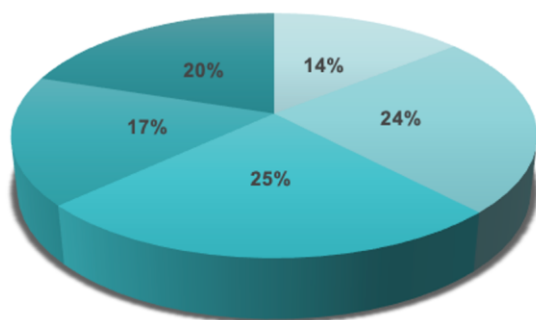


■ NO CONOZCO ■ SI CONOZCO

2. ¿Considera que las plataformas de financiamiento como Apurata, Andy, Solventa y Afluenta han ayudado al financiamiento (crédito) de su negocio?

ESCALA		CONTEO	CONTEO
DESACUERDO	1	87	14%
	2	147	24%
PARCIALMENTE DE ACUERDO	3	155	25%
	4	105	17%
DE ACUERDO	5	123	20%
	TOTAL	617	100%

2. ¿Considera que las plataformas de financiamiento como Apurata, Andy, Solventa y Afluenta han ayudado al financiamiento (crédito) de su negocio?

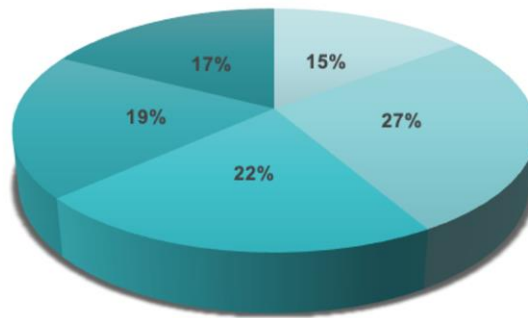


DESACUERDO 1 2 3 4 5 DE ACUERDO

3. ¿Considera que obtener financiamiento para su negocio a través de plataformas de financiamiento como Afluenta, Apurata y Kontigo son ,mejores opciones que obtener financiamiento de los bancos?

ESCALA		CONTEO	CONTEO
DESACUERDO	1	90	14.7%
	2	165	26.9%
PARCIALMENTE DE ACUERDO	3	133	21.7%
	4	118	19.2%
DE ACUERDO	5	107	17.5%
	TOTAL	613	100%

3. ¿Considera que obtener financiamiento para su negocio a través de plataformas de financiamiento como Afluenta, Apurata y Kontigo son ,mejores opciones que obtener financiamiento de los bancos?

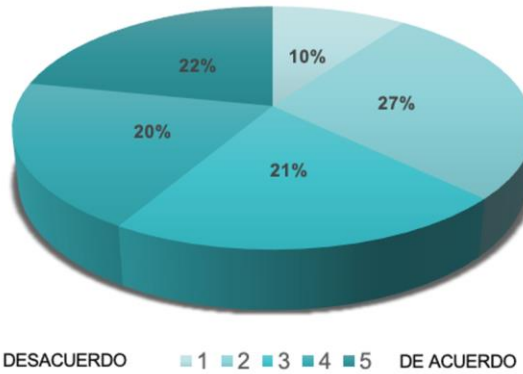


DESACUERDO 1 2 3 4 5 DE ACUERDO

4. ¿Actualmente todas sus necesidades de financiamiento para su negocio están satisfechas?

ESCALA		CONTEO	CONTEO
DESACUERDO	1	61	10%
	2	167	27%
PARCIALMENTE DE ACUERDO	3	131	21%
	4	121	20%
DE ACUERDO	5	134	22%
	TOTAL	614	100%

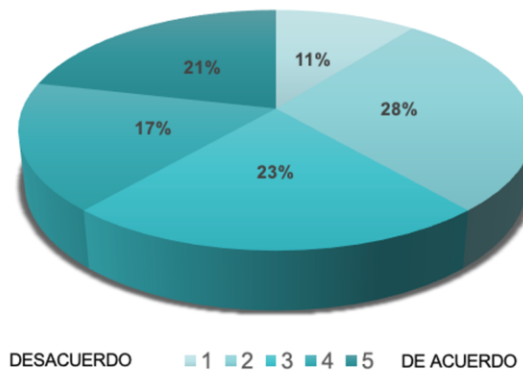
4. ¿Actualmente todas sus necesidades de financiamiento para su negocio están satisfechas?



5. ¿Ha notado un incremento en ventas desde que adoptó el uso de medios de pago cómo IZI PAY o Niubiz (Visanet) o Yape?

ESCALA		CONTEO	CONTEO
DESACUERDO	1	65	11%
	2	173	28%
PARCIALMENTE DE ACUERDO	3	140	23%
	4	106	17%
DE ACUERDO	5	132	21%
	TOTAL	616	100%

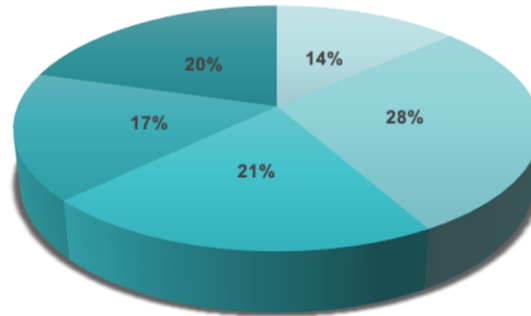
5. ¿Ha notado un incremento en ventas desde que adoptó el uso de medios de pago cómo IZI PAY o Niubiz (Visanet) o Yape?



6. ¿La mayor parte de los ingresos de su negocio son por pagos en plataformas digitales (Yape, Izi Pay, Niubiz)?

ESCALA		CONTEO	CONTEO
DESACUERDO	1	83	13%
	2	174	28%
PARCIALMENTE DE ACUERDO	3	129	21%
	4	103	17%
DE ACUERDO	5	126	20%
	TOTAL	615	100%

6. ¿La mayor parte de los ingresos de su negocio son por pagos en plataformas digitales (Yape, Izi Pay, Niubiz)?

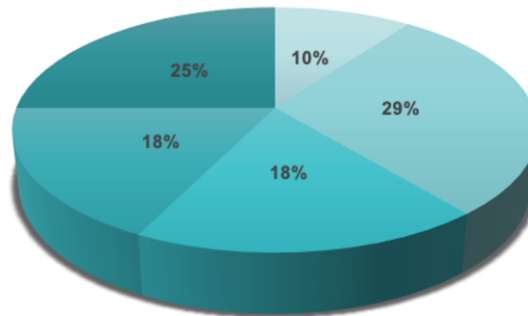


DESACUERDO 1 2 3 4 5 DE ACUERDO

7. ¿Las plataformas de pago (IZI Pay, Niubiz, Yape, Tunqui) satisfacen todas sus necesidades actuales para poder realizar pagos en su negocio?

ESCALA		CONTEO	CONTEO
DESACUERDO	1	62	10%
	2	178	29%
PARCIALMENTE DE ACUERDO	3	113	18%
	4	109	18%
DE ACUERDO	5	154	25%
TOTAL		616	100%

7. ¿Las plataformas de pago (IZI Pay, Niubiz, Yape, Tunqui) satisfacen todas sus necesidades actuales para poder realizar pagos en su negocio?

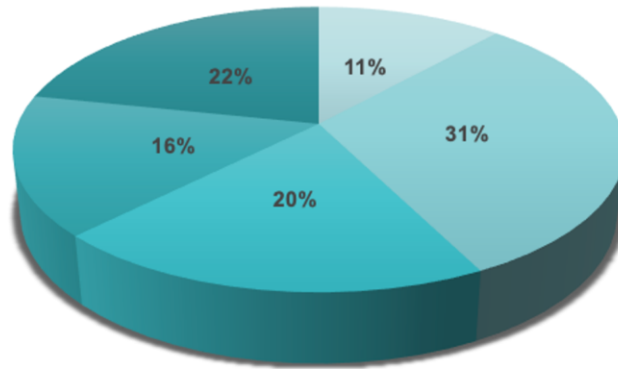


DESACUERDO 1 2 3 4 5 DE ACUERDO

8. ¿La mayor parte de pagos en su negocio se realizan a través de plataformas de pago digitales (Yape, Plin, IZI PAY, Niubiz)?

ESCALA		CONTEO	CONTEO
DESACUERDO	1	72	11.65%
	2	191	30.91%
PARCIALMENTE DE ACUERDO	3	123	19.90%
	4	98	15.86%
DE ACUERDO	5	134	21.68%
	TOTAL	618	100%

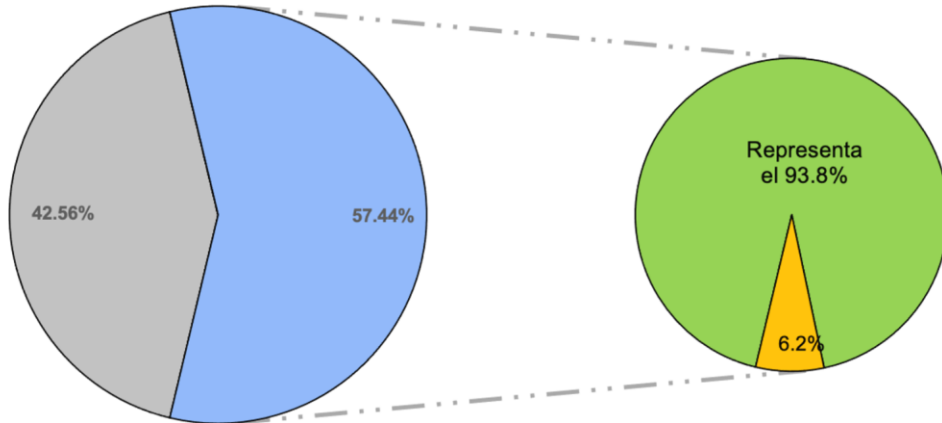
8. ¿La mayor parte de pagos en su negocio se realizan a través de plataformas de pago digitales (Yape, Plin, IZI PAY, Niubiz)?



DESACUERDO 1 2 3 4 5 DE ACUERDO

¿Usan las plataformas de pago (IZI Pay, Niubiz, Yape, Tunqui) y estas satisfacen todas sus necesidades actuales para poder realizar pagos en su negocio?

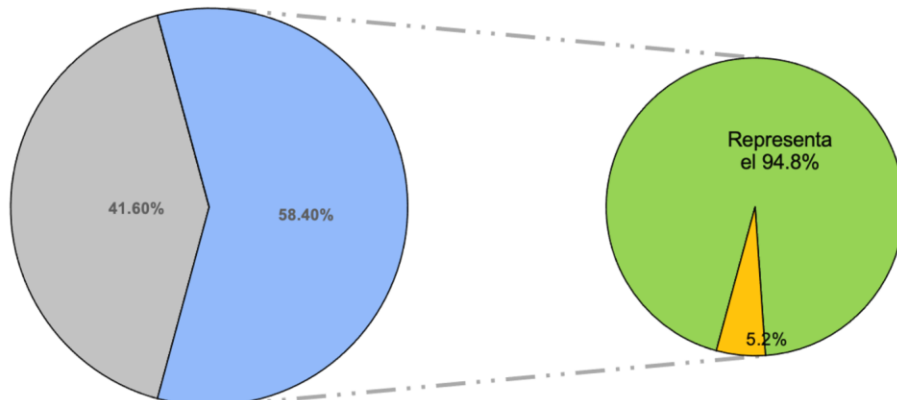
- No Usan Plataformas de Pago
- Usan Plataformas de Pago
- Usan Plataformas de Pago y Satisfacen sus necesidades
- Usan Plataformas de Pago y No Satisfacen sus necesidades



¿Considera que obtener financiamiento para su negocio a través de plataformas de financiamiento (Fintech) son mejores opciones que obtener financiamiento de los bancos; y estas han ayudado al financiamiento de su negocio?

- No Consideran a las Fintech como Mejor Opción para obtener Financiamiento
- Consideran a las Fintech como Mejor Opción para obtener Financiamiento
- Las Fintech han ayudado al financiamiento de su negocio
- Las Fintech no han ayudado al financiamiento de su negocio

Chart Area



7.3. Entrevistas a Expertos Fintech

Guía de Entrevista

Nombre:

Empresa y puesto:

¿Cuáles son los problemas y barreras principales para la industria Fintech en el Perú desde su perspectiva considerando lo que hace también?

¿Qué impacto ha tenido la pandemia en la Fintech y su uso en el Perú?

¿Cómo miden el éxito de su empresa Fintech y que capa son muy importantes para su empresa?

¿A su parecer qué tan profundo ha sido el impacto de la Fintech en la formalización de las empresas?

¿Qué tan importante es la opinión y feedback de sus clientes para su empresa Fintech?

¿Consideraría que su trato es un poco más personal, digamos que los canales tradicionales para conseguir ese tipo de productos financieros?

¿Relacionado a la recomendación de clientes por parte de los clientes que usted dice diría que la mayor parte de sus nuevos clientes son a base del boca a boca?

¿Qué medidas se pueden tomar para mejorar la industria Fintech en el Perú por parte del sector público y/o privado?

(¿Algo más que le gustaría agregar?)

Entrevista 1

Alfredo Cardoso

Fundador de Tasa Top

Fecha: 01/08/2021

- 1. ¿Cuáles son los problemas y barreras principales para la industria Fintech en el Perú desde su perspectiva considerando lo que hace también?**

En el Perú hay algunas que se pueden confundir con barreras pero en principio creo que la falta de regulación es una barrera para algunos, supervisión o regulación, tengo 2 maneras de verlo ,en principio cuando una Fintech o un grupo de Fintech quiere participar en un mercado específico es muy fácil participar porque no hay barreras, pero cuando comienzas a adentrarte en este mercado y en algunos sectores Fintech a unas verticales, si algunas personas o empresas que dicen oye pero Uds. no están supervisados, Uds. no están regulados, entonces la veo de 2 maneras ; esa es una manera una parte que es el tema de la regulación supervisión, otro tema es el nivel de informalidad y de no inclusión o no bancarización financiera esta amarrado ahí; también lo veo como una barrera y como una oportunidad, algunas empresas lo ven como una barrera porque estas transacciones que tienen o que realizan son a nivel de mecanismos y herramientas bancarizadas cuentas corrientes, cuentas de ahorro, los movimientos de dinero entre uno y otro o algunas cuentas digitales también entonces por ahí digamos que podría ser una barrera porque yo quiero implantar un modelo de negocio cito a un banco soporte lo podría hacer, pero por otro lado también el nivel de informalidad hacia un mercado aún desatendido sean sumamente bajas porque puedo hacer y deshacer en algún ámbito en específico, algunos casos, el caso del Oriente, caso de la Sierra donde como hay poca inclusión financiera las Fintech han entrado a tallar muy bien en ese mundo cuáles son las ventajas es que no hay un modelo propiamente de atención que abarque o que atienda a personas o instituciones que no están formalizados, no puedo darte uno que no tienen ruc ,las personas que no tienen ningún historial crediticio y demás entonces lo veo también como una oportunidad, pero también como una barrera en cierta medida, Otro factor que lo vea propiamente como barrer en general el desconocimiento del mercado y la desconfianza que pueden generar algunas plataformas, hemos visto pues muchas estafas, muchas empresas fantasma o algunas otras que se han aprovechado de cierto público y han generado naturalmente una barrera o una aversión a tomar servicios nuevos lo veo por ahí.

Jose : Justo ahora que mencionas eso, solamente para comentar hicimos una encuesta dentro de Lima metropolitana, en distritos como San Juan de Lurigancho, Lurín, Punta Hermosa, Punta Negra vemos de que un poco menos de 1/4 parte había utilizado plataformas de financiamiento pero de esa población que había utilizado las plataformas de financiamiento, la mayor parte estaba conforme o satisfecha y consideraba que estaba recibiendo un servicio igual o mejor que en los bancos entonces eso es algo positivo supongo para las Fintech;

Si es positivo porque la oferta de valor que tienen las Fintech es bastante agresiva en términos de apertura a los modelos de crédito, es bastante agresiva atienden segmentos que la banca tradicional no atiende, segmentos a veces castigados o que están con algún problema crediticio y por ese lado los han logrado atender bastante bien aquí un tema y que a veces yo también lo toco en alguna investigación y también donde conversamos y demás es que hablan del servicio independientemente del costo son cosas totalmente diferentes yo necesito que me atiendas y que me des un crédito ahorita y no me fijo en el costo puede estar cobrando una tasa del 50 al 100% pero me lo diste rápido, me lo diste bien no me demore nada y no te presente, te presente muy pocos papeles y cuando le pregunto por el costo a estas empresas, me responden eso y pero no lo he visto en realidad sé que se estoy pagando intereses y lo voy a pagar de acuerdo a lo que me dan mi corrida y todo eso pero la verdad que lo que me interesó es que me atendieron rápido y me entendieron bien, y eso es uno de los principales elementos de valor de la oferta que tiene las Fintech.

Jose: Bueno vamos a la siguiente pregunta

2. ¿Qué impacto ha tenido la pandemia en la Fintech y su uso en el Perú?

Naturalmente el público se ha visto orientado a resolver sus problema de manera digital y los ha obligado y muchas de las Fintech en el mercado han tenido pues saltos cuánticos bastante altos 2,3,5 o 10 veces crecimiento vs sobre el modelo que tenían, entonces si ha significado por el lado de la oferta Fintech un desarrollo de la oferta un perfeccionamiento de la oferta y por el lado de la demanda de los clientes, el número de visitas, número de referencias, el número de operaciones que se han realizado ha sido bastante alta, no tengo estadísticas de mercado en general pero con las empresas que he conversado y manejamos ciertas cifras, si pues muy pocas son las que te digan que les ha ido mal, por el contrario la pandemia ha acelerado el uso de sus aplicaciones sobre todo en las casas de cambio que son digamos las más vistosas las que mueven más millones y millones, hablas con la persona que dirige esta empresa y dicen si pues esto ha sido muy bien, hablas con billeteras electrónicas también la opción de la tecnología y de la innovación ha sido rápida y a la fuerza, hablas con gente de crédito y lo mismo tenía un bache en el tema de la cobranza pero en el fondo han perfilado mejor sus motores de calificación, si han logrado crecer bastante, entonces sí con la referente que tengo del mercado esta pandemia ha sido un reto pero para muchos el incremento de la demanda los ha agarrado pues bien y han desarrollado probablemente tenía un plan de 5 años de desarrollo, cuatro años de desarrollo para lo que se venía, pero en la práctica ha sido esto un año, muy muy acelerado todo.

¿Entonces de cuatro a 5 años ha pasado a un año?

Si claro en cuanto crees que vas a poder tener una plataforma así para atender a un público de este tipo no, o llegar al volumen de operaciones que has tu previsto, lo que tenía planificado para cuatro años lo he hecho en un año, incluso hay una referencia también que la leí en un algún momento de Yape, que habla incluso de lo mismo, que el tenía un plan de avance que por la pandemia se ha visto pues adelantado bastante.

3. ¿Cómo miden el éxito de su empresa Fintech y que capa son muy importantes para su empresa?

Mi Fintech es Tasatop y estamos metidos en el sector de ahorros e inversiones, nosotros una de las principales variables de medición era el volumen transado, el volumen captado facilitado por nosotros hacia las empresas a quienes les llevamos fondos, trabajamos con cajas, financieras, empresas privadas, fondos privados o distintos tipos de instituciones que reciben fondos y una de las principales métricas es precisamente el volumen transado en la plataforma y evidentemente luego viene la facturación, en esta etapa donde en esta pandemia si han habido unas etapas donde han sido incidencias algunos kpis más que otros por ejemplo un kpi importante que tenemos son las renovaciones con clientes que se quieren quedar con el Caja con la financiera y el producto que hemos vendido y que siga renovando y se quede con ellos permanentemente, otro es el número de usuarios que dependiendo del ciclo económico en una etapa en que estamos pues en pandemia, en una etapa donde tenemos una crisis política; las personas que tienen necesidad de invertir o ahorrar va a ser menor a las personas que probablemente necesiten dinero para un crédito, entonces en esa línea si medimos el número de personas que hace finalmente una transacción más o menos eso son volúmenes de dinero transados, personas que realizan renovaciones, personas nuevas que van ingresando al panel para poder atenderlos

4. ¿A su parecer qué tan profundo ha sido el impacto de la Fintech en la formalización de las empresas?

No lo sé, sinceramente no tengo claro, se osea hablando de pymes y de MYPES la verdad si me pongo de lado de una Fintech que quiera ayudar a pymes, que tenemos alguna pyme nosotros aquí en este en este modelo de negocio, preferimos trabajar con pymes que tengan pues RUC, que paguen impuestos, que tengan pues un historial crediticio incluso; preferimos que a una empresa que sea informal, entonces si se han acercado empresa informales a nosotros, si se han acercado algunos; ósea cuando hablo de informalidad, hablo pues de la manera en que realizan sus operaciones, presentación de papeles y requerimientos de crédito que se hace de manera estándar no, entonces sí hay algunas que cuando le hemos pedido los papeles y ya okey vamos a trabajar juntos y demás a pesar de que son formales o tiene un Ruc o tienen una manera de trabajar, les cuesta no, presentar declaraciones, presentar hasta su ficha ruc, entonces no sé qué tanto nosotros en general las Fintech ayudan a la formalización de las empresas, creería que si salvo que existe alguna empresa por ahí que se dedica a créditos, a créditos de tasa bastante alta yo creía que si se la podría jugar pero no tengo una métrica

5. ¿Qué tan importante es la opinión y feedback de sus clientes para su empresa Fintech?

Es super importante no, es crítico sobre todo en empresa nosotros trabajamos con personas que manejan inversiones, personas que tienen dinero, personas que están buscando continuamente asesoría, están buscando productos rentables y demás y si es muy intangible el servicio, el servicio es intangible pero en este caso es mucho de percepciones, percepciones de confianza, percepciones de que no lo van a estafar, percepciones de que tiene buena taza y que se le va a cumplir con sus cronogramas y demás, por lo tanto la recomendación y el feedback de parte de ellos es muy valiosa trabajamos continuamente, a diferencia de otras Fintech creo que la nuestra, hablamos mucho con el cliente por teléfono y eso también nos permite medir algunas sensación de ellos, algunas contribuciones o algunas observaciones del servicio para mejorarlo y es crítico; este servicio como le digo siempre a algunas personas, una cosa es tener un cliente de crédito y otra cosa es tener un cliente de inversiones; el cliente de crédito haciendo figurativamente lo puedes hacer que forme una cola de varias horas para que tú le des el crédito porque el poder lo tienes tú, sabes si quieres la plata forma tu cola ,presenta tus papeles y demás ;en cambio un cliente de inversiones es diferente porque es un cliente que tú le estas pidiendo o le estás tratando de vender los beneficios de tu empresa, y tienes que ganártelo; entonces ese feeling es muy importante para nosotros; el conversar con ellos, el darle tranquilidad, el darle educación, darle la información y las garantías que ellos requieran para que finalmente este inversionista pueda optar por alguno de los productos que nosotros le ofrecemos.

6. ¿Consideraría que su trato es un poco más personal, digamos que los canales tradicionales para conseguir ese tipo de productos financieros?

Sí, es más personalizado, es mas de asesor, es mas de informar; por eso es que hasta cierta medida la tecnología sirve, hasta cierta medida para acercarte al cliente, para atar una serie de cosas; pero ya al momento de cerrar alguna inversión, al cerrar algún tipo de producto si requiere de una llamada ya eso con el tiempo pues parecería un poco monótono, pero si el cliente necesita escucharte; el cliente necesita hacerte consultas, no hasta un WhatsApp le respondemos un WhatsApp con las cosas que ellos necesitan y requieren pero si es personalizado.

7. ¿Relacionado a la recomendación de clientes por parte de los clientes que usted dice diría que la mayor parte de sus nuevos clientes son a base del boca a boca?

No podría decir eso ahorita, tenemos una métrica que es alrededor del 10% ósea los clientes que conseguimos nuevos el 10% es son por recomendaciones, el 70% es por buscadores, por Google adds, y el resto son redes sociales; estamos hablando de 70 20 10.

8. ¿Qué medidas se pueden tomar para mejorar la industria Fintech en el Perú por parte del sector público y/o privado?

Difusión de los servicios Fintech, segundo apoyo económico, apoyo de financiamiento o cofinanciamiento porque aquí la inversión es en tecnología, lo fuerte, fuerte es en tecnología, en muchas ocasiones pues se abren programas de apoyo tipo startup Perú, que son muy valiosos para los emprendedores pero si habría algo más específico para Fintech y el tema de lo que es adopción tecnológica extranjera; ósea no hay que inventar la pólvora no ya está ahí lista no, si podrían crear un vehículo de conexión entre tecnologías foráneas o líderes de desarrollo tecnológico y startup peruanos o Fintech peruanas para poder adoptar esto mucho más rápido y nosotros tener un desarrollo propio son 2 curvas de aprendizaje diferentes, creo que sería algo importante el tema de difusión y el tema de apoyo económico tecnológico.

9. ¿Algo más que le gustaría agregar?

Sí solamente con el tema de la regulación que mencionaste; acaba de salir este año, bueno el año pasado salió la ley y este año salió el reglamento; de la ley de financiamiento participativo es que es la primera ley Fintech que sale en Perú; que busca formalizar aquellas empresas o emprendimientos que trabajan actualmente con captación de fondos e incluye el crowdfunding; y las empresas que están buscando esto no; por tratarse de un reglamento que intenta formalizar ese tipo de emprendimientos; la primera pasada de ese reglamento ha sido bastante buena; se han basado en experiencia mexicana, brasilera y colombiana para empezar directamente con una regulación a diferencia de esos países anteriormente mencionados que han tenido por ahí algunas etapas de prueba; los famosos sandbox para poder sobre eso regular aquí ya se ha ido directamente a la regulación, han sido flexibles en algunas cosas y en otras no tanto, pero creo que han creado un modelo o están buscando regular un modelo que creo que va a ser competitivo frente a otros como la banca o como mercado de valores que tiene un poco más de rigidez; creo que esta primera pasada de esta ley Fintech ha sido buena y va a ser perfectible en los siguientes meses años pero si ya están en búsqueda de esa regulación y eso es lo bueno, eso a las empresas que quieran jugar de manera formal nos ayuda a ver este modelo como algo que nos va a ayudar, donde vamos a poder hacer publicidad, difusión y demás; y a algunas otras pues que no van a tener el nivel de capital mínimo para la implementación probablemente las va a ahuyentar o probablemente las va a mantener un poco en oculto me parece; pero ha sido buena ha sido buena esta primera ley que les da formalidad a este tipo de empresas que eran las que estaban en las zonas grises pero ahora tienen una zona más clara de actuación

Entrevista 2

Matías Espejo

Fundador de Anticipate 24/7

Fecha: 01/08/2021

1. ¿Cuáles son los problemas y barreras principales para la industria Fintech en el Perú?

Dentro de la industria Fintech las barreras que mayormente se ven son las regulaciones frente al préstamo de dinero. Mi empresa no es una empresa supervisada. Estamos registrados ante la SBS y tenemos un oficial de cumplimiento registrado ante a UIS pero no somos supervisados. Hay muchas empresas supervisadas, por ejemplo, los bancos, que son entidades supervisadas por lo cual tiene barreras (de entrada) mucho mayores a las que tienen las Fintechs.

El tema de generar confianza dentro de las empresas es otra barrera.

2. ¿Qué impacto ha tenido la pandemia en la Fintech y su uso en el Perú?

Te comento, mi Fintech nació durante la pandemia hace 1 año aproximadamente y hemos tenido bastante acogida. Nosotros solventamos una necesidad bastante presente por los peruanos. Según las estadísticas el 81% de los peruanos no llegan a solventar sus necesidades financieras con el dinero ganado a fin de mes. Osea no llegan a fin de mes con la plata que le dan de su salario. Entonces nosotros básicamente ayudamos a solventar es necesidad que puede tener el empleado si se le presenta un imprevisto a la mitad de mes digamos y que necesite recurrir a alguien para poder obtener ese dinero.

Entonces la pandemia ha sido un impulsor

La pandemia, no solo para mi negocio, sino para la tecnología y la Fintech ha sido un catalizador.

3. ¿Cómo miden el éxito de su empresa Fintech? ¿Que KPI's son importantes para la empresa?

Los KPI's que son importantes son el numero de empresas con las cuales firmamos ya que nuestro modelo de empresa es un B2B2C, el numero de trabajadores dentro de cada empresa y te podría decir el numero de trabajadores dentro de cada empresa que se registra dentro de nuestra plataforma.

¿Y tienen una alta retención de clientes?

Tenemos mas de 10 empresas que trabajan con nosotros. Estamos trabajando con un numero limitado de trabajadores dentro de cada empresa y dentro de esos pocos trabajadores nos damos cuenta de que tenemos un porcentaje de retención bastante alta.

4. ¿Qué tan profundo ha sido el impacto de la Fintech en la formalización de empresas?

Lo único que se me ocurre en el sentido de formalización es que nosotros solo atendemos a personas dentro de planilla.

5. ¿Qué tan importante es la opinión y feedback de sus clientes para su empresa Fintech?

Bastante. Nosotros no solo tenemos que tratar con los gerentes de las empresas y las áreas de recursos humanos, sino que también con los empleados directamente. Para nosotros es muy importante que se simple, fácil didáctico y que no genere mucho peso o esfuerzo laboral para los gerentes y sea fácil y sencillo para los trabajadores.

6. ¿Qué medidas se pueden tomar para mejorar la industria Fintech en el Perú? (por parte del sector público y/o privado)

Yo creo que deberían incentivar siempre contratar y trabajar con empresas mas pequeñas (Fintech). Que las empresas se abran y confíen en una empresa (Fintech) que acaba de nacer. Mucha gente no está familiarizada con el termino Fintech. Entonces fomentar el uso de las plataformas digitales, Fintech. Como te digo, la pandemia ha ayudado muchísimo, ha actuado como un catalizador esto te lo digo desde ya. Pero sobre todo en Perú la gente es bastante reacia en ese sentido. Están muy acostumbradas a ellas mismas sacar adelantos, te lo digo por experiencia personal que ellos mismos sacan adelantos a costo cero. Cuando se les presenta una empresa que hace lo mismo y cobra una comisión a veces no entienden el concepto que nosotros estamos ahí para solventar cualquier tipo de necesidad y de un monto relativamente menor porque adelantamos solo hasta el 30%. La empresa cubre otra necesidad por montos mayores y por motivos mas específicos. Por ejemplo, la empresa te adelanta si es que estas enfermo, si tienes que pagar tu casa, que se yo. Yo no te pregunto porque necesitas el adelanto yo simplemente te la doy.

Fomentar el uso de la Fintech no solo para las empresas sino también dentro de las empresas. Por ejemplo, en Estados Unidos las empresas mas grandes ya cuentan con el servicio de adelanto de sueldo. Una de ellas es Walmart, que tiene 1.4 millones de trabajadores. Para que te des cuenta de que es un servicio que ha sido adoptado por las economías mas grandes del mundo solo que en Perú, como ya sabrás, es un país donde las tecnologías y modas nos llegan unos años después.

La Fintech es mas flexible y mas one to one. Hay un trato mucho mas directo, mucho mas cercano. No se si debería, pero yo hablo directamente con los mismos empleados, gerentes y recursos humanos sea a través de Whatsapp o teléfono pidiéndoles feedback todas las semanas para ver en que podemos mejorar, que cosas están bien, que cosas están mal y demás.

7. ¿Algo mas que le gustaría agregar?

Nosotros tenemos como meta acelerar la inclusión financiera en el país. Queremos brindarles soluciones accesibles a todos aquellos que actualmente esta desatendidos por la banca tradicional. Mucha gente no sabe la diferencia entre un bancarizado y alguien que forma parte de la inclusión bancaria. Hay dos términos ahí, el *unbanked* y el *underbanked*. Las personas que no forman parte de la inclusión financiera son aquellas que no tienen acceso a las soluciones financieras que ofrecen los bancos. Mucho de nuestro mercado objetivo que son los sectores C, D y E de la economía por algún motivo, quizás tengan un mal historial crediticio o no tienen uno, no logran acceder a un préstamo, un crédito del banco.

Aquí es donde entramos nosotros donde ni siquiera revisamos las centrales de riesgo. Estamos ahí justamente para atender a aquellos que necesitan el dinero y no tengan como conseguirlo a través de la banca tradicional. Es importante que las empresas sepan que si un empleado necesita la plata hoy mismo y su banco no se la da y su empresa tampoco va a salir a la calle a buscar un prestamista informal o de algún lado va a sacar la plata para poder cubrir una necesidad que se le presente. Queremos hacerlo de forma mas organizada, una forma en la cual no se endeude el trabajador manejándolo a través de nosotros de forma transparente. No solo queremos solventar su necesidad sino queremos estar con ellos a largo plazo. Nosotros tenemos una alianza con ALFIE con la cual brindamos educación financiera gratuita a los trabajadores de las cuales llevamos convenios. Un periodo de 3 meses gratis.

Estamos años a atrás de Brasil y México. Lo bueno es que ya se aprobó una ley de Sandbox pero lo ideal es que se aprueben mas leyes que nos permitan a nosotros trabajar.

Entrevista 3

Nicolas DiPace

Fundador de Culqi

Fecha: 02/08/2021

1. ¿Cuáles son los problemas y barreras principales para la industria Fintech en el Perú?

La falta de oferta en todas las verticales. Esta todo muy concentrado en pagos y en prestamos. Creo que esta concentración es por lo que no hay una cultura de desarrollo de segmento. Hoy por hoy las Fintech son empresas jóvenes que están luchando contra la corriente. El segmento corporativo y el segmento publico de a poco las esta incorporando dentro de sus modelos de negocio. Me parece que ese es uno de los principales problemas.

Tienes pocas Fintechs que llegan a todo el Perú que puedas decir que tengan un market share de todo el Perú. Independientemente que haya soluciones falta adopción nivel nacional. Lo mas grande que puedes encontrar es Yape.

Lo otro es la poca regulación que hay sobre la industria. Al haber poca regulación hay poca claridad de lo que se puede y no se puede hacer. Veo también que falta *experitise*, que vengan soluciones de otros mercados para aplicarlos en el mercado local.

Los bancos están tratando den entender si son sus amigos o si le quieren sacar negocio. Quieren ser Fintech pero no se si saben cooperar muy bien con las Fitnech. Debería haber mas colaboración entre Fintechs para tener un líder en cada vertical. Un líder en pagos, un líder en insuretech un líder en Lending.

No hay mucha data para determinar le Market share de las Fintech en el Perú. No hay data clara y eso es un gran problema ya que dificulta la medición del impacto real que tiene.

2. ¿ Qué impacto ha tenido la pandemia en la Fintech y su uso en el Perú?

Ha tenido un impacto bastante grande. Creo que las Fintech empiezan a resolver problemas cada vez mas cercanos a los clientes. Poder pedir prestamos, enviar remesas, aceptar pagos a atreves de diferentes soluciones es – Latinoamérica es muy orientada al cash. La pandemia vino y estas empresas ya estaban preparadas. Por ejemplo, en Culqi el numero de las transacciones e duplico en el pero momento de la pandemia porque la gente empezó a migrar al pago online. La pandemia acelero la adopción de soluciones digitales. El impacto es crecimiento, crecimiento absoluto.

Por otro lado, también tuvo un impacto en las Fitnech al poder adaptarse rápidamente al trabajo remoto en comparación a otras empresas. es mas fácil mover una Fintech al trabajo remoto que un banco entero.

3. ¿Cómo miden el éxito de su empresa Fintech? ¿Que KPI's son importantes para la empresa?

Nosotros tenemos un negocio B2B. Lo medimos por la cantidad de comercios que afiliamos y la cantidad de comercios que se quedan con nosotros por mucho tiempo. La idea es buscar cosechas que se mantenga transaccionando y que crezcan ala par. Medimos transacciones exitosas, tasa de conversión, cuantas ventas pueden procesar. Básicamente lo que tenga que ver con la salud del comercio y la salud e la transacción. Eso para nosotros mide el éxito. Y después están las cosechas.

Todo forma parte de un funnel que empieza de la venta al negocio y termina en una comisión. Se genera una venta pasa por el funnel y nosotros comisionamos.

4. ¿Qué tan profundo ha sido el impacto de la Fintech en la formalización de empresas?

Todavía no mucho, pero creciendo. El impacto mas importante lo esta haciendo yape. Tiene una masa de 5 millones de usuarios, es una masa importante. Lo otro te podría decir que todavía esta creciendo. Culqi debe tener 100,000 comercios, Niubiz debe tener 500,000 comercios. Entonces todavía falta capturar mercado en varios servicios de la Fintech, en todas las dimensiones hay una deuda, pero esta creciendo.

Le haces la vida mas fácil a al gente. La gente usa Fintech resuelve procesos mas rápido. Culqi se enfoca mucho en negocios que recién empiezan otorgándoles un carrito de compras digital o un POS para poder empezar.

5. ¿Qué tan importante es la opinión y feedback de sus clientes para su empresa Fintech?

Es muy importante. Creo que ahí tenemos varios termómetros tanto como loa que pasa en el mundo digital y atención al cliente. Entender por que nos escriben, como son las consultas y tratamos de mejorar con lo que vemos del día a día.

De la mano de marketing ayudamos a destrabar un montón de cosas. Es muy importante tener el oído cerca de lo que esta pasando, del feedback del cliente. Es importante también tener procesos automatizados para otorgar un rápido servicio para dejar claro como es el servicio. Usualmente los malos feedback son por no tener buena comunicación sobre el producto. Mientras tu comunicación sea mas clara, tu feedback va a ser mas positivo.

En pagos se han encargado de hacer un poco de eso. Asegurarse que el proceso se aun poco mas agil, y que te importe la experiencia. En ese sentido Culqi tiene eso incorporado en su propuesta de valor.

6. ¿Qué medidas se pueden tomar para mejorar la industria Fintech en el Perú? (por parte del sector público y/o privado)

Primero es visibilizar las Fintechs. Hay 2 asociaciones hoy por hoy, una tiene un startup y la otra tiene otras startups. Es la misma vaina, ahí hay un tema político. Debería haber una y consolidar todo. Eso le da legitimidad.

México tiene un conjunto de leyes Fintech. Lo cula me parece espectacular. Los sandbox permiten mucha experimentación.

Por otro lado, muchas Fintechs viven en base las tecnologías de sus proveedores, Culqi no vive si no se conecta a su procesador de tarjetas y todas Fitnech necesitan conectarse a sus servidores real time de sus servicios. Hay muy poco desarrollo de eso. Para que la Fintech mejore se necesita mejorar los servicios base como la banca, la data. La tecnología de por si a nivel publico están en deuda. Deberían tener mas información para poder ofrecer mejores servicios. Mas y mejor data y conectividad.

7.3 Entrevistas a MYPES

Guía entrevista

- Edad del empresario:
- Sexo:
- Rubro del negocio:
- Tipo de empresa:
- Régimen tributario:
- Número de trabajadores:
- Años operando:

Objetivo 1: percepción de Fintech de Financiamiento

¿Cuándo tiene necesidades de financiamiento, cómo se financia?

¿Ha solicitado algún crédito en el banco como negocio?

¿Cuál es el aspecto más importante del crédito/ financiamiento para usted?

¿Conoce otras formas de financiar su negocio a parte del crédito?

¿Cómo llegó a conocer las plataformas digitales de financiamiento? ¿Las ha usado?

¿Que condiciones le otorgaron para su financiamiento? ¿fueron mejores (en tasa, tiempo y garantía exigida) que las de un banco o una forma alternativa de financiamiento?

¿Cómo podría mejorar su experiencia al usar estas plataformas de financiamiento?

Objetivo 2: Percepción de plataformas de pago

¿Cómo llegó a conocer las plataformas de pago y por que decidió adoptarlas?

¿Las plataformas de pago han contribuido al crecimiento de su negocio? ¿de que manera?

¿Estaría dispuesto a digitalizar todas las transacciones de su negocio?

¿Por que medio prefiere que le paguen en su negocio? ¿Por que?

¿Cómo podría mejorar su experiencia al usar estas plataformas de pago?

¿Piensa que después de la pandemia se va a volver a usar más efectivo o seguirá el uso de plataformas de pago?

Entrevista 1

- Edad del empresario: 34 años
- Sexo: Femenino
- Rubro del negocio: Avícola
- Tipo de empresa: Persona Natural
- Régimen tributario: RUS
- Número de trabajadores: 4 personas
- Años operando: 11 años

Objetivo 1: percepción de Fintech de Financiamiento

¿Cuándo tiene necesidades de financiamiento, cómo se financia?

Primera Opción familia y dinero propio; luego para aumentar capital del negocio solicite un préstamo al banco.

¿Ha solicitado algún crédito en el banco como negocio?

Si solicité y no fui rechazada porque veían mi historial crediticio y no tenia deudas.

¿Cuál es el aspecto más importante del crédito/ financiamiento para usted?

Tasa Interés; opte por una baja tasa de interés.

¿Conoce otras formas de financiar su negocio a parte del crédito?

No conozco plataformas digitales de financiamiento; me ha llegado mensajes, pero yo no abro porque me da un poco de temor porque podrían ser mensajes falsos y no los leo.

¿Cómo llegó a conocer las plataformas digitales de financiamiento? ¿Las ha usado? N/A

¿Que condiciones le otorgaron para su financiamiento? ¿fueron mejores (en tasa, tiempo y garantía exigida) que las de un banco o una forma alternativa de financiamiento? N/A

¿Cómo podría mejorar su experiencia al usar estas plataformas de financiamiento? N/A

Objetivo 2: Percepción de plataformas de pago

¿Cómo llegó a conocer las plataformas de pago y por que decidió adoptarlas?

Opte Yape porque tengo cuenta en el BCP y la mayoría de clientes usa YAPE; intente usar TUNKI pero las personas no lo usan mucho.

¿Las plataformas de pago han contribuido al crecimiento de su negocio? ¿de que manera?

Si han contribuido porque a veces las personas no quieren hacer las colas para retirar dinero y con la aplicación se facilita el pago.

¿Estaría dispuesto a digitalizar todas las transacciones de su negocio?

No estoy dispuesta a digitalizar todas las transacciones y actualmente mis ingresos son 50% deposito y 50% efectivo; antes de la pandemia era 10% deposito y 90% efectivo.

Prefiero el efectivo

¿Por que medio prefiere que le paguen en su negocio? ¿Por que?

Prefiero en efectivo para que la SUNAT no me supervise y así se puede evadir un poco de impuesto.

¿Cómo podría mejorar su experiencia al usar estas plataformas de pago?

Estoy conforme con el servicio de la plataforma porque a mi también se me hace mas accesible y fácil para yo también pagar a mis proveedores.

¿Piensa que después de la pandemia se va a volver a usar más efectivo o seguirá el uso de plataformas de pago?

Pienso que seguirá el uso de plataformas de pago ya que es mas rápido, ya no hago colas para retirar dinero y es mas practico el uso de estas plataformas digitales.

Entrevista 2

- Edad del empresario: 27 años
- Sexo: Femenino
- Rubro del negocio: Venta de Artículos para Manualidades
- Tipo de empresa: SAC
- Régimen tributario: Régimen Especial
- Número de trabajadores: 4 personas
- Años operando: 1 año y 3 meses

Objetivo 1: percepción de Fintech de Financiamiento

¿Cuándo tiene necesidades de financiamiento, cómo se financia?

Hemos buscado inversionistas, en algún momento solicitamos préstamo con una cooperativa con la garantía de nuestro dinero de las socias; decidimos la cooperativa porque nos ofrecía una tasa de interés menor.

¿Ha solicitado algún crédito en el banco como negocio?

No porque no ha sido necesario hasta el momento

¿Cuál es el aspecto más importante del crédito/ financiamiento para usted?

La tasa Interés es importante para nosotras

¿Conoce otras formas de financiar su negocio a parte del crédito?

No conozco plataformas digitales de financiamiento; me ha llegado mensajes, pero no abro esos mensajes; para ese tema prefiero yo buscar, no me gusta que me contacten por un tema de confianza.

¿Cómo llegó a conocer las plataformas digitales de financiamiento? ¿Las ha usado? N/A

¿Que condiciones le otorgaron para su financiamiento? ¿fueron mejores (en tasa, tiempo y garantía exigida) que las de un banco o una forma alternativa de financiamiento? N/A

¿Cómo podría mejorar su experiencia al usar estas plataformas de financiamiento? N/A

Objetivo 2: Percepción de plataformas de pago

¿Cómo llegó a conocer las plataformas de pago y por qué decidió adoptarlas?

Yo vengo trabajando con Izipay prácticamente desde que salieron usándolo en un anterior emprendimiento; antes que yo estaba con RUC 10 no era muy barato igual lo compre, pero el equipo era autónomo y super practico y en ese momento no todos tenían; porque antes existían los POS pero estos solo eran para MasterCard y Visa.

Lo mismo con YAPE; ellos me buscaron y me ofrecieron merchandising y buscaban comercios para adherir ; y actualmente los he visto en mercados itinerantes en parques pero creo que actualmente ya no hacen eso porque son super conocidos

Tunki no lo usamos, lo mismo con lukita no son populares

¿Las plataformas de pago han contribuido al crecimiento de su negocio? ¿de qué manera?

Si han contribuido; aunque en este ultimo mes la gente esta prefiriendo pagar en efectivo con tarjeta o yape son las mas importantes.

¿Estaría dispuesto a digitalizar todas las transacciones de su negocio?

En realidad nuestro negocio esta digitalizado bastante; y ya es un tema de preferencia del cliente, ya ellos deciden que hacer; para nosotras es mucho más practico que hagan transferencias pero como te comentaba últimamente la gente está prefiriendo pagar en efectivo.

¿Por qué medio prefiere que le paguen en su negocio? ¿Por qué?

Yo personalmente prefiero Plin; porque a nosotras no nos gusta mucho el BCP ya que hemos perdido confianza con ellos y actualmente la empresa trabaja con Interbank o Scotiabank.

¿Cómo podría mejorar su experiencia al usar estas plataformas de pago?

No tenemos ningún problema ni con Yape o Plin ni las transferencias; pero como observación si pudiera indicar que ahora estas plataformas ya no son tan atentos ya no nos dan merchandising, ya no nos facilitan los QR.

¿Piensa que después de la pandemia se va a volver a usar más efectivo o seguirá el uso de plataformas de pago?

Es recontra positivo que estas plataformas estén creciendo; pero pienso que la gente no dejara de usar el efectivo.

Entrevista 3

Edad del empresario: 27

Sexo: Masculino

Rubro del negocio: Diseño Gráfico

Tipo de empresa: EIRL
Régimen tributario: Especial
Número de trabajadores: 2
Años operando: 3

Objetivo 1: percepción de Fintech de Financiamiento

¿Cuándo tiene necesidades de financiamiento, cómo se financia?

Al principio era con lo generado, casi todo lo tercerizaba, y para hacer el financiamiento tuve que hacer muchas cosas, trabajar en otro Rubro, para poder generar e ir invirtiendo en mi negocio, es fue una, otra cosa que hice fue aplicar en Juntas, si de hecho de manera que también he sacado préstamo, no para invertir todo en el negocio pero si parte bien para poder comprar una maquina para hacerlo trabajar. Si he pedido préstamo personal. Prestamistas no. Siempre a familia, junta, con los que tengo facilidad de poder pagar y no genera un interés.

¿Ha solicitado algún crédito en el banco como negocio?

Crédito en el banco como no negocio: no, nunca ha habido un necesidad, si tuviera capacidad para poder invertir en más cosas. Una incógnita que no sabes como va a estar la mayoría de cosas son importadas. El papel fotográfico que uso para imprimir, dulces, y diferentes cosas que son importadas hoy en día han tenido que subir el precio, no se que va a pasar el próximo año. Hay gente que me compra, son personas que pueden pagar, yo he traído de Estados Unidos, el dólar, por lo tanto he tenido que subir mis precios y muchas cosas más.

¿Cuál es el aspecto más importante del crédito/ financiamiento para usted?

No he necesito ni solicitado crédito.

¿Conoce otras formas de financiar su negocio a parte del crédito?

No, para nada.

¿Cómo llegó a conocer las plataformas digitales de financiamiento? ¿Las ha usado?

Otras plataformas: no, nunca, he escuchado, quizás me han mandado no le he prestado atención.

¿Que condiciones le otorgaron para su financiamiento? ¿fueron mejores (en tasa, tiempo y garantía exigida) que las de un banco o una forma alternativa de financiamiento?

N/A

Objetivo 2: Percepción de plataformas de pago

¿Cómo llegó a conocer las plataformas de pago y por que decidió adoptarlas?

Utilizo Yape, Interbank, BCP, Sotiabank, Banco de La Nación. Mis formatos de pago pueden ser por transferencia, Link, o Yape, o si me pagan un link de pago por visa. La que es vende mas que es la que utilizo se me hace mas fácil porque hay personas que te dicen que pueden pagar con tarjeta de crédito etc. Antes era más difícil porque tenían que venir y pasar el POS, pero cuando están en provincia quieren pagar con tarjeta de crédito. A mi no me importa como pagan con tal que paguen por el producto.

¿Las plataformas de pago han contribuido al crecimiento de su negocio? ¿de que manera?

Claro que si, si claro, trabajo con muchas personas de provincia, a veces Yape etc. Son muchas mas rápidas porque son por teléfono, antes en provincia cobraban una comición por ser de Lima y tenían que hacer una cola en el banco. El BCP se comía 7.50, con el Yape eso es inmediato y no tiene ninguna comisión, otro banco que te cobraba es el BBVA, no tenía temas de cobro extra por el Scotiabank o Interbank, el Banco de la nación te cobra 50 céntimos por transacción fuera del capital.

¿Estaría dispuesto a digitalizar todas las transacciones de su negocio?

Por transferencia, o por yape, evito el dinero en efectivo. Yo no conozco a mis clientes, yo nunca los veos, solamente me piden y yo se los mando.

¿Por que medio prefiere que le paguen en su negocio? ¿Por que?

Por transferencia, o por yape, evito el dinero en efectivo. Yo no conozco a mis clientes, yo nunca los veos, solamente me piden y yo se los mando. La mayor parte son por trasferencias o por esos medios del pago como Yape o blink.

¿Cómo podría mejorar su experiencia al usar estas plataformas de pago?

Yo he escuchado bastantes quejas de Yape y así pero yo nunca he tenido problemas.

¿Piensa que después de la pandemia se va a volver a usar más efectivo o seguirá el uso de plataformas de pago?

Bueno, como es un trabajo personalizado, yo no puedo darme el incentivo de esperar a que me pagues para entregar el producto, el pago casi siempre era 50% o 100%.. Casi siempre era transferencia depósito.

Entrevista 4

Edad del empresario: 36
Rubro del negocio: Librería
Tipo de empresa: SAC
Régimen tributario: General
Número de trabajadores: 3
Años operando: 4

Objetivo 1: percepción de Fintech de Financiamiento

¿Cuándo tiene necesidades de financiamiento, cómo se financia?

Mayormente préstamo a través de banco o caja. A veces a través de familia o proveedores. Los proveedores siempre en esa parte tienen que apoyarte, con todo lo que puedes sacar en un banco no se puede cubrir. Al inicio sí porque te piden mucho, sobre todo tienes que tener propiedades, aquí en el Perú para un préstamo es complicado, no solo tiene que haber tu negocio tiene que haber algo al respaldo para que te puedan dar.

¿Ha solicitado algún crédito en el banco como negocio?

La opción principal al inicio era complicado, era, por ejemplo yo como empecé con un ahorro, eso lo invertí y tuve que hacer que crezca, porque era muy difícil en ese momento recurrir a un préstamo

¿Cuál es el aspecto más importante del crédito/ financiamiento para usted?

Lo que importa pues es la tasa de interés sino estarías trabajando todo para el interés nada más. Acá en el Perú los créditos son muy altos la tasa de interés, es un abuso, en vez de ayudar al pequeño empresario lo ahorca.

Lo ideal es rápido porque tu puedes invertir más rápido. Si demora como que te trunca. Debería analizar al negociante y el crédito ser más rápido.

Prestamistas informales: A veces tienes que recurrir porque no te dan. Lamentablemente tienes que hacer eso. Y esos de ahí ganan más todavía. Y se aprovechan, una sola firma y te dan al toque el préstamo pero las tasas son altísimas.

¿Conoce otras formas de financiar su negocio a parte del crédito?

Familia, recursos propios.

¿Cómo llegó a conocer las plataformas digitales de financiamiento? ¿Las ha usado?

No, no, no. No conozco ni he usado.

¿Que condiciones le otorgaron para su financiamiento? ¿fueron mejores (en tasa, tiempo y garantía exigida) que las de un banco o una forma alternativa de financiamiento?

N/A

¿Cómo podría mejorar su experiencia al usar estas plataformas de financiamiento?

N/A

Objetivo 2: Percepción de plataformas de pago

¿Cómo llegó a conocer las plataformas de pago y por que decidió adoptarlas?

Claro eso es práctico, creo que nos facilita mucho, tanto al cliente como al negociante, si es muy bueno.

O sea mira, al inicio creo que hasta para VISA era muy reacio, porque no lo veía necesario. La gente a veces no quiere pagar la comisión y la comisión te cobra. Pero después el cliente, el cliente busca es, a veces no tiene efectivo y busca pagar con tarjeta o Yape, entonces nosotros tenemos que adecuarnos también al cliente. Es por eso que uno requería la tarjeta el otro las aplicaciones de Yape, mas que todo es el cliente, tenemos que estar pendientes del cliente, que es lo que usa.

¿Las plataformas de pago han contribuido al crecimiento de su negocio? ¿de que manera?

Si, yo creo que si

¿Estaría dispuesto a digitalizar todas las transacciones de su negocio?

Si, en el futuro claro, esa es la idea.

¿Por que medio prefiere que le paguen en su negocio? ¿Por que?

yo creo que ambos, por ahora efectivo y yape, yape debería ser mas monto, porque a veces quiero hacer un pago y es solo 500, como que te limita. Yo creo que ambos porque con ambos se maneja, porque puede venir un proveedor que cobra con efectivo o puede venir proveedor que te dice sabes que transfiereme tanto, págame tanto, por ahora creo que ambos esta perfecto.

¿Cómo podría mejorar su experiencia al usar estas plataformas de pago?

Sobre todo La plataforma de la tarjeta, debería ser menos el porcentaje para que los clientes no se sientan reacios para comprar, a veces dudan porque un monto mínimo no lo sienten pero un monto máximo si suma y eso es donde la gente no pues mucho como vas a cobrar piensan que nosotros cobramos eso pero es el EZ pay. Pienso que el porcentaje debería ser menos, un dos porcientos ahora es cuatro porcientos.

¿Piensa que después de la pandemia se va a volver a usar más efectivo o seguirá el uso de plataformas de pago?

Ahorita creo que toda transacción es en tarjeta o transacción, el efectivo va a seguir igual o va disminuir, cada vez va a ser menos, va a llegar un momento en que va a desaparecer, hay lugares que ya no usan efectivo yo creo que va disminuir.

Entrevista 5

- Edad del empresario: 60 años
- Sexo: Femenino
- Rubro del negocio: Optica
- Tipo de empresa: SAC
- Régimen tributario: Especial
- Número de trabajadores: 2
- Años operando: 12

Objetivo 1: percepción de Fintech de Financiamiento

¿Cuándo tiene necesidades de financiamiento, cómo se financia?

Proveedor, a veces el banco. Tengo Reactiva únicamente con el Banco, no tengo más porque no tengo necesidades.

¿Ha solicitado algún crédito en el banco como negocio?

Si, el Reactiva. Interbank para el negocio también. Los intereses son súper altos. Después con el banco no tengo, pero no me presto para eso.

¿Cuál es el aspecto más importante del crédito/ financiamiento para usted?

Las tasa de interés

¿Conoce otras formas de financiar su negocio a parte del crédito?

No, de repente sí para comprar un local quisiera, pero hasta ahora no lo he hecho.

¿Cómo llegó a conocer las plataformas digitales de financiamiento? ¿Las ha usado?

Nunca he escuchado. Me mandan por mensajes, pero no les hago caso, por que me dan miedo. No se quienes son y si son digitales peor.

¿Que condiciones le otorgaron para su financiamiento? ¿fueron mejores (en tasa, tiempo y garantía exigida) que las de un banco o una forma alternativa de financiamiento? N/A

¿Cómo podría mejorar su experiencia al usar estas plataformas de financiamiento? N/A

Objetivo 2: Percepción de plataformas de pago

¿Cómo llegó a conocer las plataformas de pago y por que decidió adoptarlas?

Si, tengo Yape, Plin, Izipay. Me ofrecieron Izipay y por eso decidí adoptarlo. Plin y Yape por los bancos.

¿Las plataformas de pago han contribuido al crecimiento de su negocio? ¿de que manera?

Si, porque para la gente es más práctico pagar con esos medios. Es más seguro por la pandemia pagar con eso en vez de efectivo

¿Estaría dispuesto a digitalizar todas las transacciones de su negocio?

No me conviene, es más rápido, pero no recibiré líquido todo.

¿Por que medio prefiere que le paguen en su negocio? ¿Por que?

Efectivo mil veces porque no tengo que pagar comisiones, o tendría que girar una boleta si me hacen transferencias. No le quiero pagar a la SUNAT. Si me pagan por tarjeta tengo que girar una boleta, si me pagan por transferencia, tengo que girar una boleta.

¿Cómo podría mejorar su experiencia al usar estas plataformas de pago?

No tengo quejas, solo es que hay tema de comisiones – Izipay 4% de comisión. No esta mal, pero me afectaría.

¿Piensa que después de la pandemia se va a volver a usar más efectivo o seguirá el uso de plataformas de pago?

Plataformas de pago porque la gente no tiene liquidez o efectivo más usan ahora, tarjetas de crédito.

Entrevista 6

- Edad del empresario: 26
- Sexo: Masculino
- Rubro del negocio: Salud
- Tipo de empresa: SAC
- Régimen tributario: REMYPE
- Número de trabajadores: 2

- Años operando: 3

Objetivo 1: percepción de Fintech de Financiamiento

¿Cuándo tiene necesidades de financiamiento, cómo se financia?

Préstamos de familia netamente. Por un lado me ha prestado mi tío y por otro la mamá de mi socia que nos ha servido como financiadora

¿Ha solicitado algún crédito en el banco como negocio?

No, porque el capital para iniciar el negocio lo tenía. El alquiler, mercadería, y queda efectivo para las primeras operaciones. Cuando hemos estado en épocas bajas nos aprobaban (los bancos) menos de la mitad y no se cobraban unas tasas altísimas.

¿Cuál es el aspecto más importante del crédito/ financiamiento para usted?

Lo más importante es la tasa de interés. Como se mantiene un orden entonces hay un cronograma de pagos, sabemos si nos va a faltar plata. Estaría solicitando un préstamo si lo necesitara si así es necesario.

¿Conoce otras formas de financiar su negocio a parte del crédito?

No.

¿Cómo llegó a conocer las plataformas digitales de financiamiento? ¿Las ha usado?

Si he escuchado de distintas, una no me acuerdo el nombre pero las facturas que tenías pendientes te las compraban.

El tema es que como son plataformas nuevas y no es un pequeño préstamo personal, da cierta desconfianza. O sea, primero quisieras probarlo, pero da cierta desconfianza. Uno no busca nuevas formas de como tener financiamiento. Al menos para financiarnos analizamos un poco más las cosas. Uno siempre se va a ir por lo más tradicional.

¿Que condiciones le otorgaron para su financiamiento? ¿fueron mejores (en tasa, tiempo y garantía exigida) que las de un banco o una forma alternativa de financiamiento? N/A

¿Cómo podría mejorar su experiencia al usar estas plataformas de financiamiento?
N/A

Objetivo 2: Percepción de plataformas de pago

¿Cómo llegó a conocer las plataformas de pago y por que decidió adoptarlas?

Nosotros adquirimos Izipay porque no había Niubiz. Tenias que contratar Visa y parte MasterCard. El concepto de Izipay de aceptar todas las tarjetas era muy útil de aceptar todas las tarjetas en un solo equipo. A parte las comisiones eran menores.

Después salio Yape, Plin, Tunki y por necesidad tuvimos que adquirirla por pedido de nuestros clientes. Al comienzo no se tenia y aceptábamos tarjeta o efectivo. Algunos se desanimaban si no teníamos Yape por lo que nos vimos obligados a adoptar Yape y el resto de aplicativos de pago de los principales bancos.

¿Las plataformas de pago han contribuido al crecimiento de su negocio? ¿de que manera?

Hay un factor de seguridad que me da tranquilidad. Es una cosa andar con una tarjeta y 10,000 soles en el banco, y es otra cosa tener 10,000 en el bolsillo.

El mayor problema que tenias ahí vendiendo al por menor era el vuelto. Habian cuentas que salían S/.33.50. por ejemplo. Muchas veces yo he tenido que cancelar pedidos porque no tenia vuelta o el cliente final no tenia sencillo. Si la cuenta sale S/37.65 te Yapeo tus S/37.50 y ya está. No se pierde tiempo.

¿Estaría dispuesto a digitalizar todas las transacciones de su negocio?

Para hacer un pago contra entrega si, pero hay muchas personas que prefieren el efectivo. Ser 100% digital, por lo menos en el rubro, no nos conviene.

¿Por que medio prefiere que le paguen en su negocio? ¿Por que?

A través de los aplicativos de los bancos como Yape o Tunki.

Lo bueno de Izipay es que acepta todas las tarjetas, pero la plata no llega inmediato. Por otro lado, estas alternativas son mejores que el efectivo. Si solo acepto el efectivo, tengo el ingreso del día conmigo en el bolsillo y eso es un riesgo.

No todo entra a la cuenta de la empresa. Los movimientos se reparten a distintas cuentas de mi o mi socia. Los pagos se reparten n distintas cuentas. Hay formas de protegerse de la SUNAT de forma 100% digital.

¿Cómo podría mejorar su experiencia al usar estas plataformas de pago?

Los fines de semana por las noches los sistemas colapsan. Nos ha pasado que nos quieren pagar y la aplicación no abre. Con los clientes de confianza no es un problema. Pero a los que te compran por primera vez no puedes hacer eso, esperas hasta que el aplicativo abra.

Yape es el aplicativo de preferencia. El problema que tiene Plin es que tienes que acceder a través de la app del banco y puedes ver todos los movimientos de la persona. La gente es recelosa con eso hasta esconden el teléfono o se ponen de costado cuando usan la app para que no vean lo que esta en pantalla. En cambio, con Yape es no es un problema.

¿Piensa que después de la pandemia se va a volver a usar más efectivo o seguirá el uso de plataformas de pago?

Los aplicativos ya estaban volviéndose populares antes de la pandemia y creo que seguirán siendo usados cada vez mas.

Entrevista 7

- Edad del empresario: 56
- Sexo: Masculino
- Rubro del negocio: Suministro de bienes para la industria general
- Tipo de empresa: SAC
- Régimen tributario: General
- Número de trabajadores: 3
- Años operando: 20

Objetivo 1: percepción de Fintech de Financiamiento

¿Cuándo tiene necesidades de financiamiento, cómo se financia?

En el pasado como era un inicio todavía prácticamente era una aventura para mi, fue financiado con recursos 100% propios, tenía facilidades porque algunos proveedores, yo a su vez tengo que adquirir en el mercado local inicialmente, aquellos bienes que solicitaban, entonces yo conocí proveedores que me ayudaban en el sentido que me daban créditos para poder tener esa necesidad de un cliente equis. Entonces de esa manera me ligeraba un poco la carga para poder hacer la inversión inicial para poder cerrar el negocio. Pero cuando no recurría, simplemente a mis recursos nada mas, recursos propios.

De prestamistas nunca, pero de la banca financiara menos aun porque en un inicio yo no existía prácticamente para la financiera porque en ese entonces los bancos eran mas exigentes con las personas naturales, nadie podía sacar una tarjeta de crédito, te pedían un ingreso mínimo muy elevado, hacerte un estudio financiero y para la banca para las empresas era aun mas jodido el tema de financiamiento, entonces era mas rígido. Yo trate de bandiarme con los mios.

¿Ha solicitado algún crédito en el banco como negocio?

No, rechazado nunca fui, porque la verdad nunca lo solicite, yo he creado un... bueno es un tema amplio, tal vez tomemos mas tiempo, pero el banco te exige un record crediticio mínimo entonces yo en un inicio no tuve acceso a eso pero de un tiempo esta parte el banco sobre todo el bcp ya no esta ofreciendo financiamiento, justo ya estamos haciendo un contrato de lo que es el tema del factoring y ya voy a comenzar

justo ahora hemos tenido conversaciones con el banco a indicación de ellos mismos porque yo tengo con ellos cuenta corrida de empresa entonces han visto que yo he tenido movimientos y no tengo deudas con nadie y eso les a interesado a ellos pero ha pasado tiempo, han visto que ya tengo acceso a eso, entonces estamos por definir el tema del factoring y probablemente en estos días me llegue una nueva factura con ella.

¿Cuál es el aspecto más importante del crédito/ financiamiento para usted?

que sea rápido si, porque de los negocios se requiere que la liquidez lo antes posible mas que nada – son muchos factores, el tema uno tener liquido mas que nada por el Sunat, porque yo pago planilla y Sunat no me perdona un día que deje de pagarla. Y lo otro es que tienes la liquidez par ir moviéndote e ir cerrando negocios. Como para decir dándole vuelta al dinero y eso es importantísimo pero ojo que todo eso tiene un costo. Por lo menos con el tema del factoring es bien bajo, es bajísimo lo que están cobrando por descontarte una factura y eso es lo que ha animado a poder hacer una primera transacción con el banco por ese tema, entonces es interesante es herramienta.

¿Conoce otras formas de financiar su negocio a parte del crédito?

Si, si, el factoring, la comision es baja, yo tengo un proyectito que se concrete a fines de este mes o en octubre, y ya el banco me ha cotizado cuanto me descontaría por una factura miles de dólares y me parece interesantísimo porque es bajo lo que descuenta, el dos porciento, es bajísimo, si olvídate eso va a aliviar bastante. Pero la banca es bien celosa porque ellos saben con quien lo pueden hacer.

Al principio no considere esta opcion aunque me la ofrecieron, pero tenia mis dudas. Recien he considerado esta opción.

¿Cómo llegó a conocer las plataformas digitales de financiamiento? ¿Las ha usado?

He escuchado si, pero no les he tocado la puerta no, no, no.

¿Que condiciones le otorgaron para su financiamiento? ¿fueron mejores (en tasa, tiempo y garantía exigida) que las de un banco o una forma alternativa de financiamiento? N/A

¿Cómo podría mejorar su experiencia al usar estas plataformas de financiamiento? N/A

Objetivo 2: Percepción de plataformas de pago

¿Cómo llegó a conocer las plataformas de pago y por que decidió adoptarlas?

Todas esas cosas las hago en el banco. Antiguamente al vencimiento de las facturas había que ir al cliente, lo que es de pago hacer tu cola con tu factura en mano y sacaban un cheque firmas tus documentos y con el cheque lo emitias a tu cuenta corriente, esperabas un día para otro y ahí recién mañana por la mañana el cheque estaba listo si es que estaba al nombre de la cuenta del banco que te pago el cliente. Si a mi me pagaban en el BCP, lo emitia a mi cuenta y me pagaban en efectivo, pero si me pagaban en Sociabank tenia que esperar dos días para se vuelva liquido ese cheque, pero ha pasado el tiempo y ahora la cosa es mas fácil, al vencimiento de mi factura.

¿Las plataformas de pago han contribuido al crecimiento de su negocio? ¿de que manera?

No.

¿Estaría dispuesto a digitalizar todas las transacciones de su negocio?

Mis proveedores me pagan directamente ala cuenta corriente. Esto ha hecho mis operaciones mas dinámicas en ese aspecto.

Cuando hacia el pago a mis proveedores antes veía mis facturas me metía desde la computadora, pero dejé de hacerlo porque una vez se metieron a mi cuenta y me robaron. A partir de eso yo ya no hago ninguna transacción por internet. Todo lo hago directo en el banco físicamente.

Cuando tengo que hacer pagos, hago mi colita y hago mis transacciones de cuenta a cuenta.

¿Por que medio prefiere que le paguen en su negocio? ¿Por que?

Por transferencia bancaria, a eso estoy acostumbrado.

¿Cómo podría mejorar su experiencia al usar estas plataformas de pago? N/A

¿Piensa que después de la pandemia se va a volver a usar más efectivo o seguirá el uso de plataformas de pago? N/A

Entrevista 8

- Edad del empresario: 36
- Sexo: Masculino
- Rubro del negocio: Puesto de verduras
- Tipo de empresa: EIRL
- Régimen tributario: Especial
- Número de trabajadores: 2
- Años operando: 2

Objetivo 1: percepción de Fintech de Financiamiento

¿Cuándo tiene necesidades de financiamiento, cómo se financia?

En realidad, no tengo necesidades de financiamiento y no me gusta trabajar con bancos.

En otras ocasiones me he financiado con prestamos familiares. Tampoco me financio con proveedores. Producto entregado, producto pagado.

¿Ha solicitado algún crédito en el banco como negocio?

No, mas bien me llaman a cada rato

¿Cuál es el aspecto más importante del crédito/ financiamiento para usted?

Interés bajo. No espero que el proceso sea rápido porque uno sabe que se va a demorar

¿Conoce otras formas de financiar su negocio a parte del crédito?

N/A

¿Cómo llegó a conocer las plataformas digitales de financiamiento? ¿Las ha usado?

No, no he usado

¿Que condiciones le otorgaron para su financiamiento? ¿fueron mejores (en tasa, tiempo y garantía exigida) que las de un banco o una forma alternativa de financiamiento? N/A

¿Cómo podría mejorar su experiencia al usar estas plataformas de financiamiento? N/A

Objetivo 2: Percepción de plataformas de pago

¿Cómo llegó a conocer las plataformas de pago y por que decidió adoptarlas?

Por los anuncios y el uso de la gente. Es lo que piden.

¿Las plataformas de pago han contribuido al crecimiento de su negocio? ¿de que manera?

No, no creo.

¿Estaría dispuesto a digitalizar todas las transacciones de su negocio?

No.

¿Por que medio prefiere que le paguen en su negocio? ¿Por que?

Prefiero el efectivo porque mis proveedores prefieren el efectivo. Me perjudica a mi tener que hacer cola para hacer cola.

A parte, no emito boletas usualmente. Nadie en el mercado emite.

¿Cómo podría mejorar su experiencia al usar estas plataformas de pago?

Todo bien. No hay quejas.

¿Piensa que después de la pandemia se va a volver a usar más efectivo o seguirá el uso de plataformas de pago?

Yo aun sigo transando en efectivo, no he visto cambios en las costumbres de mis clientes.

Entrevista 9

- Edad del empresario: 60
- Sexo: Femenino
- Rubro del negocio: Traducciones Médicas
- Tipo de empresa: SAC
- Régimen tributario General
- Número de trabajadores: 6
- Años operando: 10

Objetivo 1: percepción de Fintech de Financiamiento

¿Cuándo tiene necesidades de financiamiento, cómo se financia?

A través de contratos de mutuo. Se llama contratos de moto cuando una persona natural te hace un prestamo con ciertas características, definitivamente con los intereses mucho menor que los del banco.

¿Ha solicitado algún crédito en el banco como negocio?

Si tu necesitas un dinero lo mas rapido possible, aunque no es tan rapido tampoco, y te lo vas a pagar pronto entonces usas el banco, pero si no lo vas a pagar pronto y vas a tener que pagar intereses, no es lo major, no es adecuado.

¿Cuál es el aspecto más importante del crédito/ financiamiento para usted?

La tasa de interés.

¿Conoce otras formas de financiar su negocio a parte del crédito?

Me han ofrecido factoring por lo facturo a grandes empresas pero prefiero trabajar con contratos de mutuo.

una vez, cuando antes de sacar esa tarjeta de negocio, me hablaban sobre el factoring pero finalmente me recomendaron para el tipo de negocios que era mucho mas ventajoso, lo que mas me convenia en ese momento era la tarjeta de negocios, no el factoring, pero si me comentaron sobre esta posibilidad también.

¿Cómo llegó a conocer las plataformas digitales de financiamiento? ¿Las ha usado?

No.

¿Que condiciones le otorgaron para su financiamiento? ¿fueron mejores (en tasa, tiempo y garantía exigida) que las de un banco o una forma alternativa de financiamiento?

N/A

¿Cómo podría mejorar su experiencia al usar estas plataformas de financiamiento?

N/A

Objetivo 2: Percepción de plataformas de pago

¿Cómo llegó a conocer las plataformas de pago y por que decidió adoptarlas?

Bueno si, utilizo..bueno realmente para el negocio no, de forma personal si, pero para el negocio no, todo es a través de bancarizado. Como todo lo facturo, todo es facturable, y todo es bancarizado no utilizo ninguna aplicación solamente a través de la aplicación del banco.

¿Las plataformas de pago han contribuido al crecimiento de su negocio? ¿de que manera?

No, como funciona el negocio, este, nuestros clientes que son compañías farmacéuticas transnacionales nos pagan a nosotros a los dos meses aproximadamente después de entregado el servicio y todo el pago se hace a través del banco, o sea, transferencias. Y nosotros pagamos a nuestros proveedores de servicios, los locadores que te comentaba, al mes.

¿Estaría dispuesto a digitalizar todas las transacciones de su negocio?

Como mencione, todas mis transacciones son a través de la banca digital

¿Por que medio prefiere que le paguen en su negocio? ¿Por que?

Transferencia

¿Cómo podría mejorar su experiencia al usar estas plataformas de pago?

N/A

¿Piensa que después de la pandemia se va a volver a usar más efectivo o seguirá el uso de plataformas de pago?

N/A

IX. BIBLIOGRAFÍA

América Economía (2020). El banco digital que rompe todos los paradigmas. Recuperado el 06 de agosto de <https://www.americaeconomia.com/el-banco-digital-que-rompe-todos-los-paradigmas>

Arbulú (2016). *La PYME en el Perú*
<http://cendoc.esan.edu.pe/fulltext/e-journals/PAD/7/arbulu.pdf>

Banca de Las Oportunidades (2019) *Financiamiento de las MiPymes en Colombia*.
https://bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2019-02/Financiamiento%20MiPymes.Vf_.pdf

Banco de México (2021). *Evolución del Financiamiento a las Empresas durante el Trimestre Abril– Junio de 2021*. <https://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/evolucion-trimestral-del-financiamiento-a-las-empr/%7B7F3AFEC9-A775-BC0B-1640-5950FAAE46E3%7D.pdf>

Banco Mundial (2018). *La inclusión financiera es un factor clave para reducir la pobreza e impulsar la prosperidad*. Recuperado el 30 de septiembre
<https://www.bancomundial.org/es/topic/financianclusion/overview>

Bank for International Settlements (2020). *The Dawn of Fintech in Latin America: Landscape, prospects and challenges*. <https://www.bis.org/publ/bppdf/bispap112.pdf>

Bonne, et al, (2019). *Women and men in the informal economy: a statistical brief*. International Labour Office, Geneva. Recuperado de 11 de agosto de
<http://www.wiego.org/sites/default/files/publications/files/Women%20and%20Men%20in%20the%20Informal,20>.

CAF (2020). *¿Cuál es el impacto de la inclusión financiera?*
<https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/01/cual-es-el-impacto-de-la-inclusion-financiera/>

Capterra (2020). *Estudo sobre a adoção de fintechs entre as PME's brasileiras*.
<https://www.capterra.com.br/blog/1674/fintechs-para-empresas>

Cámara Arequipa (2020). *El número de empresas en el Perú ha crecido constantemente en los últimos 5 años*
https://camara-arequipa.org.pe/publicaciones/notas-prensa/el-numero-de-empresas-en-el-peru-ha-crecido-constantemente-en-los-ultimos-5-anos/#:~:text=Arequipa%2C%20marzo%20del%202020.,de%202%20393%20033%20organizaciones_

CB Insights (2020). *Report Fintech Trends Q1*
<https://www.cbinsights.com/research/report/fintech-trends-q1-2020/>

CCL (2019). *Mypes con poco acceso al financiamiento*
<https://apps.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/iedep-revista/la%20camara-23-04-19>

CMIF (2019). *Estrategia nacional de inclusión financiera del Perú*
https://www.mef.gob.pe/contenidos/inclusion_financiera/reportes/Reporte_ENIF_sem1_2019.pdf

Congreso de la República (2019). *Congreso de la República*
https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Dictamenes/Proyectos_de_Ley/03083DC09MAY20190613.pdf

El peruano (2020). *El fenómeno fintech y sus desafíos*
<https://elperuano.pe/noticia-el-fenomeno-fintech-y-sus-desafios-90586.aspx>

Instituto Nacional de Estadística e informática (2019). *Encuesta Nacional de Hogares*.
<https://www.datosabiertos.gob.pe/dataset/encuesta-nacional-de-hogares-enaho-2019-instituto-nacional-de-estad%C3%ADstica-e-inform%C3%A1tica-inei>

EY Perú (2020). *Guía fintech Perú*

https://www.ey.com/es_pe/law/guia-fintech

Finnovista (2020). *Radar Fintech México*. <https://www.finnovista.com/radar/el-numero-de-startups-fintech-en-mexico-crecio-un-14-en-un-ano-hasta-las-441/>

Fintech Perú (2020). *Asociación Fintech del Perú*

<https://www.fintechperu.com/>

Forseti (2020). ¡Pensá! Comentarios a la "Ley de Crowdfunding" peruana

<http://forseti.pe/periodico/articulos/pensa-comentarios-a-la-ley-de-crowdfunding-peruana/>

Gestión (2021). *El 65% de peruanos redujo el pago en efectivo para usar el pago móvil, digital o desde cuenta. Recuperado el 3 de agosto de* <https://gestion.pe/economia/el-65-de-peruanos-redujo-el-pago-en-efectivo-para-usar-el-pago-movil-digital-o-desde-cuenta-noticia>

Global Findex (2017) Findex Full Report

https://globalfindex.worldbank.org/sites/globalfindex/files/2018-04/2017%20Findex%20full%20report_0.pdf

GSMA (2018). *The Mobile Economy : Latin America and the Caribbean 2018*. GSM Association

<https://www.4yfn.com/wp-content/uploads/2018/12/2018-12-04-Mobile-Economy-Latin-America.pdf>

IDB (2021). *Expansión de Herramientas Financieras digitales para impulsar el Comercio Electrónico de las MiPyMEs de América Latina*

<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Expansion-de-herramientas-financieras-digitales-para-impulsar-el-comercio-electronico-de-las-MiPyMEs-de-America-Latina.pdf>

INEI (2020). *Estadísticas de las tecnologías y comunicación en los hogares*

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe_tic_abr-may_jun2020.pdf

IUPANA (2020). IUAPANA

<https://iupana.com/2020/09/21/necesita-peru-ley-fintech-bancos-creen-que-si-pero-startups-dudan/>

Konfio (2018). *Reporte Credito Pyme 2018*. <https://konfio.mx/docs/reporte-credito-pyme-2018-konfio.pdf>

OCDE (2016). *Ahorro para Todos / Perú*

https://www.oecd.org/countries/peru/PERU_Ahorro_para_Todos.pdf

Perez Molina, M.P. (2020). *Análisis Fintech en Colombia y su percepción en las pymes de la ciudad de Bogotá* [Tesis de Maestría, EAN]. Repositorio EAN.

Peru Contable (2017). *Tipos de financiación para Mypes*

<https://www.perucontable.com/empresa/10-tipos-de-financiacion-para-mypes/>

Ramos (2021). *Las transacciones digitales aumentan 448% para resistir la pandemia sin tener contacto con otras personas*.

<https://mercado-libre.prezly.com/las-transacciones-digitales-aumentan-448-para-resistir-la-pandemia-sin-tener-contacto-con-otras-personas>

Revista Economía (2018). *Fintech, inclusión financiera para pymes*

<https://www.revistaeconomia.com/fintech-inclusion-financiera-para-pymes/>

SBS (2020). *Portal de Inclusión Financiera*.

<https://www.sbs.gob.pe/inclusion-financiera/Inclusion-Financiera>

SBS (2020). *Importancia de la Inclusión Financiera*

<https://www.sbs.gob.pe/inclusion-financiera/inclusion-financiera/importancia>

Legal (2019). *El panorama de la industria fintech en el Perú*

https://vodanovic.pe/wp-content/uploads/2019/06/INFORME-FINTECH-VL-2019_Interactivo.pdf

World Economic Forum (2018.) The Global Competitiveness Report

<https://es.weforum.org/reports/the-global-competitiveness-report-2018>