

“UNIVERSIDAD SANTO DOMINGO DE GUZMÁN”

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE NEGOCIOS



LA FINTECH Y SU INFLUENCIA EN LA EXPERIENCIA DE CLIENTE.
UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA 2019 - 2022

AUTORES:

LOLI GAMBOA, MANUEL ENRIQUE

TORPOCO ALFONSO, RENZO SEBASTIAN

ASESOR:

MG. ALARCON CAJAS, YOHAN ROY

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR AL TÍTULO

PROFESIONAL DE

INGENIERO DE NEGOCIOS

JICAMARCA - LIMA
2022

DECLARATORIA JURADA DE ORIGINALIDAD

Nosotros

Asesor: **ALARCÓN CAJAS YOHAN ROY**, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA de la UNIVERSIDAD SANTO DOMINGO DE GUZMÁN, asesor(a) del Trabajo de Investigación.

Estudiante(s): **LOLI GAMBOA MANUEL ENRIQUE**, en mi condición de Bachiller de la Escuela Profesional de INGENIERÍA DE NEGOCIOS de la UNIVERSIDAD SANTO DOMINGO DE GUZMÁN, identificado con DNI **78115898**, autor(es) del proyecto de tesis titulado: **LA FINTECH Y SU INFLUENCIA EN LA EXPERIENCIA DE CLIENTE. UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA 2019-2022.**

Estudiante(s): **TORPOCO ALFONSO RENZO SEBASTIAN**, en mi condición de Bachiller de la Escuela Profesional de INGENIERÍA DE NEGOCIOS de la UNIVERSIDAD SANTO DOMINGO DE GUZMÁN, identificado con DNI **74830448**, autor(es) del proyecto de tesis titulado: **LA FINTECH Y SU INFLUENCIA EN LA EXPERIENCIA DE CLIENTE. UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA 2019-2022.**

DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE, la propuesta de investigación es original, con un porcentaje de originalidad (Turnitin) del 11% siendo resultado del esfuerzo y trabajo coordinado entre el (los) estudiante(s) y el asesor.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, en señal de lo cual firmamos el presente documento.

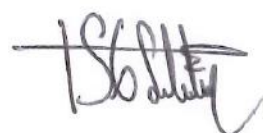
Jicamarca, 03 de Octubre de 2023



ALARCÓN CAJAS YOHAN ROY
APELLIDO Y NOMBRE DEL ASESOR
DNI: **46189705**
ORCID: **0000-0001-5382-3754**



LOLI GAMBOA MANUEL ENRIQUE
APELLIDO Y NOMBRE DEL BACHILLER
DNI: **78115898**



TORPOCO ALFONSO RENZO
APELLIDO Y NOMBRE DEL BACHILLER
DNI: **74830448**

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo analizar y describir la influencia de la industria Fintech en la experiencia del cliente en el contexto global de transformación digital del periodo 2019 a 2022, el diseño de estudio empleado es una revisión sistemática cualitativa de la literatura, se han analizado 35 artículos indexados en la base de datos Scopus y Dialnet, para ello se realizó un proceso de selección de búsqueda empleando el diagrama de flujo prisma en tres niveles como instrumento de selección. El resultado de selección evidencia que dichos artículos presentan características similares, por consiguiente, se propone establecer 5 enfoques para segmentar dichas características brindando un mejor análisis de la información seleccionada, dichos enfoques son, transformación digital, nuevo modelo de negocio, experiencia del cliente, marco regulatorio, seguridad de datos. Se concluye que estos dos últimos enfoques tienen mayor relevancia debido a que afrontan mayores retos y limitaciones, marco regulatorio por su importancia vital en el funcionamiento de la industria financiera y la seguridad de datos por su influencia en la experiencia del cliente.

Palabras clave: *Fintech, tecnología financiera, transformación digital, marco regulatorio, seguridad de datos, experiencia de cliente*

Abstract

The present research aims to analyze and describe the influence of the Fintech industry on the customer experience in the global context of digital transformation from 2019 to 2022, the study design used is a qualitative systematic review of the literature, 35 articles indexed in the Scopus and Dialnet database have been analyzed, for this purpose a search selection process was performed using the prism flow diagram in three levels as a selection tool. The selection result evidences that such articles present similar characteristics, therefore, it is proposed to establish 5 approaches to segment such characteristics providing a better analysis of the selected information, such approaches are, digital transformation, new business model, customer experience, regulatory framework, data security. It is concluded that these last two approaches have greater relevance because they face greater challenges and limitations, regulatory framework for its vital importance in the functioning of the financial industry and data security for its influence on the customer experience.

Keywords: *Fintech, financial technology, digital transformation, regulatory framework, data security, customer experience*