



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LA MIXTECA**

**LAS FINTECH COMO HERRAMIENTA PARA FOMENTAR LA INCLUSIÓN  
FINANCIERA EN LAS MIPYMES DE LA CIUDAD DE HUAJUAPAN DE  
LEÓN, OAXACA**

TESIS

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

**LICENCIADO EN CIENCIAS EMPRESARIALES**

PRESENTA:

**JOSÉ ARMANDO JIMÉNEZ PÉREZ**

DIRECTORA DE TESIS:

**MTRA. LAURA TRUJILLO SOBERANES**

CO-DIRECTORA:

**DRA. LILIA ALEJANDRA FLORES CASTILLO**

HUAJUAPAN DE LEÓN, OAXACA, MAYO, 2023

## **Agradecimientos**

A todos quienes me apoyan con sus consejos, su tiempo o compañía, siendo parte importante de esta y más metas.

## **Dedicatoria**

A mi abuelo Pedro, que en paz descanse, por sus consejos y apoyo, que aunque ya no se encuentra físicamente sigue siendo parte importante de este y todos mis proyectos.

# ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I. ASPECTOS METODOLÓGICOS .....</b>	<b>3</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN .....	7
1.3 JUSTIFICACIÓN .....	7
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	8
1.4.1 <i>Objetivo general</i> .....	8
1.4.2 <i>Objetivos Específicos</i> .....	8
1.5 METODOLOGÍA .....	9
1.5.1 <i>Obtención de la muestra</i> .....	10
1.5.2 <i>Diseño del instrumento de investigación</i> .....	10
1.5.3 <i>Prueba piloto</i> .....	11
1.5.4 <i>Aplicación del instrumento de investigación</i> .....	11
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>12</b>
2.1 MARCO CONCEPTUAL .....	12
2.1.1 <i>Inclusión financiera</i> .....	12
2.1.2 <i>Educación financiera</i> .....	13
2.1.3 <i>Fintech</i> .....	14
2.1.4 <i>Regulación de las Fintech</i> .....	23
2.1.5 <i>MIPYMES</i> .....	25
<b>CAPÍTULO III. DIAGNÓSTICO DEL CONOCIMIENTO DE LOS ELEMENTOS DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA Y USO DE LAS FINTECH POR LAS MIPYMES EN HUAJUAPAN DE LEÓN .....</b>	<b>27</b>
3.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	27
3.1.1 <i>Datos generales de las MIPYMES participantes</i> .....	27
3.2 ANÁLISIS DE LOS ELEMENTOS DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA .....	28
3.2.1 <i>Acceso</i> .....	28
3.2.2 <i>Uso</i> .....	30
3.2.3 <i>Protección al consumidor</i> .....	32
3.2.4 <i>Educación financiera</i> .....	33
3.3 NECESIDADES DE FINANCIAMIENTO .....	39
3.3.1 <i>Alternativas de financiamiento utilizadas por las MIPYMES de Huajuapán de León</i> .....	39
3.3.2 <i>Dificultades de acceso al financiamiento con el sistema financiero tradicional</i> .....	39
3.4 CONOCIMIENTO Y USO DE LAS FINTECH .....	41
3.4.1 <i>Aplicación y uso de las Fintech</i> .....	41
3.5 ENTREVISTAS A REPRESENTANTES DE LA BANCA TRADICIONAL Y DE LAS FINTECH .....	44
3.5.1 <i>Entrevista a representantes de la banca tradicional</i> .....	44
3.5.2 <i>Entrevista a Fintech regulada por la CNBV: Cuenca</i> .....	46
3.6 RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA .....	47
<b>CAPÍTULO IV. GUÍA PARA EL USO Y APLICACIÓN DE LAS FINTECH .....</b>	<b>49</b>
CONCLUSIONES .....	65
REFERENCIAS .....	67
APÉNDICES .....	72
<i>Apéndice A. Operacionalización de variables</i> .....	72

<i>Apéndice B. Encuesta semiestructurada a MIPYMES de la Ciudad de Huajuapán de León.....</i>	<i>77</i>
<i>Apéndice C. Entrevista semiestructurada a representante de un banco tradicional .....</i>	<i>85</i>
<i>Apéndice D. Entrevista semiestructurada a representante de una Fintech.....</i>	<i>87</i>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA 1.</b> MAPA DEL MUNICIPIO DE LA HEROICA CIUDAD DE HUAJUAPAN DE LEÓN.....	4
<b>FIGURA 2.</b> LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE MÉXICO EN 2018 .....	13
<b>FIGURA 3.</b> USUARIOS DE LA BANCA POR INTERNET DE BANCOS TRADICIONALES (EN MILLONES) .....	15
<b>FIGURA 4.</b> LOS SEGMENTOS DE LAS FINTECH EN MÉXICO .....	18
<b>FIGURA 5.</b> LEYES Y COMISIONES SUPERVISORAS DE INSTITUCIONES DE TECNOLOGÍA FINANCIERA EN MÉXICO.....	24
<b>FIGURA 6.</b> REGULARIDAD EN QUE ACUDE FÍSICAMENTE A UN BANCO. ....	28
<b>FIGURA 7.</b> CONOCIMIENTO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS .....	29
<b>FIGURA 8.</b> MEDIOS MÁS UTILIZADOS PARA COMPARTIR INFORMACIÓN A SUS USUARIOS DE LAS MIPYMES DE LA CIUDAD DE HUAJUAPAN DE LEÓN.....	29
<b>FIGURA 9.</b> FRECUENCIA DEL USO DE SERVICIOS FINANCIEROS .....	30
<b>FIGURA 10.</b> MANEJO DE CUENTAS BANCARIAS.....	31
<b>FIGURA 11.</b> BANCOS QUE UTILIZAN LAS MIPYMES DE HUAJUAPAN DE LEÓN .....	31
<b>FIGURA 12.</b> CONOCIMIENTO SOBRE EL SERVICIO DE BANCA MÓVIL POR PARTE DE LAS MIPYMES DE LA CIUDAD DE HUAJUAPAN DE LEÓN. ....	32
<b>FIGURA 13.</b> CONOCIMIENTO DE LAS INSTITUCIONES QUE REGULAN A SUS PROVEEDORES DE SERVICIOS Y PRODUCTOS FINANCIEROS. ....	33
<b>FIGURA 14.</b> CONOCIMIENTO DE LA DEFINICIÓN DE EDUCACIÓN FINANCIERA.....	34
<b>FIGURA 15.</b> IMPORTANCIA DEL AHORRO.....	35
<b>FIGURA 16.</b> MIPYMES PARTICIPANTES QUE AHORRAN.....	35
<b>FIGURA 17.</b> FRECUENCIA DE AHORRO .....	36
<b>FIGURA 18.</b> MEDIOS PARA AHORRAR .....	37
<b>FIGURA 19.</b> REALIZACIÓN DE PRESUPUESTO.....	37
<b>FIGURA 20.</b> CONOCIMIENTO DE LAS AFORE .....	38
<b>FIGURA 21.</b> PORCENTAJE DE EMPRESARIOS QUE HAN SOLICITADO FINANCIAMIENTO.....	39
<b>FIGURA 22.</b> INDICADORES MÁS IMPORTANTES PARA LOS EMPRENDEDORES AL ELEGIR UN CRÉDITO .....	40
<b>FIGURA 23.</b> PERCEPCIÓN DEL BENEFICIO OBTENIDO DE PRÉSTAMOS.....	40
<b>FIGURA 24.</b> APLICACIÓN Y USO DE LAS FINTECH POR PARTE DE LOS EMPRESARIOS DE LAS MIPYMES PARTICIPANTES.....	42
<b>FIGURA 25.</b> MEDIOS DE PAGOS ACEPTADOS POR LAS MIPYMES DE LA CIUDAD DE HUAJUAPAN DE LEÓN ENCUESTADAS .....	43
<b>FIGURA 26.</b> INVERSIÓN EN PLATAFORMAS FINTECH .....	43
<b>FIGURA 27.</b> DIFICULTADES QUE ENFRENTA EL SECTOR FINTECH .....	48
<b>FIGURA 28.</b> DIFICULTADES QUE ENFRENTAN LAS FINTECH .....	48

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1.</b> PRINCIPALES NEOBANCOS QUE OPERAN ACTUALMENTE EN MÉXICO .....	21
<b>TABLA 2.</b> ESTRATIFICACIÓN DE EMPRESAS.....	25
<b>TABLA 3.</b> MIPYMES DE LA CIUDAD DE HUAJUAPAN DE LEÓN PARTICIPANTES .....	27

# INTRODUCCIÓN

En México, el sistema financiero es considerado como un factor determinante en el comportamiento de la economía, el cual se dedica a captar, administrar y canalizar los recursos financieros de los usuarios, cumpliendo con las regulaciones vigentes para estimular la economía de nuestro país a través de las empresas del sector público y del sector privado. Sin embargo, en la economía mexicana se identifican dos problemas, por una parte, los servicios financieros en un alto porcentaje se concentran en la banca múltiple y, por otra parte, un sector importante como lo son los microempresarios y población de bajos recursos no tienen acceso a los servicios financieros (Ramírez et al., 2018).

Uno de los problemas más importantes que se identifican en las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES), es la falta de financiamiento, este intensifica cuando estas empresas no tienen acceso a ningún tipo de servicios financieros, porque desafortunadamente existen distintos factores que obstaculizan la inclusión financiera en nuestro país (INEGI, 2018).

El Museo Interactivo de Economía, MIDE (2015), considera que la inclusión financiera es el acceso a productos y servicios financieros que incluyen el ahorro, crédito, seguros, así como protección a los consumidores y educación financiera, por lo que la función que realizan los intermediarios financieros es un elemento importante para que los recursos de la economía se distribuyan de manera eficiente hacia los proyectos de las empresas.

En estas condiciones surge la necesidad de recurrir a las empresas de tecnología financiera conocidas como Fintech. Que de acuerdo con la Escuela de Negocios Wharton de la Universidad de Pensilvania “es una industria de la economía compuesta por compañías que usan tecnología para hacer más eficientes los servicios financieros” (MIDE, 2015).

De acuerdo con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP, 2018) las empresas Fintech son entidades que ofertan productos y servicios del sector financiero a través de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en páginas web, telefonía celular y redes sociales, el uso de estos servicios financieros permiten a los usuarios reducir costos y aumentar la eficiencia y rapidez en comparación con la banca tradicional.

Como parte de las Fintech surgen las figuras de Neobancos y Crowdfunding que de acuerdo con la Ley Fintech (2018), son instituciones financieras 100% digitales que se centran en dar servicios y productos financieros básicos para el público general y empresarios a tasas de interés más accesibles y que se adaptan a las necesidades de las personas, sin trámites burocráticos y sin intermediarios (González et al., 2018).

Es así que esta investigación tiene como objetivo general generar una propuesta sobre las Fintech como herramienta para la Inclusión financiera para las MIPYMES de la Ciudad de Huajuapán de León, dada la importancia que tienen estas empresas en la región de la Mixteca Oaxaqueña.

Esta investigación se encuentra dividida en cuatro apartados. En el primer capítulo se presentan los aspectos metodológicos que incluyen el planteamiento del problema, la justificación, posteriormente el objetivo general y los objetivos específicos, la metodología a seguir, las características del estudio, la técnica de recolección de datos y los instrumentos a utilizar.

El segundo capítulo comprende el marco conceptual, presentando los conceptos que dan sustento a la investigación y que de manera general contextualizan los problemas que tienen las MIPYMES para tener acceso a productos financieros.

En el tercer capítulo se presentan los resultados del instrumento aplicado, en el que los directivos y propietarios de las MIPYMES expresaron la situación actual de sus empresas con respecto al uso y aplicación de los servicios y productos financieros.

En el cuarto capítulo se presenta el contenido de una guía para la divulgación sobre el uso y aplicación de las Fintech para fomentar la inclusión Financiera en las MIPYMES de la Ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca y las conclusiones de esta investigación.

# CAPÍTULO I. ASPECTOS METODOLÓGICOS

En el presente capítulo se desarrolló la estructura metodológica, en el que para formalizar la idea de la investigación se inició con el planteamiento del problema, posteriormente se presentaron los motivos que justifican la investigación, y se estableció un objetivo general junto con los objetivos específicos, finalmente se planteó la metodología en donde se indicó el procedimiento para el logro de los objetivos.

## 1.1 Planteamiento del Problema

De acuerdo con datos oficiales del último censo económico, en México existen 4.7 millones de unidades económicas, de las cuales 99.2% son MIPYMES y se considera que son parte importante de la economía al generar el 77.6% de los empleos en el país y 51% del PIB del país (Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI], 2019). En el Estado de Oaxaca existen 250,724 MIPYMES, de las cuales 239,362 son microempresas, 7,209 son pequeñas y 639 son medianas. El municipio de Huajuapán de León no es la excepción prevaleciendo en un gran porcentaje las microempresas siendo estas 6,692, 201 son pequeñas, 22 medianas y 1 empresa grande (INEGI, 2022), esta investigación se centra en las micro, pequeñas y medianas empresas.

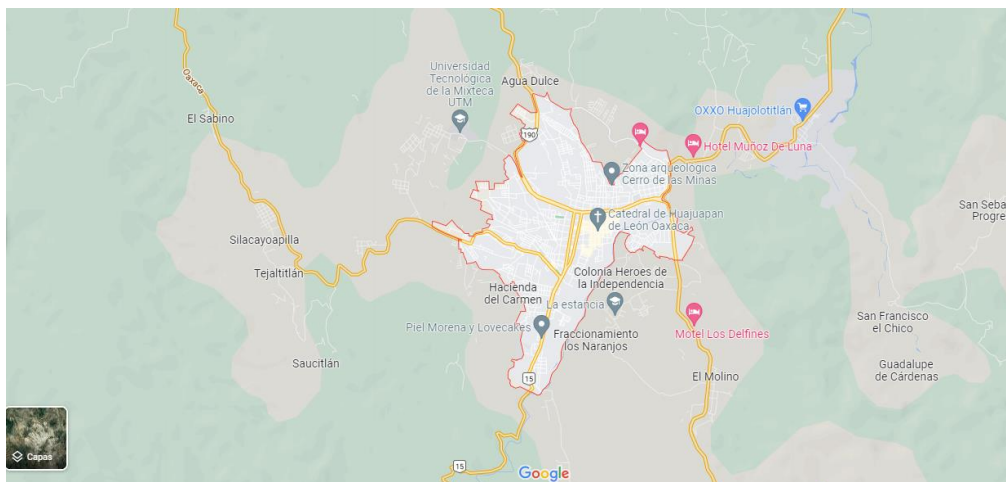
Se puede inferir que el papel de las MIPYMES en la economía de un país es fundamental para generar competitividad y crecimiento económico regional, sin embargo, estas enfrentan diversas problemáticas que disminuyen su esperanza de vida tales como: bajos niveles de capacitación, carencia de una adecuada planeación financiera, así como una incorrecta asignación de los recursos (The Failure Institute, 2016).

El 90% de las actividades económicas que se desarrollan en el municipio se concentran en actividades comerciales y de servicios; también existen actividades industriales en el municipio, estas ocupan el tercer lugar y por último las actividades primarias (Pacheco, 2013). A lo que respecta las empresas comerciales (Barradas, Espinosa y Reyes, 2011), identificaron que en su gran mayoría las unidades económicas son microempresas familiares.

La Ciudad de Huajuapán de León pertenece a la región Mixteca Alta en el estado de Oaxaca, la cual será el área de estudio, tiene una población de 78,313 de la cual el 64.1% se considera como población económicamente activa, el 54.6% son hombres y 45.4% son mujeres (INEGI, 2020). Tiene una ubicación estratégica porque es paso para varios estados y municipios del estado de Puebla y de Oaxaca, la carretera federal 190 cruza al municipio de Huajuapán de León, al sur conduce al estado de Chiapas y al Norte al estado de Puebla, al este con Veracruz y al Oeste con Guerrero, lo que ha promovido el impulso de actividades de negocios locales y de foráneos (ONU-HABITAT, 2018).

### Figura 1.

*Mapa del municipio de la Heroica ciudad de Huajuapán de León*



*Nota:* Tomado de Google Maps, 2022.

Las características educativas de su población son: sin escolaridad (5.1%), básica (51.4%), media superior (23.4%), superior (20.4%), con respecto a la disponibilidad de las tecnologías de la información (TIC) en Huajuapán de León es alta con los teléfonos celulares siendo un 85.5%, sin embargo, menos de la mitad cuenta con internet (39.1%), computadora (33.9%), telefonía fija (32.4%) y televisión de paga (27.2%). Debido a la escasez de fuentes de empleo la población tiene niveles altos de migración a Estados Unidos, siendo un 27% por motivo de trabajo y por motivos familiares un 48.3% (INEGI, 2020).

Aunado al contexto socioeconómico-demográfico de las MIPYMES de Huajuapán de León antes mencionado, es importante señalar un problema recurrente para algunos emprendedores,



actualmente se enfrentan a problemas de acceso al financiamiento por cuestiones como: 1) Que en algunas ocasiones no se cumple con los requerimientos que solicitan las instituciones financieras para otorgar un crédito, 2) Altas tasa de interés 3) No se tiene capacidad de pago 4) No se cuenta con garantías 5) No se puede comprobar el ingreso fijo 6) Historial crediticio negativo o nulo. Por tal motivo es importante que se generen más alternativas de financiamiento de acuerdo a las necesidades de las MIPYMES en nuestro país, tal como lo expone la Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas empresas [ENAPROCE] (INEGI, 2018).

Las MIPYMES tienen necesidades económicas para financiar su operación normal, sobre todo en los primeros años donde se carece de utilidades, un apoyo económico puede ser utilizado para invertir en capital humano y recursos materiales que, al adquirirlos les permita crecer y desarrollarse por medio de los proyectos a los que destinen el financiamiento obtenido. Debido a la falta de un plan de negocio adecuado, las empresas llegan a tener una permanencia muy corta en el mercado, así mismo enfrentan diferentes problemáticas para su crecimiento como la falta de crédito de acuerdo a ENAPROCE (INEGI, 2018); por lo que aun cuando existen diversas opciones para obtener financiamiento se recurre a préstamos con amigos o familiares pues estos no cobran un interés tan alto como el de la banca tradicional o en el caso de los apoyos brindados por el gobierno, para los cuales existen diversas dificultades que impiden su acceso.

Un estudio realizado por The Failure Institute (2016) menciona que:

Para identificar fallas en el acceso a financiamiento por parte de un grupo de empresarios los participantes mencionaron que los apoyos empresariales del gobierno eran inadecuados, burocráticos y corruptos porque los procesos administrativos para solicitar los apoyos son sumamente lentos y complejos, pero peor aún, que para incrementar las posibilidades de obtenerlo, es necesario acudir con “coyotes”, es decir, con intermediarios que tienen contactos dentro de las instituciones que administran estos apoyos y que piden una comisión a cambio. Los factores como la dificultad, corrupción y lentitud en la obtención de apoyos de gobierno y los problemas para conseguir apoyos financieros para proyectos no tangibles, fueron trascendentales para 49.2% y 67% de los participantes respectivamente (p. 18).

En 2018, los sectores que recibieron financiamiento fueron el comercio al por menor con 15,663 empresas seguido del alojamiento temporal y de preparación de alimentos con 4,715 empresas y el sector industrial con 2,849 empresas (INEGI, 2019).

La inclusión financiera permite cambiar el panorama actual de las MIPYMES al facilitar el acceso a otras alternativas de financiamiento para la población y las empresas, con requisitos más flexibles comparados con los de la banca tradicional, además, la inclusión financiera es importante porque permite a los excluidos financieros tener acceso a servicios y productos financieros de calidad, a precios accesibles y con diversos proveedores, públicos y privados, y así puede llegar a todas las personas, incluso en comunidades rurales y de bajos ingresos (Alberro et al., 2016).

Con la finalidad de promover la inclusión financiera a través de la implantación de las nuevas tecnologías surgen las Fintech, las cuales se incluyen en el Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2020-2024 mediante estrategias y líneas de acción, que buscan facilitar el acceso a productos y servicios financieros, a través de plataformas digitales a la población y sectores objetivos de manera personalizada, un ejemplo de estas plataformas son los Neobancos, surgen como instituciones financieras 100% digitales que se centran en otorgar servicios y productos financieros básicos para el público en general y empresarios y que se adaptan a las necesidades de las personas, sin trámites burocráticos y sin intermediarios (PRONAFIDE, 2020), cabe hacer mención que en la actual administración del gobierno Federal, por parte del Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo no existen programas que incluyan a las nuevas tecnologías para promover la inclusión financiera.

Según García et al. (2020) las Fintech tienen distintos segmentos de negocio, el Banco de Desarrollo Interamericano (BID) a través de un estudio realizado en América latina divide a las Fintech en: Plataformas de financiamiento alternativo (préstamos a negocios y a consumidores), pagos (terminales de cobro con tarjeta, tecnología contactless, código QR y pagos por medio de dispositivos móviles) y gestión de finanzas empresariales (cobranza, facturación electrónica, contabilidad digital).

Para respaldar las operaciones de las Fintech actualmente ya se tiene una legislación mexicana, la cual se encuentra respaldada por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la CONDUSEF y la Ley Fintech, esto proporciona mayor confianza a los usuarios en el uso de estas plataformas (Cárdenas, 2021).

Por lo anteriormente mencionado, la innovación de la industria Fintech puede generar un orden social y económico a nivel mundial además de formar un papel importante en la inclusión financiera con lo cual, se puede beneficiar a las MIPYMES de la Ciudad de Huajuapán de León, las cuales no deben quedarse rezagadas ante el avance tecnológico del sistema financiero.

## **1.2 Pregunta De Investigación**

¿El conocimiento más amplio sobre las Fintech por parte de las MIPYMES de la Ciudad de Huajuapán de León representan una alternativa de inclusión financiera y una forma de adaptarse a las nuevas tecnologías financieras?

## **1.3 Justificación**

En México las estadísticas de la Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas 2018 reflejan que el problema de acceso al financiamiento es un obstáculo para el desarrollo empresarial del país, a pesar de los programas sociales que se han implementado para el financiamiento de las MIPYMES, en este sentido, Tavera y Salinas (2011) mencionan que debido a la falta de créditos, así como la falta de innovación empresarial y falta de capacitación, entre otros factores, el resultado es que las MIPYMES no logren ser competitivas y productivas.

En este mismo orden de ideas Romero et al. (2019) mencionan que en las últimas dos décadas en México se ha puesto especial atención al tema del financiamiento a través de programas sociales impulsados por el Programa Nacional de Financiamiento al Microempresario (PRONAFIM), sin embargo, no se ha reflejado en una transformación de las condiciones de vida y desarrollo de estas empresas, lo cual restringe su potencial e impide su crecimiento, debido a que las MIPYMES presentan una menor capacidad económica, menores capacidades a nivel tecnológico, financiero y publicitario, además de no tener capacidad para competir con grandes empresas, lo cual impide tener alternativas de expansión. Es fundamental atender esta

problemática debido a que las MIPYMES tienen una aportación importante al PIB en nuestro país, lo que permite una mayor generación de empleo (González et al., 2018).

Aunado a lo anterior existe dificultad para que la población en general pueda acceder al financiamiento, tal es el caso de los adultos, en el que solo el 56% cuentan con servicios de alguna institución financiera que se limitan únicamente a uso de tarjetas de débito, cuentas de ahorro y cobro de nómina en la banca tradicional, ignorando las alternativas digitales de financiamiento como son las Fintech (CONDUSEF, 2022).

Las empresas Fintech transformaron las finanzas del país en el año 2020 porque se generó un mayor nivel de inclusión financiera, mayor acceso al crédito con mejores condiciones, con servicios de calidad, eficiencia, rapidez y accesibilidad para sus clientes (Obregón, 2019).

Por lo anterior las Fintech representan un instrumento para impulsar la inclusión financiera en las MIPYMES de Huajuapán de León, lo cual traerá beneficios para la población en general porque al incrementar la oferta de servicios financieros digitales se facilita el acceso al financiamiento. De ahí la importancia de la presente investigación que permitirá realizar un análisis del nivel de inclusión financiera para estas empresas.

#### **1.4 Objetivos de la Investigación**

##### **1.4.1 Objetivo general**

Generar una propuesta sobre las Fintech como herramienta para fomentar la inclusión financiera en las MIPYMES de la Ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca.

##### **1.4.2 Objetivos Específicos**

1. Realizar investigación documental sobre el tema de finanzas tecnológicas e identificar sus características.
2. Elaborar un diagnóstico para identificar cuáles son los servicios y productos financieros Fintech que usan las MIPYMES de la Ciudad de Huajuapán de León.
3. Generar un instrumento de divulgación sobre el uso y aplicación de las Fintech para fomentar la inclusión Financiera de las MIPYMES de la Ciudad de Huajuapán de León.

## 1.5 Metodología

En esta investigación se aplicó un enfoque cualitativo, que de acuerdo con Hernández et al. (2010) la investigación cualitativa posee las siguientes características: 1) En el proceso, la acción indagatoria se movió de manera dinámica en ambos sentidos: entre los hechos y su interpretación, resultando un proceso de secuencia circular. 2) La recolección de datos se basó en métodos no estandarizados ni predeterminados completamente; la cual consistió en obtener las perspectivas, puntos de vista y experiencias de los participantes. 3) Se utilizó como técnicas de recolección de datos, la encuesta, las entrevistas semiestructuradas y la revisión de documentos.

Los alcances de la investigación, de acuerdo con las definiciones de Hernández et al. (2010), fueron:

Exploratorio, dado que el objetivo fue examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Existen investigaciones respecto a la educación financiera y el uso de las Fintech en México y en el mundo, sin embargo, no se ha encontrado algún documento en el que se analice específicamente el impacto del uso de esta herramienta financiera en las MIPYMES del sector comercio de la Ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca.

Descriptivo, porque se especificaron las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. La finalidad de la investigación fue identificar las dificultades que presentan las MIPYMES de la Ciudad de Huajuapán de León para hacer uso de los servicios de financiamiento de plataformas tecnológicas como las Fintech.

La investigación tuvo un diseño transeccional pues los datos se recopilaron en un único momento. La muestra objeto de estudio, fue seleccionada de entre las microempresas del sector “comercio al por menor” y se determinó mediante un muestreo de conveniencia, este busca obtener una muestra con elementos que sean convenientes, es decir, el entrevistador realiza la selección de unidades de muestreo de acuerdo a un criterio propio que se define en el siguiente apartado.

### **1.5.1 Obtención de la muestra**

La población objeto de estudio fueron las empresas afiliadas a la Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de Huajuapán de León, que llevaran operando como mínimo 5 años y que además estuvieran formalmente constituidas, según cifras de este organismo, en el año se tenían 10 MIPYMES afiliadas y que cumplieran con estas características.

Considerando que la población sólo era de 10 MIPYMES, para enriquecer el trabajo de investigación, se incorporaron a las dos grandes empresas, Cervezas Modelo en la Mixteca S.A. de C.V. y Farmacias San Jorge; estas fueron integradas para tener una vista más amplia con respecto a las Fintech y su uso en la Ciudad Huajuapán de León.

### **1.5.2 Diseño del instrumento de investigación**

Para determinar el nivel de inclusión financiera en las MIPYMES de la Ciudad de Huajuapán de León se diseñó un cuestionario, para lo cual se determinaron variables y sus dimensiones, relacionadas con el tema de estudio (ver apéndice A).

El cuestionario (ver apéndice B) estuvo conformado por dos apartados: el primero contenía información general de la empresa y del encuestado; y el segundo se integró con 43 ítems relacionadas con la variable de inclusión financiera y sus cuatro elementos, acceso, uso, protección al consumidor y educación financiera, así como los segmentos de las Fintech. El instrumento contenía preguntas abiertas y de opción múltiple, se estimó un tiempo de respuesta de quince a veinte minutos por encuesta.

Para obtener información de la banca tradicional, se diseñó un guion de entrevista (ver apéndice C); los temas abordados están relacionados con las estrategias para fomentar la inclusión financiera, la protección al consumidor y aplicación de la tecnología en las finanzas.

Para obtener información sobre las Fintech, se realizó una entrevista semiestructurada (ver apéndice D); cuya finalidad fue conocer la opinión de los representantes de estas instituciones, acerca de la problemática que presentan actualmente los usuarios, para hacer uso de sus servicios financieros, así como las estrategias que están implementando para atender tal situación.

### **1.5.3 Prueba piloto**

Con la finalidad de validar el instrumento y verificar si se obtenía la información relevante sobre el nivel de inclusión financiera de las MIPYMES, se realizó una prueba piloto con tres empresas con características similares a las de la muestra. Esta prueba se realizó del 10 al 14 de octubre de 2022.

Los resultados de la prueba piloto indicaron que había preguntas que no eran claras para los participantes, las cuales fueron modificadas y otras más se eliminaron, una vez que se hicieron las correcciones se inició con la recopilación de la información.

### **1.5.4 Aplicación del instrumento de investigación**

Para aplicar los instrumentos de investigación se solicitó la autorización a cada una de las empresas, en nueve se hizo por medio de un escrito. En las MIPYMES restantes para agendar la fecha, la solicitud se hizo vía telefónica. La aplicación del cuestionario se realizó durante el periodo del 17 de octubre al 4 de noviembre 2022.

Respecto a los representantes de la banca tradicional de Banorte y Citi Banamex de las sucursales de la Ciudad de Huajuapán de León, la petición se hizo de manera escrita, acordándose que se efectuaran el 12 y el 18 de octubre de 2022 respectivamente. Es importante mencionar que solo entrevistaron a los dos bancos tradicionales antes mencionados debido a que fueron quienes dieron la oportunidad de hacerlo, ya que, aunque se visitó a HSBC, BBVA, Santander, por políticas de confidencialidad su participación fue nula.

Para solicitar la entrevista a los representantes de las Fintech, se les contactó por medio de redes sociales a MexPago, Pagofon, Yotepresto, MercadoPago y Cuenca. Cabe señalar que la única institución que tuvo disposición para realizar la entrevista fue Cuenca, la cual se realizó a través de una videollamada el día 09 de noviembre de 2022.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

En este capítulo se presentan los conceptos en los que se centra la investigación, como lo es la inclusión financiera y sus elementos, también se describen los distintos segmentos de las Fintech, lo que permitirá una mayor comprensión del tema.

### **2.1 Marco conceptual**

En este apartado se muestran los distintos conceptos que integran la base de la investigación, como son: inclusión financiera, Educación financiera, Fintech, Crowdfunding, Neobancos y MIPYMES; el presente marco conceptual, retoma a los autores más representativos.

#### **2.1.1 Inclusión financiera**

En México la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (2020) menciona que la inclusión financiera se define como el acceso y uso de servicios financieros formales bajo una regulación apropiada que garantice esquemas de protección al consumidor y promueva la educación financiera para mejorar la capacidad financiera de todos los segmentos de la población (Párr. 1).

Sus cuatro componentes fundamentales son el acceso, el uso, la protección al consumidor y la educación financiera (CNBV, 2020).

La inclusión financiera significa, para personas físicas y empresas, tener acceso a productos financieros útiles y asequibles que satisfagan sus necesidades —transacciones, pagos, ahorros, crédito y seguro— prestados de manera responsable y sostenible (Banco Mundial, 2020). Así también se considera que es la situación en la que las personas tienen acceso a servicios financieros como un servicio de crédito, de ahorro, pagos y seguros. La inclusión financiera brinda estos servicios financieros a las mayorías de cada población, estas tienen características que las diferencian, por lo que la oferta de servicios financieros puede llegar a ser distinta de acuerdo a cada segmento (García et al., 2021). De igual manera se dice que es el proceso que promueve que las personas cuenten con acceso asequible, oportuno y adecuado a una gama de productos y servicios financieros regulados, y que expande el uso de estos datos a todos los segmentos de la sociedad, mediante la implementación de diversas estrategias que incluyen el conocimiento y la educación financiera (Alberro, Henderson y Yúnez, 2016).



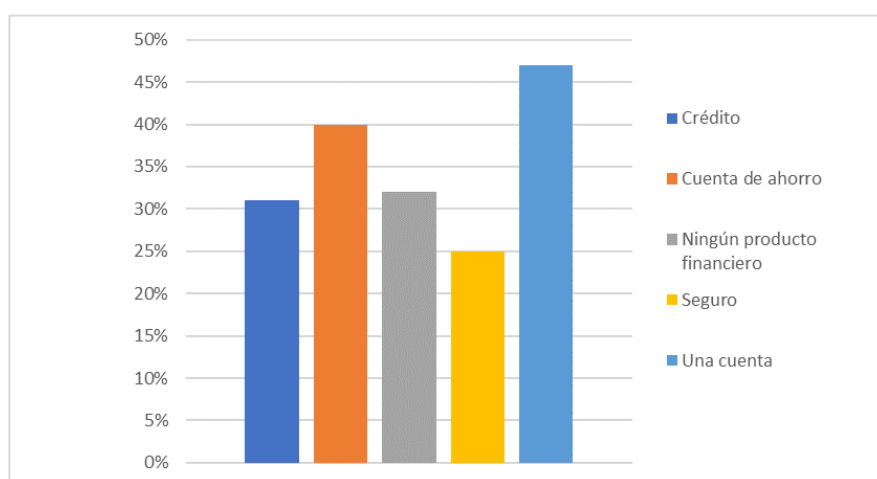
Todo ello para proveer el bienestar financiero y la inclusión económica y social. La Inclusión financiera es un mecanismo con gran potencial para disminuir la pobreza en países donde la economía informal representa un porcentaje alto de los ingresos y empleos generados, se centra en aquellos usuarios en condiciones de pobreza con el objetivo de cambiar eso.

Es importante que se pueda impulsar la educación financiera para que exista una mayor cultura financiera y también se incremente la oferta de productos y servicios financieros dirigidos a la población excluida y a las MIPYMES (Zavaleta, 2021).

La figura 2 muestra el porcentaje de usuarios de distintos productos y servicios financieros que hay en México.

### Figura 2.

*La inclusión financiera de México en 2018*



Nota: Elaboración propia con datos de PRONAFIDE (2020).

#### **2.1.2 Educación financiera**

La educación financiera es un proceso en el que se desarrollan habilidades y actitudes, que a través de la comprensión de información y herramientas de administración de recursos económicos y planeación financiera, permiten que las personas puedan tomar decisiones financieras informadas y que puedan hacer uso de productos y servicios financieros, para que puedan tener una mejor calidad de vida en condiciones de menor incertidumbre (Banco del Bienestar, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, 2016).

A partir de lo anterior, se puede afirmar que la educación financiera es el proceso en el que las personas tienen un mayor conocimiento de conceptos y productos financieros que les permite

desarrollar las habilidades necesarias para tomar decisiones informadas, evaluando los riesgos y oportunidades financieras, para que mejore su calidad de vida (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE], 2005).

Así los demandantes de servicios financieros tienen un mayor conocimiento de los productos financieros, conceptos y riesgos existentes, por medio de información, instrucción y/o asesoramiento objetivo, adquieren habilidades y seguridad para tomar conciencia de los riesgos y oportunidades financieras, saber a quién acudir para obtener ayuda y realizar acciones para mejorar su condición económica (OCDE, 2005).

En este sentido la Comisión Asesora para la Educación financiera (2016) menciona que la educación financiera es el proceso en el que las personas, a través de su vida, logran un mejor entendimiento de las finanzas, conceptos y riesgos que mediante información, doctrina y el asesoramiento objetivo, adquieren habilidades, actitudes y confianza para ser más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras, saber a dónde ir a solicitar asesoría o a solicitar la protección de sus derechos, y tomar acciones eficaces para mejorar su bienestar y el de la sociedad.

### **2.1.3 Fintech**

De acuerdo con Nakashima (2018) el término Fintech (finanzas tecnológicas) se refiere a la aplicación de las tecnologías a los servicios financieros, así mismo Drasch, Schweizer y Urbach (2018) mencionan que son empresas tecnológicas financieras que ofrecen nuevas propuestas tecnológicas al sector financiero, para resolver problemáticas con productos y servicios provenientes de la innovación tecnológica.

Fintech México (2022), menciona que son una industria naciente en la que las empresas usan la tecnología para brindar servicios financieros de manera eficiente, ágil, cómoda y confiable. La palabra se forma a partir de la contracción de los términos finance y technology en inglés.

La tecnología financiera se encarga de la creación de modelos, valuación y procesamiento de productos financieros como bonos, acciones y dinero. Los productos financieros son representados por el precio, el tiempo y el crédito. Los sistemas financieros incorporan sistemas comerciales y tecnología comercial para habilitar la compra y venta de productos en diferentes

mercados y tiempos, lo cual incluye un arbitraje. Incluyen protocolos de comunicación, los cuales deben ser seguros para iniciar y poder sincronizarse, permiten autenticar a los participantes del mercado y se cercioran que se emplee un lenguaje común (Freedman, 2006).

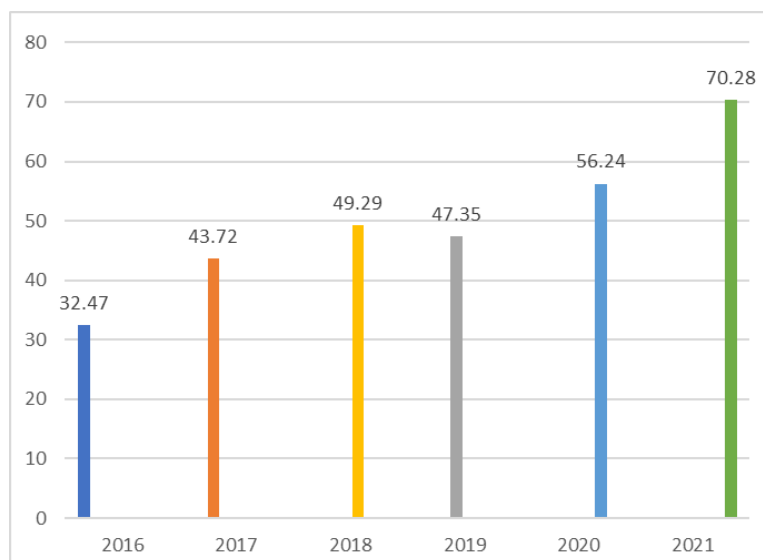
Así mismo, integra a las matemáticas, la estadística y la computación con nuevos y analíticos sistemas, lo anterior se hace a través de mensajes, transacciones, procesamiento de órdenes y sistemas de pagos.

Los sistemas financieros realizan sus actividades de acuerdo a reglas, procedimientos, guías y regulaciones. Se desarrollan con estrategias y tácticas, logística, procesamiento de información, secretos y asignación de recursos, además de modelar las probabilidades de riesgo como el riesgo de pérdida (Freedman, 2006).

La figura 3 muestra el número de usuarios (en millones) de la banca por internet, donde se puede observar su crecimiento desde el año 2016 al año 2021.

**Figura 3.**

*Usuarios de la banca por internet de bancos tradicionales (en millones)*



Nota: Elaboración propia con datos del Banco de México (2022).

Respecto a sus antecedentes, las Fintech o tecnologías financieras, existen desde hace 150 años, desde el año de 1866, cuando comenzó a utilizarse el telégrafo trasatlántico entre Reino Unido y Estados Unidos, a través de él se enviaba información financiera que antes podía tardar semanas en llegar por medio de barcos (Ast, 2020).

La primer Fintech que fue designada 1.0, operó de 1866 a 1987, se caracterizó por la transición de lo análogo a lo digital, anteriormente se hacía uso del telégrafo para transmitir información sobre transacciones económicas y financieras relacionadas con los medios de transporte como barcos y trenes. En el transcurso de este periodo se crearon computadoras, así como la primera calculadora financiera por Texas Instruments en 1967. La instalación del primer cajero automático marcó el cambio de lo análogo a lo digital, en el que la información se comienza a transmitir a través del sistema binario, haciendo la venta de valores negociables digitales (Bancomext, 2018).

De las innovaciones del periodo están la creación de Fedwire en 1918, que era un instrumento que se utilizaba para la transferencia de fondos a través del telégrafo y la tarjeta de crédito en 1950 (Ast, 2020).

Así también se creó el índice de la Bolsa de Valores denominado Nasdaq en 1971, que representaba al mercado financiero completamente automatizado, las operaciones eran ya digitales.

El segundo periodo, Fintech 2.0 está representado de 1987 a 2008, desde la década de 1980 los servicios financieros se volvieron digitales, se daban transacciones electrónicas entre instituciones financieras, en 1987 se confirma que los mercados estaban interconectados a través de la tecnología, además ocurrió un desplome en la Bolsa de Valores de Wall Street afectando al resto de los mercados del mundo. Fue Well Fargo en 1995 que inició con el uso de internet para la promoción de la comprobación de cuentas en línea y para 1998 se fundó PayPal, plataforma para hacer pagos por internet (Bancomext, 2018).

El tercer periodo, Fintech 3.0 de 2008 a la actualidad, inicia con la crisis económica que hizo evidente que los bancos fueron vulnerados por los efectos financieros de la crisis inmobiliaria que afectó a la mayoría de los países, muchos de los bancos tuvieron que hacer frente a esa situación; una de sus estrategias fue darles paso a las finanzas tecnológicas. Surgieron nuevas propuestas para satisfacer las necesidades financieras de los usuarios, enfocándose en las

necesidades del cliente, por ejemplo, proteger su información, ofreciendo nuevos métodos de pago y de financiamiento como es el crowdfunding-financiamiento colectivo. Es decir, la banca tradicional se tenía que transformar mediante un proceso de innovación tecnológica.

En ese entonces la banca tradicional parecía no tener propuestas innovadoras. Por lo que derivado de la regulación Jump Start Our Business (JOBS), que tenía como propósito facilitar el acceso a fuentes de financiamiento distinto a las tradicionales, surgen empresas que ofrecen una propuesta innovadora en servicios financieros para inversión, pagos y ahorros. Las finanzas tecnológicas se convirtieron en una alternativa para economías emergentes para el desarrollo económico, comenzaron a surgir aceleradoras de startups Fintech, algunos ejemplos de estas se encuentran en Hong Kong, Singapur, México, Perú, Chile respondiendo a las necesidades de sus mercados, la mayoría surgidas entre 2014 y 2016 (Bancomext, 2018).

A partir de 2011 las startups de finanzas comienzan a operar en México con préstamos de persona a persona por parte de Prestadero y Kubo financiero, en 2012 aparece una empresa que ofrece poder hacer pagos con tarjeta a través de dispositivos móviles llamado clip que al día de hoy es de los más utilizados por comercios formales e informales por quienes utilizan este tipo de forma de pago y en 2014 surge Bitso, conocida como la casa de comercio de criptomonedas (Bancomext, 2018).

Las Fintech actualmente tienen como objetivo atender de manera personalizada las necesidades de los usuarios financieros ofreciendo productos específicos, ya que no buscan ramas muy grandes de inversión o de seguros (Lavalle, 2021, 05m30s).

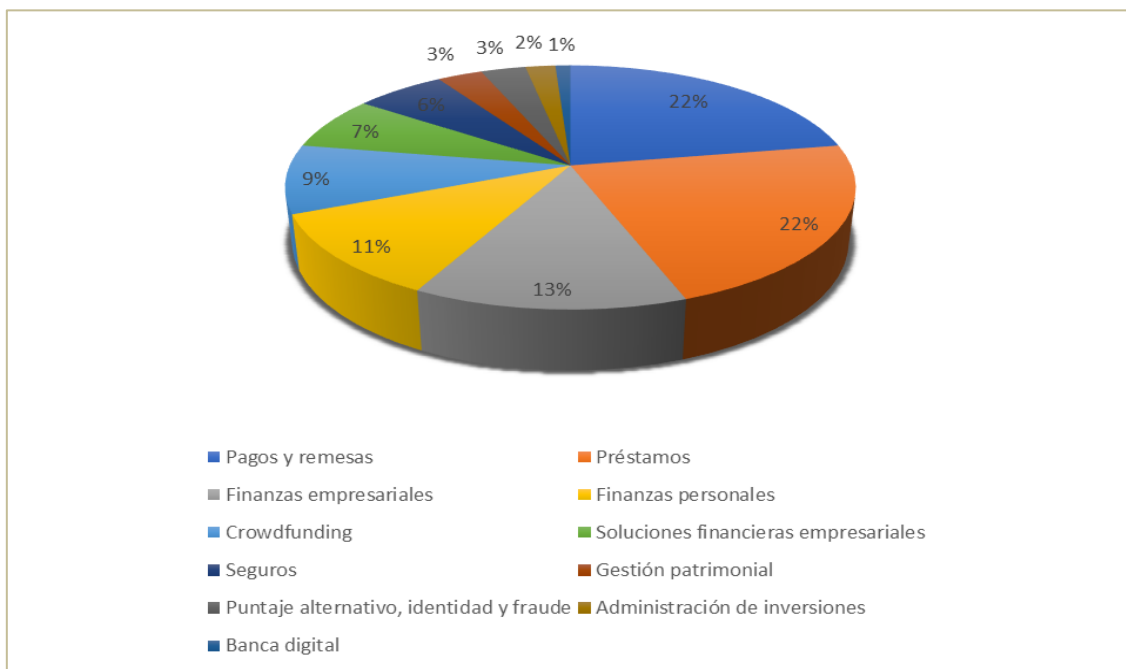
De acuerdo con González et al. (2018) y Ocampo y Santa (2017) los principales servicios y productos financieros que ofrecen las Fintech, se encuentran los siguientes:

- a) Pagos y remesas
- b) Préstamos
- c) Crowdfunding
- d) Neobancos (Entidades financieras disruptivas)
- e) Seguros
- f) Finanzas personales
- g) Soluciones financieras empresariales
- h) Administración de inversiones

La figura 4 muestra cómo se distribuye el uso de los diferentes segmentos de las Fintech en nuestro país.

**Figura 4.**

*Los segmentos de las Fintech en México*



Nota: Elaboración propia con datos de: González, Sojo, Carrizo, Morales, y Espíndola, (2018).

### **2.1.3.1 Pagos y remesas**

#### **Pagos Electrónicos**

Se dan por medio de organizaciones que hacen más fácil los procesos de pago ya sean estos físicos o en internet, haciendo uso de terminales bancarias con las que se hacen pagos telemáticos, adicional a lo dicho anteriormente es que son una fuente de big data (Quintero, Santos, Fernández, y Moreno, 2020).

González et al. (2018), menciona que son pagos móviles, carteras electrónicas, pagos en punto de venta, transferencias internacionales, remesas y pagos con criptomonedas.

En las Fintech los pagos se dividen en dos: 1) Pagos del consumidor y pagos corporativos. Este segmento incorpora monederos electrónicos y 2) P2P lending que son pagos entre personas, remesas, pagos digitales y en tiempo real (González et al., 2018).

Ejemplos de este segmento de Fintech son:

**PayPal:** Es una plataforma en línea que permite realizar pagos en línea, que se enfoca en asegurar la privacidad de sus usuarios, en esta se pueden asociar tarjetas de crédito y débito, con la que se pueden hacer pagos de manera práctica y segura por medio de pagos con código QR y con su sistema de pago Paypal Here (Paypal Holdings, 2022).

**Mercado Pago:** Es una herramienta de cobro que permite que se realicen de distintas maneras como con códigos QR, enlace de pago o con su dispositivo Point (Mercadolibre, 2022).

### **2.1.3.2 Préstamos**

**Créditos en Plataformas Digitales.** Existen préstamos de persona a persona (P2P) y préstamos de negocios (P2B), los cuales permiten a los usuarios y organizaciones prestar y solicitar préstamos entre ellos sin un intermediario financiero. Al tener una estructura eficiente, pueden dar bajas tasas de interés y el proceso para otorgar los préstamos se agiliza para las dos partes (González et al., 2018).

En esa misma línea, González et al. (2018) menciona que son préstamos a consumidores, préstamos a negocios, préstamos de persona a persona a consumidores y préstamos de persona a persona a negocios por medio de plataformas digitales.

Así mismo, estas plataformas digitales en internet que brindan préstamos a personas, utilizan fuentes de información diferentes a las acostumbradas tradicionalmente, hacen uso de redes sociales y de un sistema de reputación, de igual forma hacen uso de la inteligencia artificial para evaluar el riesgo de cada crédito, en este tipo de plataformas la empresa es la que da el dinero a diferencia del crowdfunding (Ocampo y Santa, 2017).

### **2.1.3.3 Crowdfunding**

Los modelos de crowdfunding son agrupaciones de personas trabajando en conjunto para la recolección de capital con fines altruistas o no. Las tres partes que participan son: quien crea un proyecto que puede ser una persona física o moral que necesita dinero para financiar sus proyectos, los inversionistas quienes aportan el dinero y pueden buscar o no recibir un beneficio

por su apoyo, la tercera parte es la plataforma que funge como intermediaria como por ejemplo el proyecto 100 ladrillos (González, et al., 2018).

En este sentido, el fondeo colectivo se dice que es una muestra del esfuerzo que se hace en una plataforma comunitaria que reúne su dinero utilizando plataformas en internet especializadas para apoyar proyectos iniciados por otras personas u organizaciones (Ordanini et al., 2011; Ballell, 2013).

Por otra parte, González et al. (2018) menciona que son todas las donaciones, inmobiliario, recompensas y capital que se aportan a un emprendimiento.

En este mismo orden de ideas, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (2018) menciona que el crowdfunding es un financiamiento colectivo que se da por medio de una plataforma de internet, en ella, los interesados en algún proyecto aportan capital para su desarrollo. La plataforma de crowdfunding se vuelve el medio para poner en contacto a los particulares interesados y el beneficio se puede obtener por medio de pago de intereses, un premio o la satisfacción de poder apoyar.

Lo anterior es fruto del esfuerzo, donde los grandes desarrollos tecnológicos han dado lugar al financiamiento virtual. Las barreras geográficas ahora han dejado de ser un tipo de obstáculo pues personas de diferentes países pueden financiar proyectos aun estando a la distancia.

#### **2.1.3.4 Neobancos**

Los Neobancos, constituyen un término nuevo de servicios financieros que se derivan de Fintech (Finanzas tecnológicas), estas deben su origen al avance de la tecnología, el cual ahora es aplicado a las finanzas aprovechando el gran alcance que tienen.

Para la CONDUSEF (2020) son bancos totalmente digitales, no cuentan con sucursales ni con algún otro tipo de punto físico como cajeros automáticos, realizando sus actividades en línea. En este segmento de negocio se encuentran aquellas entidades bancarias 100% digitales, que pueden contar con licencia bancaria o no y que rechazan los modelos bancarios antiguos seguidos por los bancos tradicionales (Herrera et al., 2019).



Los Neobancos son compañías que proveen una mejor y actualizada versión de los bancos tradicionales sin tener una licencia bancaria. Utilizan páginas web y aplicaciones en lugar de sucursales físicas para brindar a sus usuarios servicios bancarios. Los Neobancos ofrecen servicios como los de la banca tradicional y algunos también ofrecen crowdfunding, P2P lendings (Préstamos de persona a persona), criptomonedas y consulta financiera robótica. Minimizan los costos y buscan acelerar los servicios. Un factor clave es que al no contar con una licencia bancaria necesitan aliarse con un banco tradicional para poder operar. Usan a uno de los grandes proveedores de redes mientras ofrecen una experiencia diferente a sus usuarios (Rubini, 2018), en la tabla 1 se muestran los principales Neobancos que operan en nuestro país.

**Tabla 1. Principales neobancos que operan actualmente en México**

Neobanco	Productos y servicios financieros	Requisitos
<b>Nubank</b>	-Tarjeta de crédito Nu: Sin anualidad ni comisiones. -Cuenta corriente Nu -Banca Móvil Nu	-Tener nacionalidad mexicana o residir en México -Identificación oficial vigente INE. Si eres extranjero, tu tarjeta de residencia temporal o permanente -RFC (Registro Federal de Contribuyentes)
<b>Cuenca</b>	-Tarjeta de Débito Cuenca Nivel 1 -Tarjeta de Débito Cuenca Clásica -Tarjeta de Crédito Cuenca -Tarjeta Cuenca virtual -Banca móvil Cuenca	-Ser mayor de edad -Residir en México -Identificación oficial vigente -Comprobante de domicilio no -mayor a 3 meses -Depositarse \$50 pesos o más para activar la cuenta
<b>Albo</b>	-Tarjeta de débito Albo -Cuenta Albo empresas	-Datos personales (Nombre completo, número de celular y correo electrónico) -Fotografías de INE de la parte posterior y trasera -Ir términos y condiciones
<b>Hey banco</b>	-Tarjeta Hey Banco -Tarjeta de crédito Hey Banco garantizada. Cuentas Hey, Hey Smart, Hey SmartX, Hey Plus. -Hey Banco Ahorro -Hey Banco Inversión -Hey Banco Seguros -Hey Banco crédito automotriz -Hey Shop	-Tener entre 18 y 75 años de edad -Ser mexicano y persona física o con actividad empresarial -INE vigente -Comprobante de domicilio no mayor a 3 meses (Luz, agua o Internet) -Firmar digitalmente el contrato a través de Token

Nota: Elaboración propia con información de Cuenca (22 de marzo de 2022)

### **2.1.3.5 Seguros**

En el contexto de las Fintech se les conoce como Insurtech, se trabaja en mejorar las relaciones entre la aseguradora y sus usuarios. Se hace uso del análisis de datos para el cálculo del riesgo que también sirven para conocer los clientes potenciales a los que se les pueden ofrecer servicios de seguros (González, et. al., 2018).

También se consideran emprendimientos tecnológicos que ayudan en los aspectos en donde las aseguradoras tienen problemas para atender a los clientes, brindan nuevas soluciones para hacer más eficientes aspectos como la actividad operativa o la creación de productos nuevos (Abril et al., 2020). Además, también se considera a las Insurtech como una opción de contratación virtual de seguros (Chavero, 2020).

### **2.1.3.6 Finanzas personales**

Las Fintech, en este sentido, brindan herramientas a los usuarios para manejar de manera inteligente el dinero, haciendo que sea más fácil ahorrar, llevar el control de gastos y opciones de inversión, lo anterior para poder tomar decisiones informadas (González et al., 2018).

Así mismo dan soluciones para el ahorro y para manejar en forma eficiente el aspecto financiero, estas plataformas permiten comparar un servicio con otro, además permiten administrar adecuadamente las deudas (González et al., 2018).

Según Molina (2018) las Fintech ofrecen la administración de las finanzas personales, tomando información recolectada de bancos que puedan estar al alcance del cliente y ofrecer recomendaciones para facilitar la toma de decisiones en el aspecto financiero.

Un ejemplo de ésta Fintech, es la App Fintonic, que está enfocada en la gestión de las finanzas personales dando opciones para monitorear: tarjetas de los bancos más importantes, control de ingresos y egresos, además de ayudar a elegir la mejor opción de financiamiento acorde a las necesidades de los usuarios (Fintonic, 2022).

### **2.1.3.7 Soluciones financieras empresariales**

Este servicio de las Fintech permite que las empresas pequeñas tengan herramientas que faciliten su operación con software de contabilidad, de gestión financiera, valuación de empresas

y facturación electrónica, con lo anterior podrán centrarse en el crecimiento de la organización (González, et. al., 2018, Finnovista, 2018).

En este sentido, Saldarriaga y Gallego (2020), mencionan que las Fintech permiten optimizar los recursos financieros de las organizaciones, lo que a su vez se traducirá en un desarrollo eficiente de su economía.

#### **2.1.3.8 Administración de inversiones**

##### **Inversión en línea**

Son Modelos de negocios enfocados al mercado de capital que abarcan áreas como inversiones y negociaciones bursátiles, la última es una de las áreas más prometedoras debido a que permite la conexión de inversionistas con negociadores para comprar, vender y monitorear acciones, siendo más fácil en la actualidad gracias a estas plataformas tecnológicas (González et al., 2018).

Al respecto Quintero et al. (2020) dice que son empresas dedicadas al servicio de asesoramiento en inversiones por medio de plataformas con las que se administran las carteras de activos, análisis de información sobre el comportamiento de acciones y también aplicando nuevos métodos que son sistemas de big data de trading algorítmico que se basan en el sentimiento de los inversores, centrándose entonces en las finanzas del comportamiento con ayuda de la inteligencia artificial.

Por su parte Molina (2018) menciona que son Plataformas que permiten inversiones automatizadas, los costos por la administración son bajos, permiten un análisis de los objetivos de las opciones de inversión y la capacidad para balancear la cartera cuando sea necesario.

Ejemplo de este segmento de Fintech, es Etoro, que trabaja por medio de una plataforma que ofrece servicios financieros, inversión en diversos activos con sede en el Distrito central de Israel (Etoro, 2022).

#### **2.1.4 Regulación de las Fintech**

En México, en 2018 se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera con el fin de brindar certeza a los usuarios del sistema

financiero por medio de plataformas. Dicha ley menciona cuales son las comisiones supervisoras, las cuales se muestran en la figura 5.

**Figura 5.**

*Leyes y comisiones supervisoras de Instituciones de Tecnología Financiera en México.*

Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera
Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP)
Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)
Banco de México
Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)
Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR)
Instituto para la Protección al Ahorro BANCARIO (IPAB)

Nota: Elaboración propia con datos de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera

De acuerdo con Luis Cárdenas de Forbes (2021), la Ley Fintech llegó para regular un mercado que ya se encontraba en operación para eliminar los riesgos, así como para los usuarios de las mismas, enfocados en disminuir el riesgo del lavado de dinero, en la transparencia en beneficio de los usuarios y su protección. Referente a lo anterior, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (2018), menciona que el objetivo de esta ley es que exista un estado de derecho para los usuarios del sistema financiero en plataformas digitales y su importancia radica en que las instituciones que reciban recursos de la gente deben estar reguladas y supervisadas dado que el dinero es fruto del esfuerzo de las personas.

## 2.1.5 MIPYMES

El Instituto Libertad y Democracia (2012, como se citó en De Villegas y Soto, 2012) de Perú, define a las Micro, pequeñas y medianas empresas como empresas extralegales que tienen como características fundamentales, la ausencia de permisos legales para operar como organización y por tanto faltas de control y organización para su funcionamiento. Estos aspectos permanecen en la realidad latinoamericana y tienden a incrementarse, por el proceso de funcionamiento de los sistemas económicos imperantes en la región (Rosales, 2007).

Mientras que en México se tiene el siguiente concepto, MIPYMES: Micro, pequeñas y medianas empresas, legalmente constituidas, con base en la estratificación establecida por la Secretaría de Economía, de común acuerdo con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y publicada en el Diario Oficial de la Federación, de acuerdo con la tabla 2.

**Tabla 2.**

*Estratificación de empresas*

Estratificación por Número de Trabajadores			
Sector/Tamaño	Industria	Comercio	Servicios
Micro	0-10	0-10	0-10
Pequeña	11-50	11-30	11-50
Mediana	51-250	31-100	51-100

Nota: Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana empresa, 2019, artículo 3

Se incluyen productores agrícolas, ganaderos, forestales, pescadores, acuicultores, mineros, artesanos y de bienes culturales, así como prestadores de servicios turísticos y culturales; (Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana empresa, 2019, artículo 3).

Así mismo se puede definir a las micro, pequeñas y medianas empresas como organizaciones empíricas financiadas, organizadas y dirigidas por el propio dueño que abastecen a un mercado pequeño, cuando mucho regional; además, no cuentan con alta producción tecnificada y su planta de empleados la integran los familiares del propietario, razón por la cual en sus inicios se integran como empresas familiares (Fischer y Espejo, 2011).

Moya (2022) menciona que los tres tipos distintos de empresas micro, pequeña y mediana, conforman una buena parte del total de empresas que en algunos países llega a ser superior al 90%, pero para fines prácticos se consideran en un mismo grupo, pero cada una tiene sus propias características.

Las MIPYMES se clasifican utilizando criterios como el número de empleados, así como también el total de ventas de un año, ingresos y los activos fijos que posee (INEGI, 2019).

De acuerdo con UP Posgrados empresariales (2019) de la Universidad Panamericana, las MIPYMES se dividen en tres tipos de empresas (microempresas, pequeñas y medianas), la más común de las tres es la microempresa al tener hasta 10 trabajadores y dependiendo el país, la cantidad de ingresos será la que la defina.

Cabe mencionar que el segmento de gestión de finanzas empresariales de las Fintech ha sido de gran importancia para el crecimiento de pequeñas y medianas empresas por sus soluciones innovadoras de software contable y de gestión financiera (González et al., 2018).

# CAPÍTULO III. DIAGNÓSTICO DEL CONOCIMIENTO DE LOS ELEMENTOS DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA Y USO DE LAS FINTECH POR LAS MIPYMES EN HUAJUAPAN DE LEÓN

## 3.1 Análisis de resultados

Con el propósito de generar el diagnóstico del nivel de inclusión financiera de las MIPYMES el siguiente apartado muestra el análisis de los resultados obtenidos en la investigación donde se utilizaron entrevistas y una encuesta que se encuentran en el apartado de apéndices.

### 3.1.1 Datos generales de las MIPYMES participantes

De las empresas encuestadas 40% pertenecen al sector servicios y el 60% al sector comercial, el 100% de las empresas se encuentran afiliadas a la Cámara de comercio de Huajuapan de León, y tienen una operación de más de 5 años en el mercado, y de acuerdo a la estratificación de empresas por número de empleados establecida en la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana empresa (2019) el 58.3% son microempresas, 16.7% pequeñas empresas, 8.3% medianas empresas y 16.7% grandes empresas, que estas últimas se consideraron en la investigación debido a que operan dentro de la Ciudad de Huajuapan de León, ver tabla 3.

**Tabla 3.**

*MIPYMES de la Ciudad de Huajuapan de León participantes*

Empresa	Antigüedad	Número de trabajadores	Actividad
Empresa 1	9 años	30	Servicios
Empresa 2	12 años	100	Comercial
Empresa 3	41 años	8	Servicios
Empresa 4	20 años	5	Comercial
Empresa 5	15 años	2	Servicios
Empresa 6	23 años	20	Comercial
Empresa 7	43 años	2	Comercial
Empresa 8	30 años	2	Comercial
Empresa 9	9 años	5	Servicios
Empresa 10	15 años	2	Servicios
Empresa 11	Más de 65 años	150	Comercial
Empresa 12	39 años	200	Comercial

Nota: Elaboración propia con datos de la encuesta

### 3.2 Análisis de los elementos de la inclusión financiera

De acuerdo con CNBV (2020) la inclusión financiera consta de cuatro elementos, los cuales son: acceso, uso, educación financiera y protección al consumidor, que se analizarán en los siguientes párrafos, siendo resultados de las encuestas aplicadas a las MIPYMES de la Ciudad de Huajuapán de León.

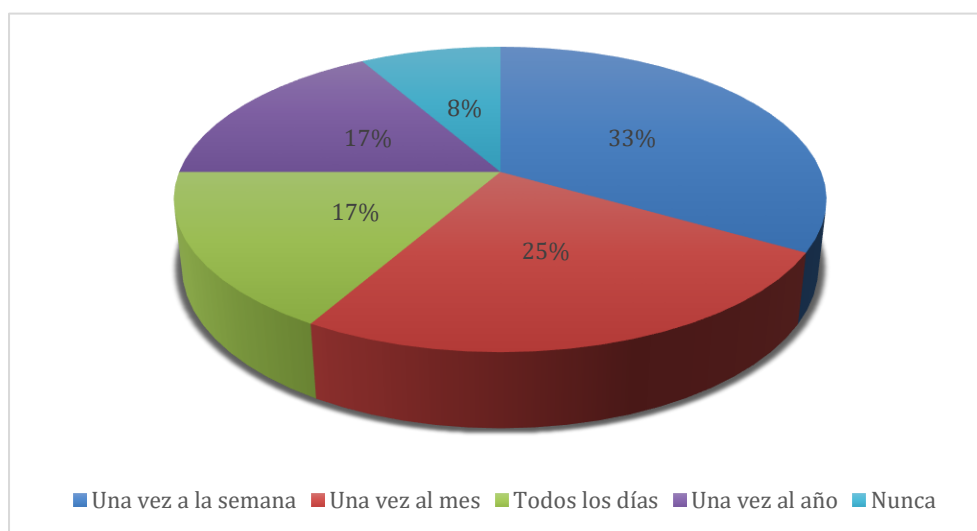
#### 3.2.1 Acceso

##### ***MIPYMES que tienen acceso a servicios financieros***

En relación a las MIPYMES que tienen acceso a los servicios financieros, se obtuvo que el 100% de las empresas utilizan los productos y servicios de alguna institución financiera, la frecuencia en la que acuden físicamente a un banco se puede apreciar en la figura 6.

**Figura 6.**

*Regularidad en que acude físicamente a un banco.*



Nota: Elaboración propia con datos de la encuesta.

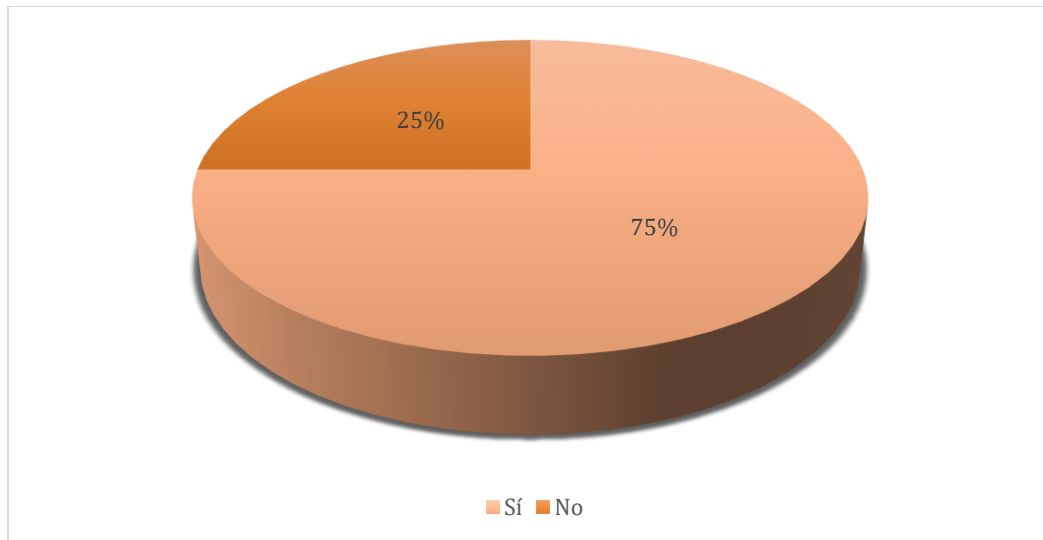
##### ***Conocimiento de los servicios financieros***

El 75% de los encuestados mencionó que conocen todos los servicios que les ofrece el banco de su preferencia, ver figura 7.



**Figura 7.**

*Conocimiento de los productos y servicios financieros*

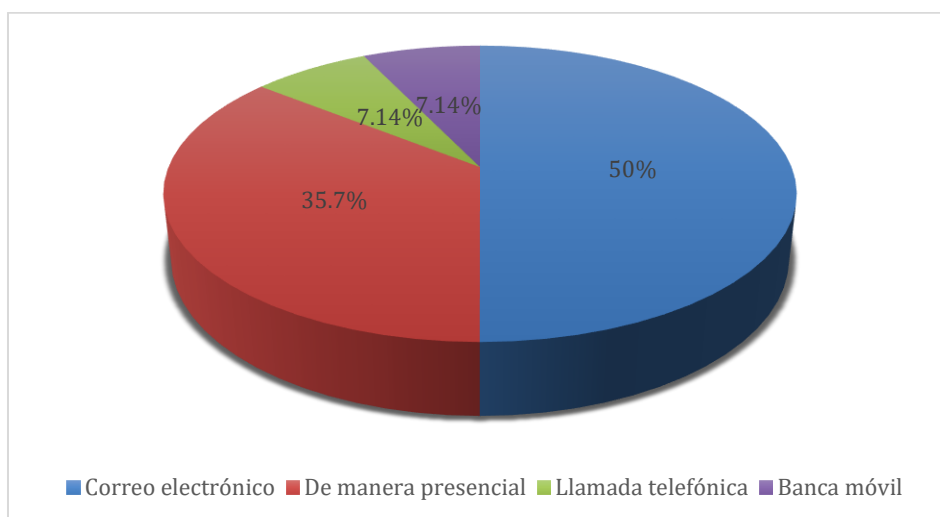


Nota: Elaboración propia con datos de la encuesta.

En lo que se refiere a la información sobre los servicios y productos financieros que están a su disposición, el 50% de los participantes comentaron que se les ha compartido por correo electrónico, el 35.7% de manera presencial, el 7.14% por llamada telefónica y al 7.14% por medio de la banca móvil, siendo los medios más utilizados por los bancos para informar a sus usuarios, tal como lo muestra la figura 8.

**Figura 8.**

*Medios más utilizados para compartir información a sus usuarios de las MIPYMES de la Ciudad de Huajuapán de León*



Nota: Elaboración propia con datos de la encuesta.

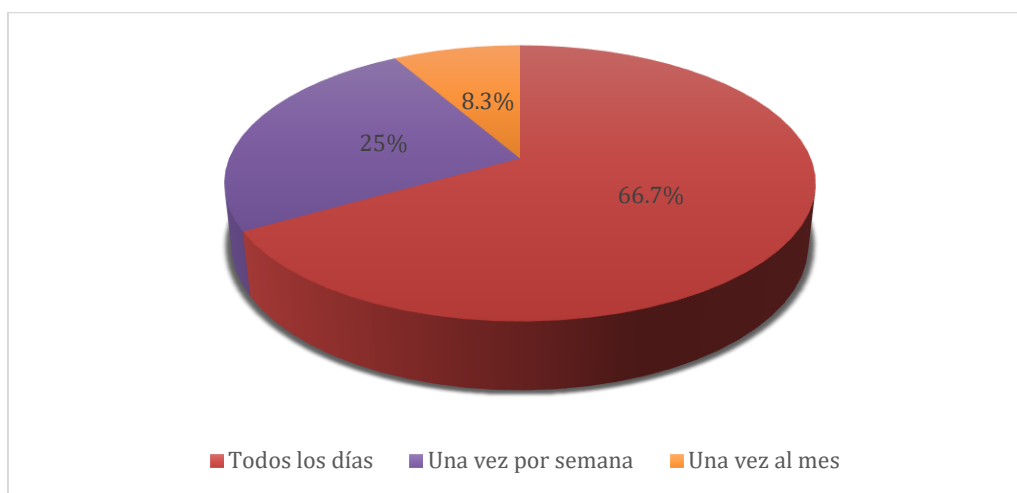
### 3.2.2. Uso

#### ***Frecuencia del uso de servicios financieros***

En la frecuencia de uso de los servicios bancarios en general por parte de las MIPYMES, se obtuvo que, el 66.7% de los encuestados mencionó usarlos todos los días, el 25% una vez por semana y el 8.3% al menos una vez al mes, tal como se muestra en la figura 9.

**Figura 9.**

*Frecuencia del uso de servicios financieros*



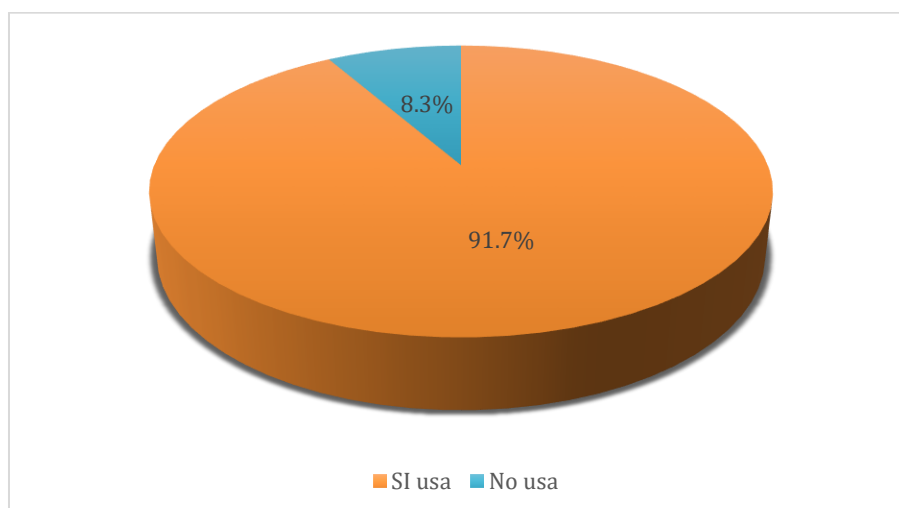
Nota: Elaboración propia con datos de la encuesta.

#### ***Uso de cuentas bancarias***

En lo que se refiere al uso de cuentas bancarias, el 91.7% si maneja una cuenta bancaria, mientras que el 8.3% de los encuestados que dijo no tener una cuenta bancaria, argumentaron que prefirieron dejar de utilizarla porque no siempre podían mantener el saldo mínimo que le solicitaba la Institución bancaria, además de generarle una comisión extra, ver figura 10.

**Figura 10.**

*Manejo de cuentas bancarias*

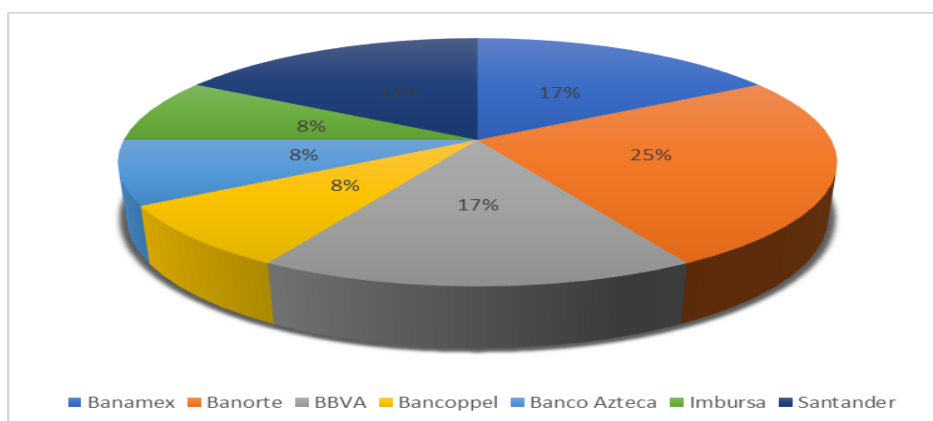


Nota: Elaboración propia con datos de la encuesta.

Los bancos utilizados por las MIPYMES se presentan en la figura 11, mostrando el porcentaje de su preferencia

**Figura 11.**

*Bancos que utilizan las MIPYMES de Huajuapán de León*



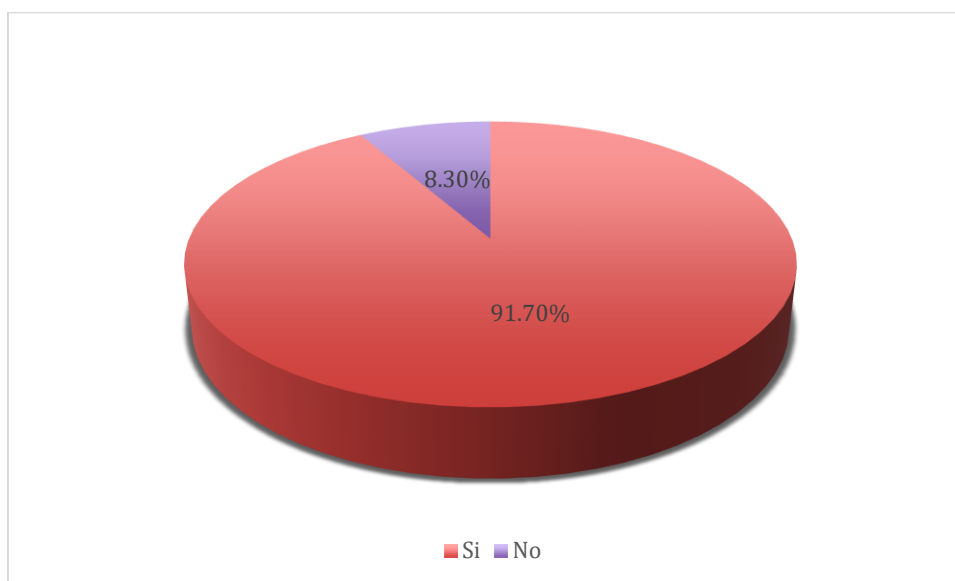
Nota: Elaboración propia con datos de la encuesta.

### ***Banca móvil***

En cuanto al uso de banca móvil, los resultados obtenidos muestran que el 91.7% de las MIPYMES si saben que su banco les ofrece este servicio, y comentaron que les parece fácil de operar, aunque el 66.7% opina que debería de darse una capacitación para sacarle el máximo provecho y el 33.3% la considera innecesaria porque les parece muy fácil de usar. La figura 12 representa esta información.

**Figura 12.**

*Conocimiento sobre el servicio de banca móvil por parte de las MIPYMES de la Ciudad de Huajuapán de León.*



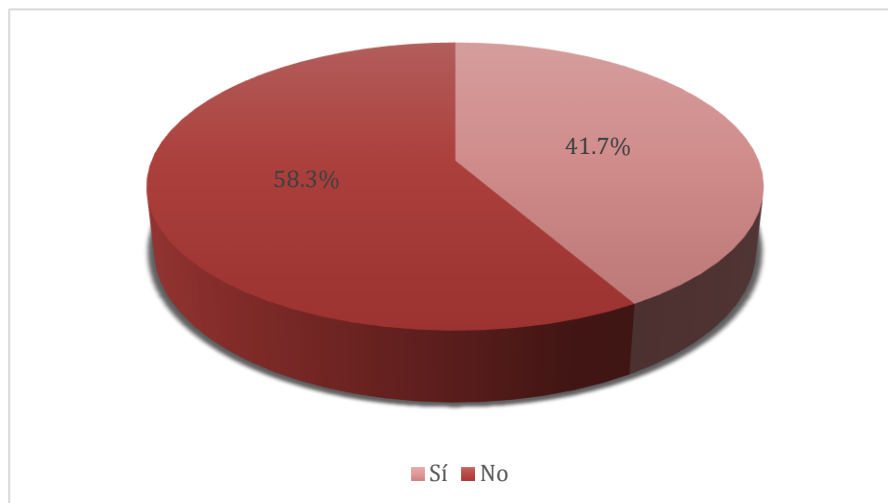
Nota: Elaboración propia con datos de la encuesta.

### **3.2.3 Protección al consumidor**

En relación a la protección al consumidor, las leyes que regulan los servicios y productos financieros de la banca tradicional y de tecnología financiera son del conocimiento del 75% de los participantes, el 58.3% conoce que su ahorro puede estar protegido en caso de quiebra del banco de su preferencia y tan solo el 41.7% conocen las instituciones que regulan a sus proveedores de servicios y productos financieros, mencionando al Banco de México, la CNBV, y en caso de fraude mencionaron que pueden acudir con la CONDUSEF y directamente con su banco. La figura 13 muestra los porcentajes de las MIPYMES que tienen conocimiento de las instituciones que regulan a sus proveedores de servicios y productos financieros.

**Figura 13.**

*Conocimiento de las instituciones que regulan a sus proveedores de servicios y productos financieros.*



Nota: Elaboración propia con datos de la encuesta

### **3.2.4 Educación financiera**

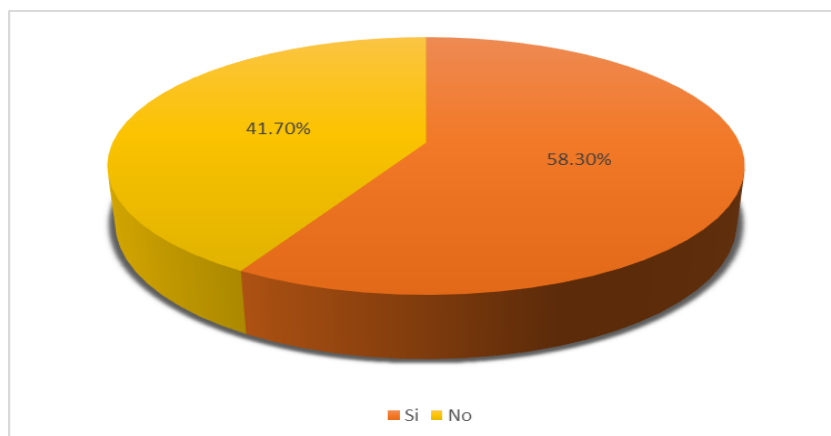
De acuerdo con la OCDE (2005) la educación financiera permite a las personas tener mayor conocimiento de conceptos financieros para la toma de decisiones informadas, considerando los posibles riesgos y oportunidades financieras, para así mejorar su condición económica; por otra parte para conocer el nivel de educación financiera de las MIPYMES de la Ciudad de Huajuapán de León, se les solicitó a los participantes dar una breve definición del término, los resultados obtenidos muestran que ellos asocian a la educación financiera con indicadores financieros, conocimiento y optimización de servicios y herramientas bancarias, hábitos de ahorro, administración de gastos, y en general uso y aplicación de presupuestos en la administración de sus empresas, en este sentido la CONDUSEF, en su definición de educación financiera incluye palabras claves como las que mencionaron los encuestados.

Así mismo los participantes comentaron que relacionan a la educación financiera con la administración, además de considerarla como una herramienta de vida y actividades expresadas en términos monetarios.

Las MIPYMES que participaron en la encuesta de esta investigación, el 58.3% mencionó tener conocimiento de lo que es la educación financiera mientras que el 41.7% dijo no tener idea, como se aprecia en la figura 14.

**Figura 14.**

*Conocimiento de la definición de educación financiera*



*Nota: Elaboración propia con datos de la encuesta.*

### **Ahorro**

Uno de los elementos de la educación financiera es el ahorro, la CONDUSEF (2022) menciona que ahorrar es guardar parte del ingreso para usarlo en un futuro.

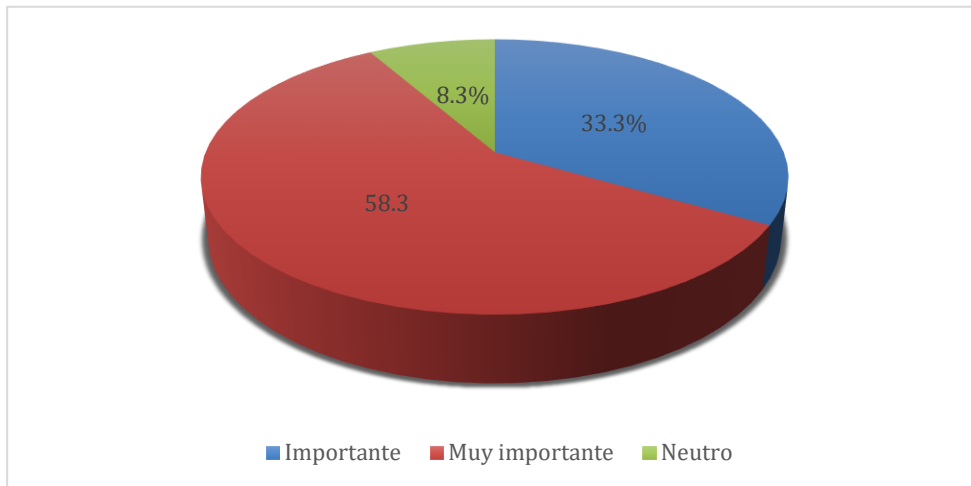
### **Importancia del ahorro**

De acuerdo al grado de importancia que las MIPYMES le dan al ahorro, el 33.3% considera que el ahorro es importante, el 58.3% lo considera muy importante y el 8.3% adoptó una posición neutral en cuanto al tema, ver figura 15.

Aunque la mayor parte de las empresas encuestadas consideran importante este hábito, se identifica que el 83.3% ahorra, mencionaron que la situación económica actual es muy complicada, por lo que prefieren canalizar sus ingresos en la operación de su empresa y hacer frente a los gastos del día a día.

**Figura 15.**

*Importancia del ahorro*



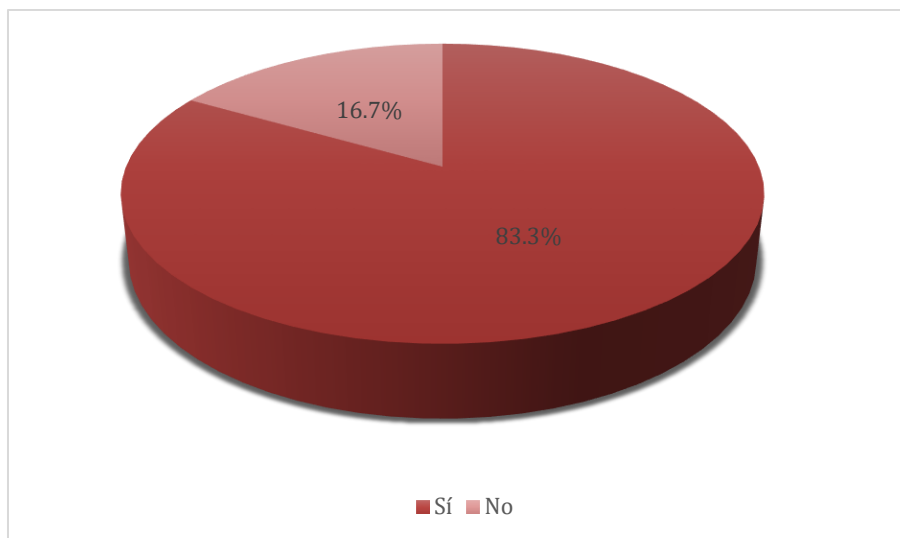
Nota: Elaboración propia con datos de la encuesta.

***Hábito del ahorro***

Los resultados muestran que este hábito lo tiene el 83.3% de los encuestados, mientras que el 16.7% dijo no ahorrar, los datos mencionados se muestran en la figura 16.

**Figura 16.**

*MIPYMES participantes que ahorran*

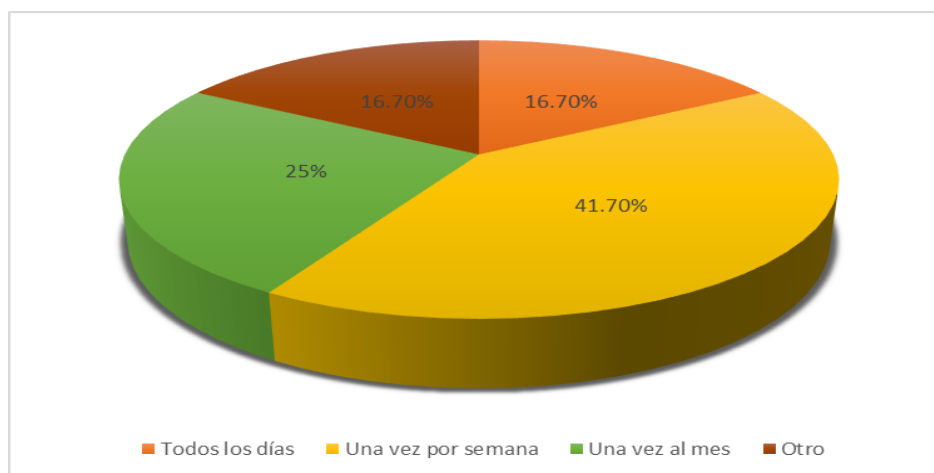


Nota: Elaboración propia con datos de la encuesta.

En cuanto a la frecuencia del ahorro el 41.7% de los participantes lo hacen semanalmente, un 25% mensualmente, 16.7% quincenalmente y otro 16.7% lo hace todos los días, ver figura 17.

**Figura 17.**

*Frecuencia de ahorro*



Nota: Elaboración propia con datos de la encuesta.

### ***Medios para ahorrar***

Otro aspecto importante del ahorro son los medios a través de los cuales se realiza, se encontró que el 41.7% de los empresarios encuestados tienen su ahorro en Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, seguido de un 33.3% que lo tienen en el banco de su preferencia y el 25% restante lo tienen en algún lugar físico de su casa o participan en tandas, cabe mencionar que hubo quien respondió que tiene su ahorro en inversiones, sin embargo eso técnicamente no es ahorrar por lo que se puede entender que el término de ahorro es algo confuso para algunos. En la figura 18 se muestran los resultados obtenidos con respecto al hábito del ahorro de las MIPYMES encuestadas.



**Figura 18.**

*Medios para ahorrar*



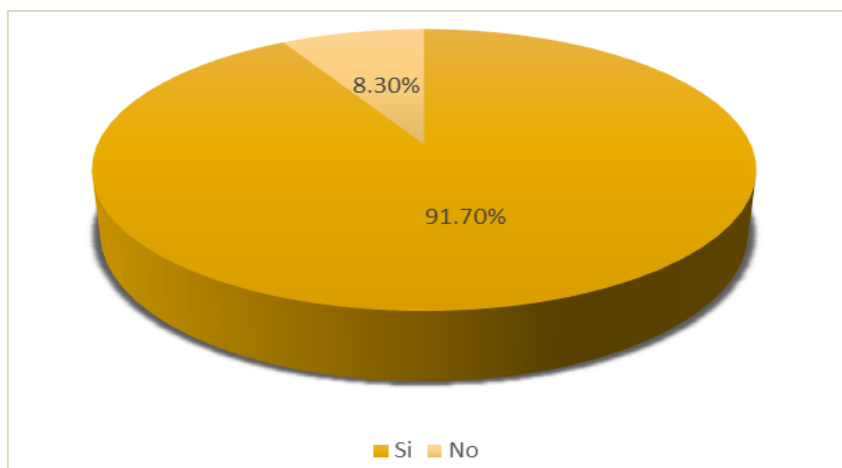
Nota: Elaboración propia con datos de la encuesta.

### **Presupuestos**

El presupuesto, que de acuerdo con la CONDUSEF (2022) se considera como una herramienta importante para ordenar el dinero, otro elemento importante de la educación financiera, el 91.7% de los encuestados si realizan un presupuesto, adicionalmente mencionaron que es una actividad muy importante para poder llevar un mejor control de su negocio. La figura 19 muestra el porcentaje de los participantes que realizan un presupuesto en sus negocios.

**Figura 19.**

*Realización de presupuesto*



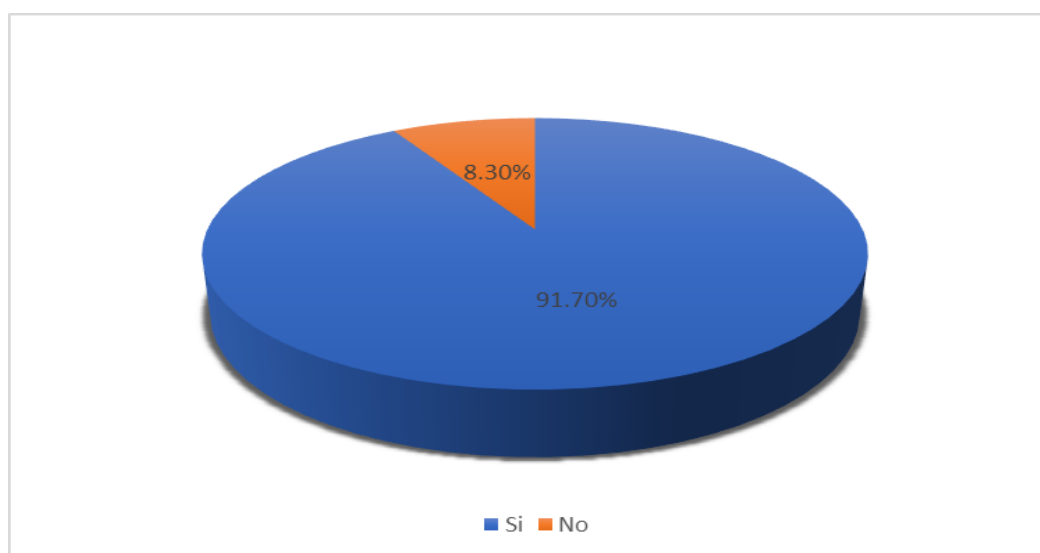
Nota: Elaboración propia con datos de la encuesta.

## Retiro

En el tema del retiro el 91.7% tiene conocimiento de lo que es una Afore, los encuestados dieron definiciones breves que denota que tienen nociones sobre el retiro, aunque saben poco sobre su funcionamiento. Las definiciones que dieron coinciden en que se entiende como un ahorro del trabajador para el retiro de su vida laboral. En la figura 20 se muestran los resultados.

**Figura 20.**

*Conocimiento de las Afore*



Nota: Elaboración propia con datos de la encuesta.

Los resultados de este apartado muestran que los empresarios tienen nociones sobre lo que es la educación financiera, saben que se trata de tener un mejor control de sus recursos y que es una herramienta muy útil para generar una adecuada gestión financiera en sus empresas. Los elementos de la educación financiera que se tocaron fueron el ahorro, el retiro y el presupuesto, de los cuales la mayoría saben qué es, pero no cómo funciona, el acceso a esta información les permitirá tomar mejores decisiones financieras, debido a que en su actividad empresarial lo recomendable es que hagan uso de los productos y servicios financieros a su alcance, para canalizar sus recursos en forma eficiente y asegurar su permanencia en el mercado.

### 3.3 Necesidades de financiamiento

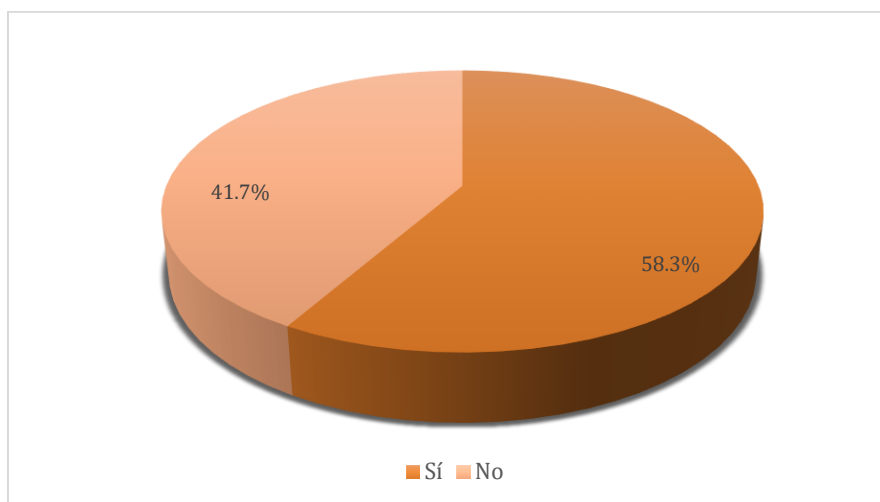
El financiamiento es una herramienta muy importante para las empresas, porque les permite crecer al hacer un buen uso de éste, al respecto los encuestados mencionaron haber solicitado alguna vez un préstamo, también comentaron que han tenido ciertas dificultades para poder acceder a los financiamientos.

#### 3.3.1 Alternativas de financiamiento utilizadas por las MIPYMES de Huajuapán de León

Las MIPYMES participantes en la encuesta opinaron sobre el financiamiento, el 58.3% dijo que ha solicitado por lo menos una vez algún préstamo, en un banco o sociedad cooperativa de ahorro y préstamo, dejando claro que, aunque han escuchado de las alternativas que existen por parte de las Fintech, aún no las han utilizado, pero si consideran hacerlo en un futuro debido a que han experimentado diversas dificultades para obtener financiamiento. En la figura 21 se puede observar más claramente lo anteriormente mencionado.

**Figura 21.**

*Porcentaje de empresarios que han solicitado financiamiento*



Nota: Elaboración propia con datos de la encuesta

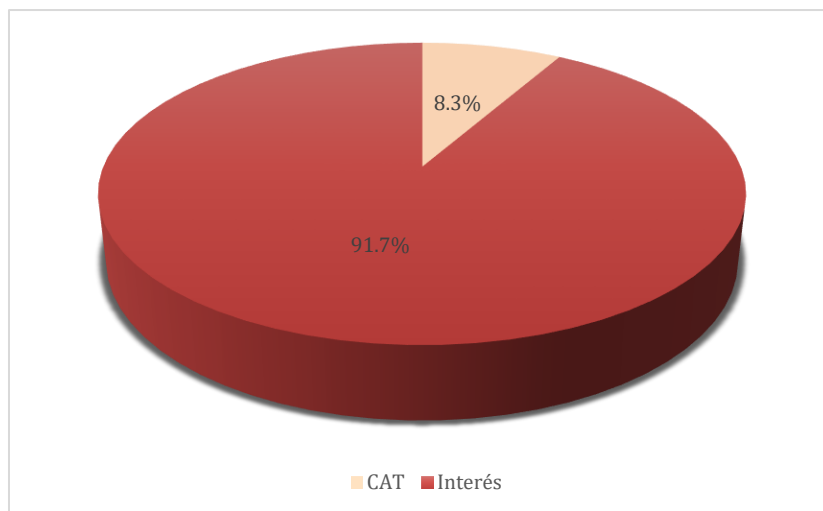
#### 3.3.2 Dificultades de acceso al financiamiento con el sistema financiero tradicional

El 100% de los empresarios participantes opinó que los procesos burocráticos de las instituciones financieras constituyen para ellos una dificultad para hacer uso del financiamiento, incluso mencionan que les parece un servicio ineficiente, dado que consideran que existen

otras alternativas para poder aprobar o no el financiamiento, como es la evaluación de su empresa para conocer su capacidad de pago, es importante mencionar que el indicador más importante para el 91.7% de los participantes es la tasa de interés, y sólo el 8.3% consideró importante al CAT, en la figura 22 se puede apreciar con mayor claridad el dato anterior.

**Figura 22.**

*Indicadores más importantes para los emprendedores al elegir un crédito*

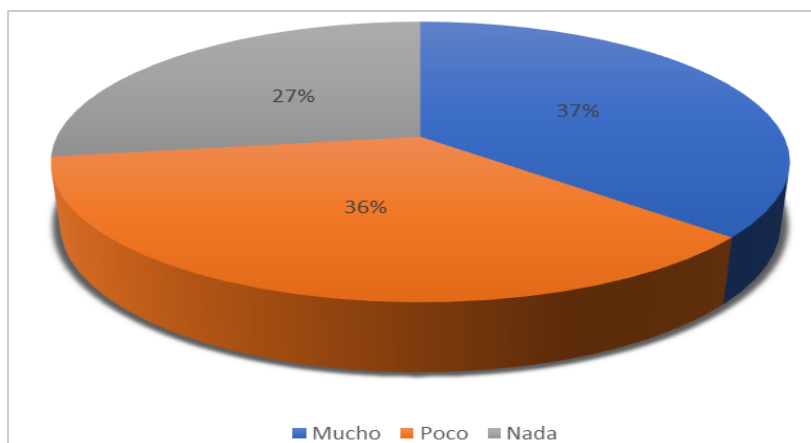


Nota: Elaboración propia con datos de la encuesta.

A lo anterior se puede sumar la opinión dividida del beneficio que han recibido por los préstamos obtenidos, tal como se muestra en la figura 23.

**Figura 23.**

*Percepción del beneficio obtenido de préstamos*



Nota: Elaboración propia con datos de la encuesta.

### **3.4 Conocimiento y uso de las Fintech**

Referente al conocimiento y uso de las Fintech, se encontró que el 91.7% de los encuestados para esta investigación son usuarios de la banca tradicional, los servicios que utilizan por lo regular son para cobros y pagos con tarjetas de crédito, débito, transferencias y cheques, también para cuentas de ahorro y en algunos casos para contratar algún seguro personal o para su empresa y sólo el 8.3% son usuarios de alguna Fintech. Lo anterior lo mencionaron como un comentario adicional a las respuestas que dieron a las preguntas de la encuesta, (ver apéndice B).

El 100% de participantes de la encuesta como comentarios adicionales mencionaron que han escuchado hablar de las Fintech, principalmente de las que se dedican al segmento de préstamos, aunque se han enterado de ellas por cuestiones negativas como son los llamados montadeudas, que se dedican a cobrar intereses muy altos y que llegan a amenazar a las personas para exigir los pagos. De lo anterior se observó que hay un temor por parte de los empresarios para hacer uso de las plataformas digitales de las Fintech por desconocimiento acerca de las leyes e instituciones que las regulan para evitar situaciones como las que mencionaron.

#### **3.4.1 Aplicación y uso de las Fintech**

En la actualidad se están dando importantes cambios en la manera de hacer las cosas en los procesos de las empresas, gran parte de estos se están digitalizando con la finalidad de incrementar la eficiencia, en este apartado el trabajo de investigación se enfoca en la transición que están realizando las MIPYMES en sus operaciones de tipo financiero.

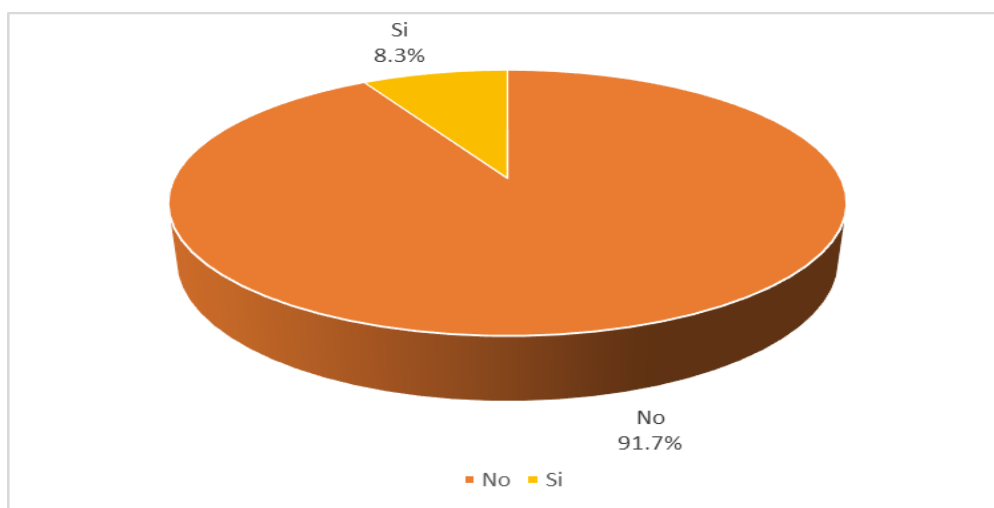
A pesar de que las Fintech representan una innovación tecnológica en el uso de servicios financieros se enfrentan a una problemática frente a los usuarios debido al desconocimiento de sus productos y servicios, los cuales ya se encuentran regulados bajo la Ley Fintech.

### **Uso de plataformas Fintech**

En el uso de plataformas Fintech, el 91.7% de los empresarios participantes mencionaron que no han utilizado los productos y servicios de las Fintech, porque conocen muy poco la modalidad de sus plataformas, también mencionaron tener interés en su uso siempre y cuando tengan la certeza de que su dinero y sus operaciones estén protegidas, sin embargo, les ha llegado más información negativa, por lo que sus beneficios se han visto desplazados, ver figura 24.

**Figura 24.**

*Aplicación y uso de las Fintech por parte de los empresarios de las MIPYMES participantes*



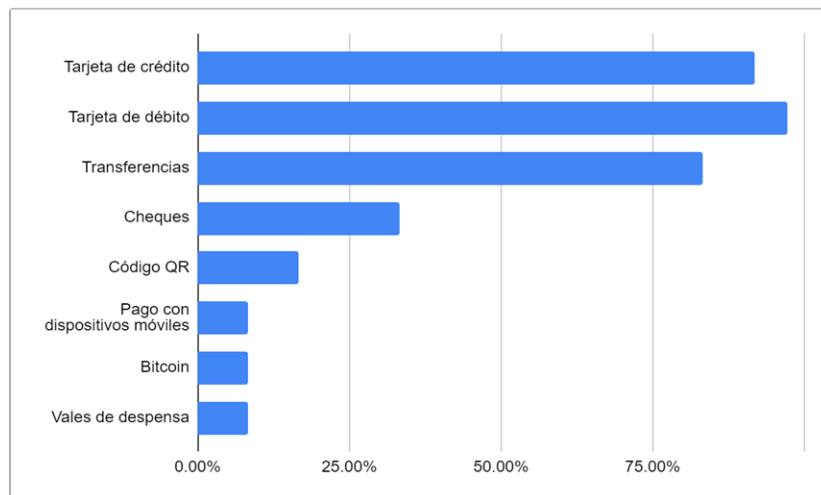
Nota: Elaboración propia con datos de la encuesta.

### **Cobros en plataformas Fintech**

Con lo que respecta a los cobros por medio de estas plataformas sólo el 8.3% de los usuarios, se están enfocando en su uso, tal es el caso de cobros con criptomonedas como el Bitcoin, el resto de los participantes utiliza otros medios de cobro de la banca tradicional. En la figura 25 se puede apreciar todos los medios de pagos aceptados además del efectivo, por parte de las empresas participantes.

**Figura 25.**

*Medios de pagos aceptados por las MIPYMES de la ciudad de Huajuapán de León encuestadas*



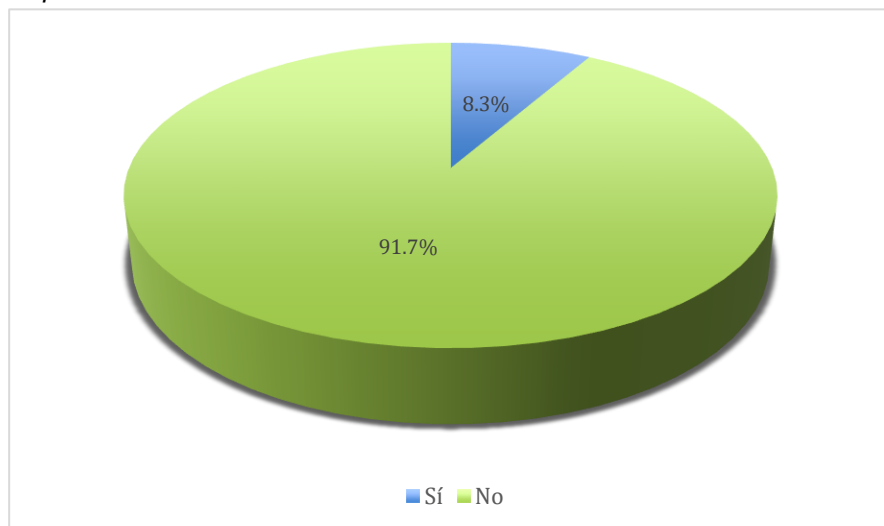
Nota: Elaboración propia con datos de la encuesta.

### ***Inversiones en plataformas Fintech***

En cuestión de inversiones en plataformas Fintech sólo el 8.3% de las MIPYMES lo hacen utilizando este segmento, de manera específica, lo hacen en inversiones en criptomonedas, el resto de los empresarios no invierte en instrumentos financieros, lo cual se observa en la figura 26.

**Figura 26.**

*Inversión en plataformas Fintech*



Nota: Elaboración propia con datos de la encuesta.

### **3.5 Entrevistas a representantes de la banca tradicional y de las Fintech.**

Se realizaron tres entrevistas en las que participaron diferentes representantes de instituciones financieras, la información que se buscó recabar, fue para conocer la perspectiva que tienen sobre la revolución de servicios financieros que se está dando en la actualidad a través de las Fintech.

#### **3.5.1 Entrevista a representantes de la banca tradicional**

En Grupo Financiero Banorte S.A.B. de C.V., de la sucursal de la Ciudad de Huajuapán de León, se entrevistó a un ejecutivo de banca PYME, quien mencionó que considera que la banca tradicional está aportando a la inclusión financiera, al tener una gama de productos más accesibles, que atiendan las necesidades de los clientes y usuarios, en el tema de seguridad, mencionó que protegen a sus usuarios utilizando diferentes candados como contraseñas, huella dactilar y facial. Su postura sobre la adopción de las Fintech por parte de los usuarios, es que se trata de un camino largo por recorrer y su uso dependerá, de la atención que brinden estas plataformas a las necesidades financieras de los usuarios, además de que será importante la difusión sobre los beneficios que brinda el utilizar dichas plataformas.

En Citi Banamex, sucursal de la Ciudad de Huajuapán de León, quien atendió la entrevista fue el gerente de la sucursal, quien lleva 15 años en su puesto. Mencionó que Citi Banamex está aportando a la inclusión financiera, una prueba de ello es que se están otorgando créditos a pequeños, medianos y grandes empresarios, con características propias dependiendo el caso. Las estrategias que se están implementando son diversas, se tienen programas que se aplican junto con el gobierno federal, y que apoyan a diferentes segmentos como: la mujer empresaria, consultorios médicos, dentistas, negocios de restaurantes y a quienes inician cualquier otro tipo de negocio. Dentro de los apoyos existentes están mujer emprendedora con tasas de interés más bajas, apoyo Oaxaca junto con el gobierno federal y estatal. En el tema de seguridad, existe un seguro para todos los usuarios, regulado por la CNBV donde sus ahorros están protegidos, mecanismos de aclaraciones y quejas que den protección a usuarios y clientes.



Adicionalmente comentó que existe una probabilidad de que los usuarios del sistema financiero lleguen a adoptar en su totalidad los productos y servicios de plataformas financieras de las Fintech, considera que si es posible y que hacen recomendaciones a quienes tengan interés en tales plataformas para evitar caer en engaños, algunas recomendaciones son: no contestar llamadas de desconocidos, ni dar claves, pues el banco no solicita estos datos para realizar operaciones y que cuentan con mecanismos de aclaraciones.

Las plataformas digitales son comunes ahora y considera que aproximadamente el 65% de sus clientes hacen uso de estas. Dichas plataformas se acercan un poco a lo que son las Fintech, sin embargo, no son lo mismo, pues si bien ambas se pueden usar en dispositivos móviles y computadoras con conexión a internet, lo que las diferencia es quién y de qué manera proveen los productos y servicios financieros puestos a disposición del usuario, y en ambos casos se da la resistencia al cambio, Citi Banamex la combate para sus plataformas digitales, enseñando a utilizar las aplicaciones móviles, haciendo recomendaciones de seguridad para no otorgar claves ni datos personales, decirle a los usuarios que no pierden tiempo, porque en minutos pueden hacer sus operaciones sin trasladarse al banco, y para generar mayor confianza de los usuarios, se les recuerda a los clientes que son opciones seguras y que pueden ahorrar tiempo al utilizarlas. Citi Banamex está agilizando sus servicios y productos financieros a través de sus plataformas, permitiendo solicitar un crédito de manera segura desde las plataformas pertenecientes al banco, reguladas por instituciones y haciendo de la banca móvil un requisito para la apertura de cuentas.

Los obstáculos para el acceso a servicios de plataformas de tecnología financiera consideran que son dos: muchos usuarios mayores no están familiarizados con la tecnología y en zonas rurales no hay servicio de internet.

Las ventajas que tienen como banca tradicional son la seguridad, dar a conocer las tasas y comisiones que cobrarán, firma de contratos validados por la CNBV, presencia física del establecimiento y el conocimiento pleno de un comercio.

### **3.5.2 Entrevista a Fintech regulada por la CNBV: Cuenca**

Cuenca Tecnología Financiera, S.A. de C.V., es una Fintech que permite la apertura de una cuenta totalmente digital, sin sucursales y que para quienes buscan una tarjeta de crédito puedan obtenerla rápidamente, con una modalidad en la que se realiza un depósito en garantía y es la cantidad que se puede utilizar para realizar pagos, siendo una mezcla entre una tarjeta de débito y crédito. Se entrevistó a un representante que ocupa un puesto en Marketing, con un año y seis meses en el cargo, con preparatoria como nivel de escolaridad.

Las preguntas que se le hicieron a los representantes de banca tradicional y representantes de las Fintech son diferentes, pero con el mismo objetivo de recabar su perspectiva ante la revolución tecnológica en servicios financieros que se está suscitando, al hacer apertura de cuentas y acceso a financiamientos, estos se hagan en cuestión de minutos, desde la comodidad de su casa y con menos dificultades para su aprobación.

Refiriéndose a la inclusión financiera, Cuenca ayuda a la construcción y/o mejoramiento del historial crediticio, al otorgar una tarjeta de débito que es fondeada por el cliente, con una funcionalidad de crédito para así facilitar créditos a personas y empresas, que no tienen manera de garantizar el pago de estos, haciendo que la aplicación sea lo más friendly<sup>1</sup> posible, que sea clara y rápida, para que las personas la puedan utilizar sin problemas. Incluyendo acompañamiento al cliente, procurando que exista mantenimiento a la aplicación y teniendo un buen servicio al grado de crear una comunidad.

La seguridad cibernética es muy importante dado la naturaleza del tema, por lo que esta institución financiera para proteger a sus usuarios su plataforma se desarrolla in-house<sup>2</sup> y validación de datos con Mati<sup>3</sup>, todo creado y respaldado por Cuenca.

Considera que las personas si llegarán a adoptar en su totalidad los productos y servicios de plataformas de tecnología financiera, porque si hay personas dispuestas a probar los servicios,

---

<sup>1</sup> Friendly: Que sea amigable, más intuitiva para el uso de sus clientes para no requerir una capacitación para poder usarla.

<sup>2</sup> In-house: Operaciones realizadas por trabajadores de la empresa. No se contratan servicios externos.

<sup>3</sup> Mati: Plataforma de verificación de identidad del usuario

hubo un "boom" porque hay personas están probando todos los servicios y que los obstáculos que observa para las Fintech son temas legales, más que nada regulatorios además de que hay falta de conocimiento en innovación, tecnología, pues no hay mucho interés por lo nuevo, además para atender la resistencia al cambio de la población que no muestra confianza en los productos y servicios financieros de las Fintech, están acercándose de manera personal, tomándose el tiempo de explicar buscando un efecto dominó, en el que vaya la información de boca en boca, además de que hace falta tener paciencia para poder demostrar que es un buen producto, que es confiable y seguro, así mismo, como propuesta para facilitar el uso de plataformas digitales para empresarios adultos mayores no hay un plan tal cual, pero se tienen registros de usuarios que son adultos mayores, aunque son una minoría pero se enfoca en tener atención amable, tener un buen servicio que sea fácil para cualquier persona.

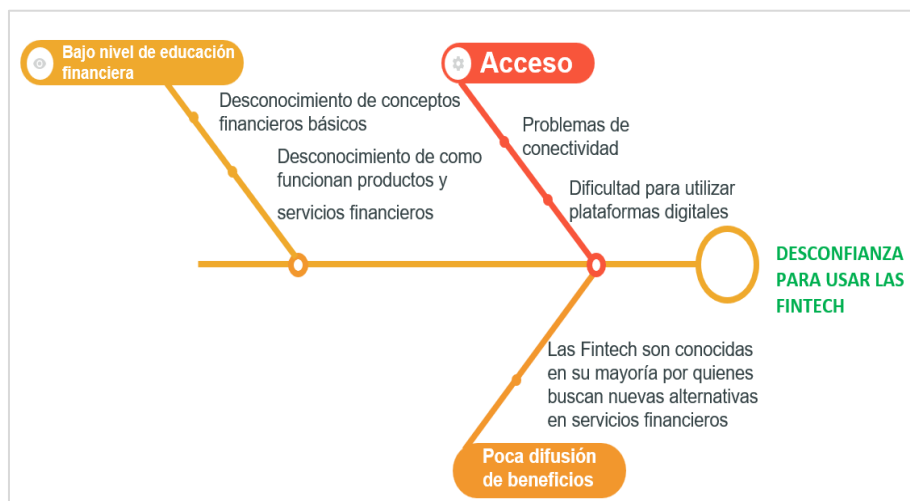
Su ventaja frente a la oferta de la banca tradicional es que es algo muy friendly, rápido, fácil además de ofrecer productos bellos y que tienen cuentas sin comisiones ni saldos mínimos, todo desde un teléfono. Como institución que está revolucionando los productos y servicios financieros buscan la inclusión financiera, crear una cuenta para todos.

### **3.6 Resultados del Análisis de la información obtenida**

A través del análisis de la información que se recopiló por medio de los cuestionarios que se aplicaron a los dueños y representantes de las MIPYMES comerciales y de servicios de la Ciudad de Huajuapán de León, se identificaron dos dificultades que tienen un impacto directo en la no utilización de las Fintech como herramienta de inclusión financiera. La primera dificultad que se detectó es la desconfianza por parte de las MIPYMES para usar los productos y servicios de las Fintech debido a tres factores: Bajo nivel de educación financiera lo cual provoca que los empresarios desconozcan los beneficios que pueden obtener; poca difusión de los beneficios, por lo que la mayoría sigue utilizando los productos y servicios ya conocidos de la banca tradicional y la dificultad para acceder a las plataformas digitales, pues no todos cuentan con conexión a internet o la conexión que usan es inestable, ver figura 27.

**Figura 27.**

*Dificultades que enfrenta el sector Fintech*

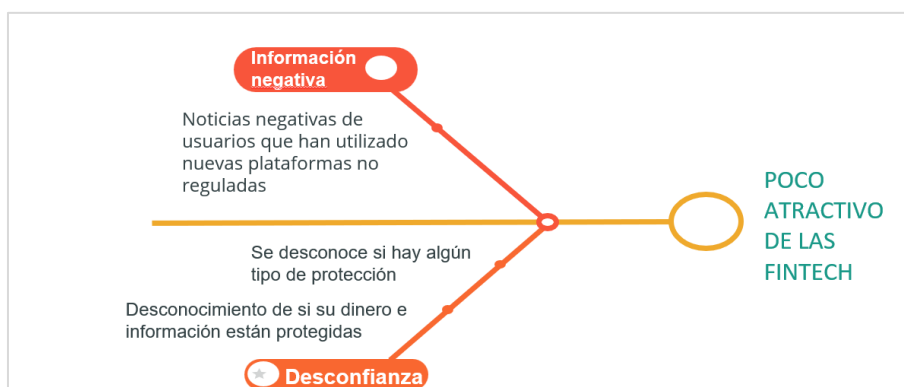


Nota: Elaboración propia con datos de la encuesta.

La segunda dificultad se enfoca en que los empresarios y público en general tienen poco interés en las plataformas Fintech, porque han recibido información negativa por lo que se mantienen al margen para usarlas, esto porque no conocen si existe algún tipo de regulación que los pueda proteger, dando como resultado que las Fintech sean poco atractivas para ellos, ver figura 28.

**Figura 28.**

*Dificultades que enfrentan las Fintech*



Nota: Elaboración propia con datos de la encuesta.

Establecidas las relaciones causas-efecto para el análisis de las problemáticas que presentan las MIPYMES para el uso de las Fintech como herramienta de inclusión financiera, se procedió a desarrollar la Guía del diagnóstico, la cual presentará algunas soluciones a las problemáticas detectadas en esta investigación.

## **CAPÍTULO IV. GUÍA PARA EL USO Y APLICACIÓN DE LAS FINTECH**

A partir de los resultados obtenidos en esta investigación se hace la propuesta de una guía para el uso y aplicación de las Fintech, la cual tiene como objetivo fomentar la inclusión financiera en las MIPYMES de la Ciudad de Huajuapán de León, lo que les permitirá elevar el nivel de educación financiera en los segmentos de servicios financieros de estas plataformas. Los resultados muestran los motivos por los que los empresarios no hacen uso de las Fintech, en primer lugar se encuentra el desconocimiento de este tipo de instituciones de tecnología financiera, se presenta cierta confusión pues los servicios de la banca tradicional se están digitalizando y, en segundo lugar, la desconfianza para hacer operaciones financieras desde dispositivos móviles o páginas web dado que han escuchado algunas situaciones negativas que han pasado otros usuarios además de que la conectividad en la región no es muy buena y para hacer uso de las plataformas de las Fintech hace falta una conexión a internet.

Dado los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas para este proyecto de tesis, la guía busca dar solución a las problemáticas observadas.

Búsqueda



Dinero  
Electrónico



# FINTECH



Formas  
de pago













Inversión



GUÍA PARA EL USO Y  
APLICACIÓN DE LAS  
FINTECH PARA  
FOMENTAR LA INCLUSIÓN  
FINANCIERA EN LAS  
MIPYMES DE HUAJUAPAN  
DE LEÓN, OAXACA.

# ÍNDICE

	<b>Generalidades.....</b>	<b>52</b>
	<b>Segmentos de las Fintech.....</b>	<b>53</b>
	<b>Regulación.....</b>	<b>53</b>
	<b>Plataformas reguladas en México.....</b>	<b>54</b>
	<b>Apertura de una cuenta en una Fintech.....</b>	<b>55</b>
	<b>Procedimiento para obtener sus beneficios.....</b>	<b>56</b>
	<b>Pagos y cobros desde dispositivos móviles.....</b>	<b>58</b>
	<b>Financiamiento en Plataformas Fintech.....</b>	<b>61</b>
	<b>Inversión en Plataformas Fintech.....</b>	<b>63</b>
	<b>Recomendaciones.....</b>	<b>64</b>

## Generalidades

### Objetivo

Fomentar la inclusión financiera por medio de las Fintech

### Perfil del usuario

Edad: 18 años en adelante

Ocupación:  
Empresario,  
empleado

Nacionalidad:  
Mexicana

### ¿Qué es una Fintech?

Son instituciones financieras que ofrecen servicios como medios de pago y cobro, préstamos, seguros, inversión entre otros, que, a diferencia de los bancos o aseguradoras conocidas, no tienen sucursales físicas y cualquier movimiento lo puede hacer desde su teléfono celular o computadora con una conexión a internet de manera más rápida.

Cabe mencionar que en la actualidad estas plataformas ofrecen protección por medio de contraseñas y utilizando datos biométricos para prevenir el acceso a las cuentas sin consentimiento y prevenir el uso inadecuado de las mismas.



## Segmentos de las Fintech

Los segmentos de las Fintech son los siguientes:

<b>Pagos y remesas</b>
<b>Préstamos</b>
<b>Crowdfunding</b>
<b>Neobancos</b>
<b>Seguros</b>
<b>Finanzas personales</b>
<b>Soluciones financieras empresariales</b>
<b>Administración de inversiones</b>

Es importante mencionar que, aunque se mencionen los segmentos existentes no todos se encuentran regulados al día de hoy, siendo importante que estén reguladas para que puedan recibir ayuda en caso de necesitarlo por parte de las instituciones reguladoras en México, la CNBV, la SHCP, la CONDUSEF y el Banco de México.

## Regulación

En México existe la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera que se creó con la finalidad de que quien utilice estas plataformas se sientan más seguros.

Las entidades supervisoras son:

- Secretaria de Hacienda y Crédito Público (SHCP)
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)
- Banco de México
- Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR).
- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)
- Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB)

## Plataformas reguladas en México

En México la Ley Fintech regula por el momento a dos segmentos de las Fintech, los cuales son:

### Instituciones de Fondo de Pago Electrónico

- NVIO Pagos
- Trafalgar Digital
- BRX Payments
- Inguz Digital
- Tu dinero Digital
- Mercado Pago
- Sistema de Transferencias y pagos STP
- Cuenca

### Instituciones de Fondo de Financiamiento Colectivo

- Fundary
- Likideo
- BXL Fintech
- Doopla
- Prestadero
- Yotepresto
- M2Crowd
- 100Ladrillos
- RedGirasol

## Apertura de una cuenta en una Fintech

- Ser mexicano



- Ser mayor de edad



- Contar una identificación oficial vigente



- Contar con un dispositivo con acceso a internet, de preferencia un Smartphone





- Conexión a internet



# Procedimiento para obtener sus beneficios

## 1. Descargar la aplicación desde la tienda de aplicaciones oficial de su dispositivo:

Para dispositivos Android dirigirse a Play Store.	Para dispositivos IOS dirigirse a app store
	

## 2. Abrir la aplicación y registrarse

Dar un toque en el botón de registrarse

## 3. Completar los espacios con la información que se solicita

- 1) Correo electrónico
- 2) Fecha de nacimiento
- 3) Número de teléfono
- 4) Nombre completo
- 5) Nacionalidad
- 6) Estado
- 7) Dirección
- 8) CURP
- 9) RFC (poco común)
- 10) Contraseña

**4. Tomar fotografía de su identificación oficial vigente de ambos lados**

**5. Grabar video en donde se vea el rostro claramente y con un fondo blanco**

En él, tiene que repetir una frase que le proporciona la app. En ocasiones por medio del video repite su nombre y menciona que está de acuerdo y acepta los términos y condiciones de la Fintech.

**6. Esperar a que se valide su información y podrá comenzar a hacer uso de los productos y servicios de la Fintech de su preferencia.**

## Pagos y cobros desde dispositivos móviles

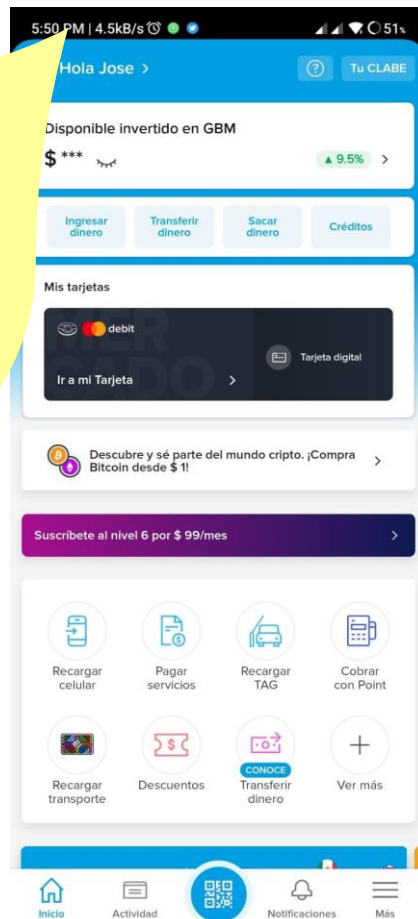
**Nota:** Se recomienda utilizar el siguiente enlace para revisar la Fintech a utilizar se encuentra regulada

<https://www.cnbv.gob.mx/Entidades-Autorizadas/Paginas/Compilado.aspx>

### Pago con código QR:

Acceder a la aplicación de su Fintech.

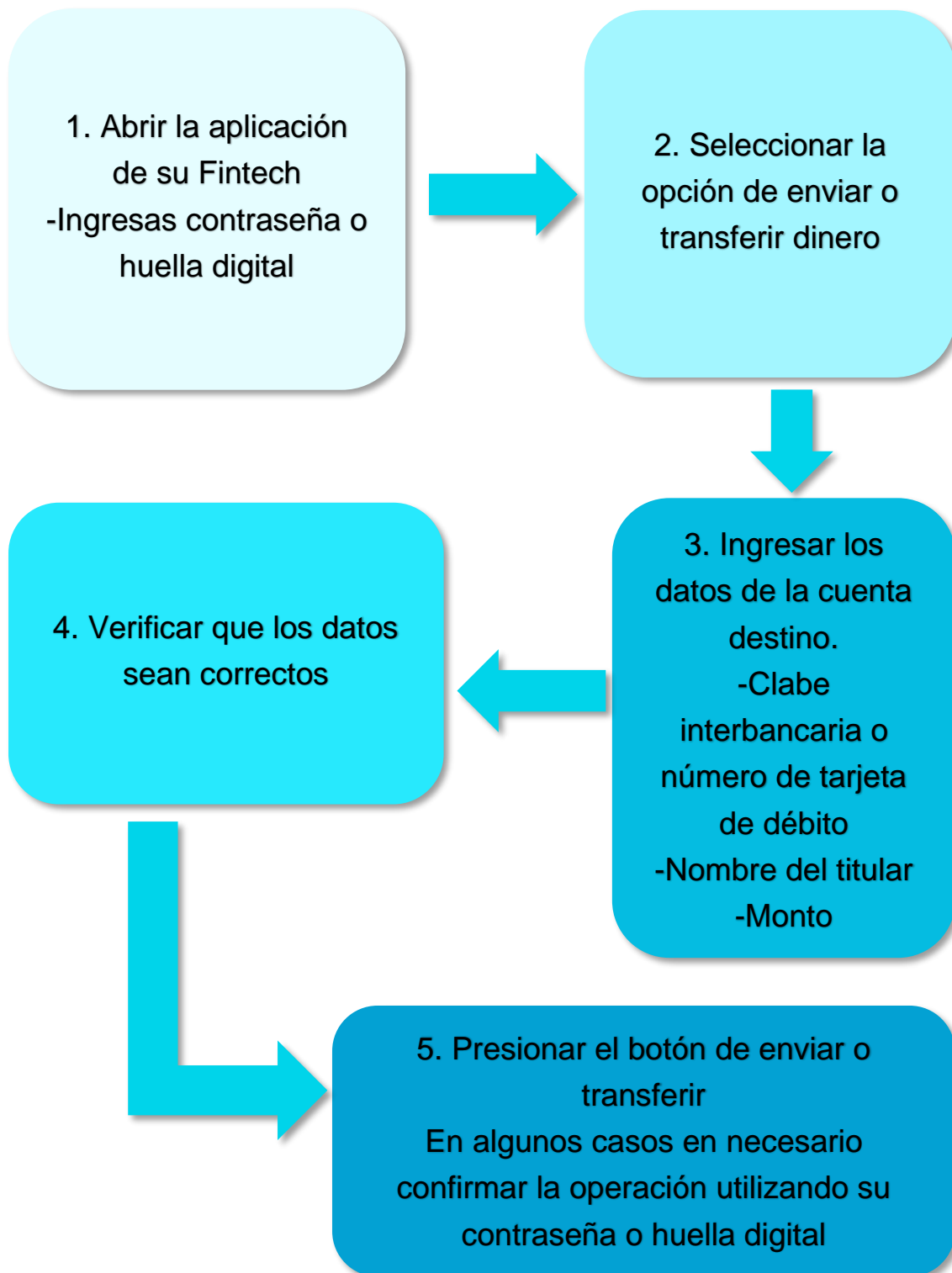
Seleccionar el icono con un código QR, eso abrirá su cámara



Escanear el código QR del establecimiento donde realizará el pago.

Dar clic en aceptar la operación

## Pagos por transferencia electrónica



La aplicación de su Fintech le dará un comprobante electrónico de pago, consévelo para cualquier aclaración.

Puede verificar el estado de la transferencia en la siguiente página web.

<https://www.banxico.org.mx/cep/>

## Cobrar con tarjeta de débito o crédito en establecimiento físico:

Si va a realizar un cobro primero ingrese la cantidad en su terminal



### Pagar con tarjeta de débito o crédito

Si va a pagar o le van a pagar con alguna de estas opciones debe seguir las siguientes instrucciones.

Ingresar la tarjeta de débito o crédito en la terminal bancaria o lector de tarjetas.



Teclear el NIP de la tarjeta en caso de ser solicitado (no siempre es solicitado).



Presionar el botón verde o aceptar de la terminal.  
Conserve su ticket para cualquier aclaración.





# Financiamiento en plataformas Fintech

Requisitos:

- Buen historial de crédito

¡Tienes una **buena** calificación crediticia!



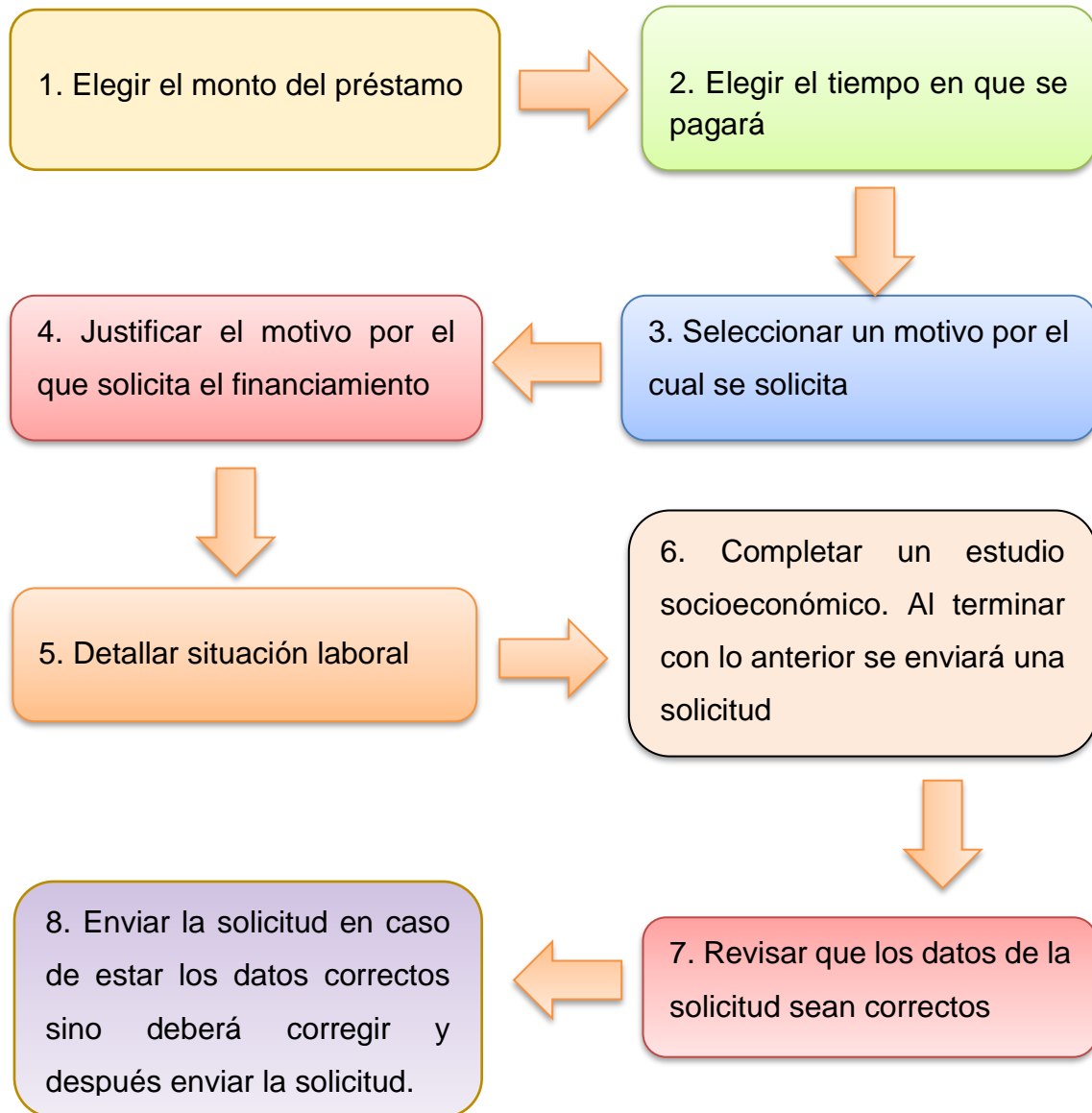
- Experiencia con créditos en bancos

- Comprobante de ingresos



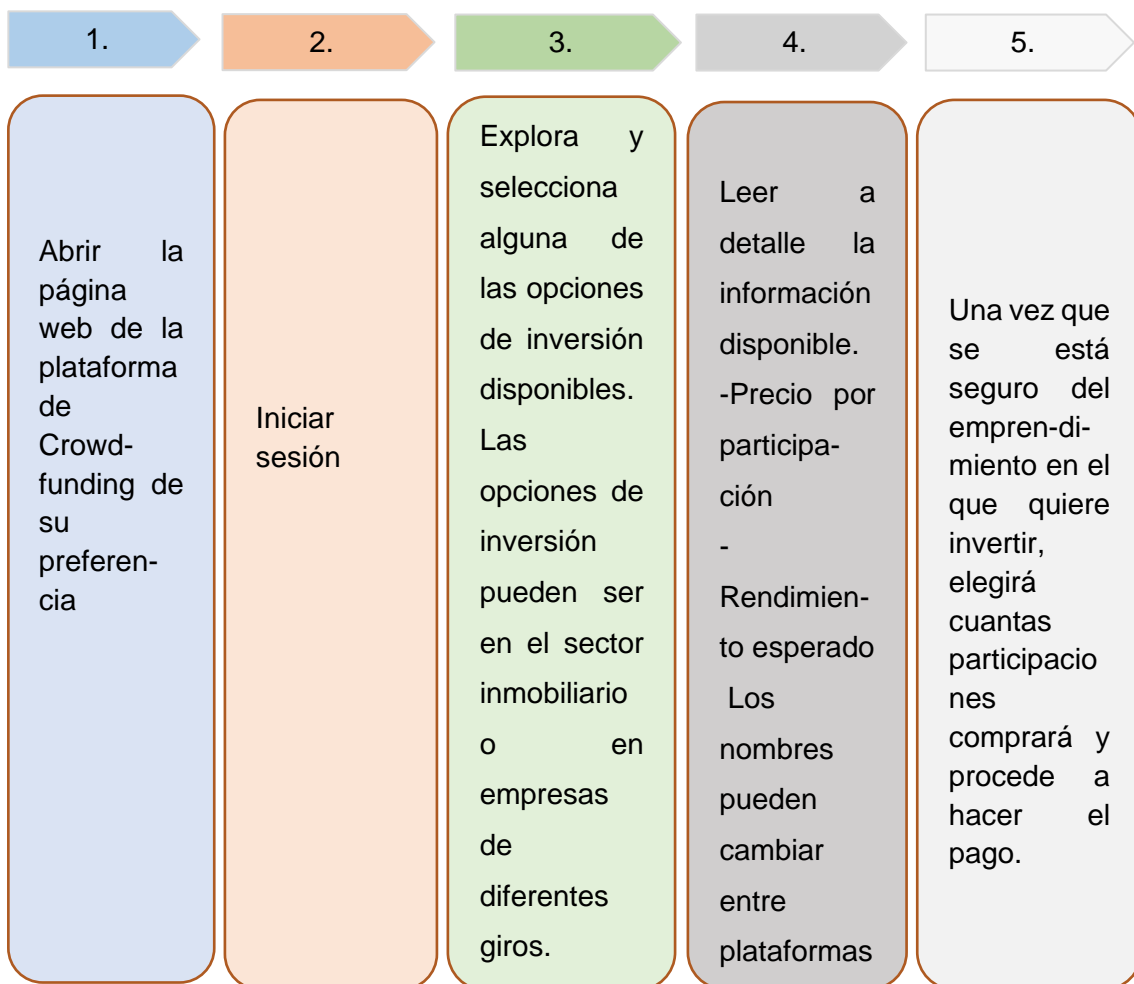
- Cuenta de banco a su nombre

## Pasos para solicitar un préstamo



# Inversión en plataformas Fintech

## Inversión en plataforma 100 Ladrillos



Nota: Para ingresar dinero a la cuenta se puede hacer por transferencias electrónicas con los datos que la página web le brinda.

Para un financiamiento usando esta plataforma se deberá contestar un cuestionario

**En caso de querer participar como un proyecto inmobiliario que pueda recibir financiamiento usando esta u otra plataforma se debe contestar un formulario con los siguientes datos:**

- Nombre**
- Teléfono**
- Correo Electrónico**

**Con sus datos de contacto recibirá más información para poder formar parte de las oportunidades de inversión.**

Nota: Al invertir, en la mayoría de las plataformas se hace un cuestionario sobre si se entienden los riesgos existentes en su inversión. Debe leer detenidamente y responder con sinceridad a cada pregunta.

## Recomendaciones

Al momento de hacer una inversión debe informarse lo más que pueda sobre el proyecto de su interés. Hacerlo le puede dar mayor certidumbre, ya que en toda inversión existen riesgos.

Se debe poner atención al CAT ya que este incluye los intereses que pagará por un préstamo y cualquier otra comisión, así podrá saber cuánto es lo que puede llegar a pagar realmente.

Al solicitar un financiamiento es importante tener claro, en que se va a utilizar, porque al hacer la solicitud en la plataforma, se pide justificar el motivo de la operación.

Hacer una inversión no se debe tomar a la ligera porque cada peso puesto en una inversión podría faltarle después si no sigue el curso esperado. Invierta cantidades que no le afecten demasiado.

## Conclusiones

La inclusión financiera tiene como objetivo que más personas tengan acceso a servicios y productos financieros, para manejar las herramientas necesarias para mejorar sus condiciones de vida, como lo son el ahorro, los seguros, los préstamos, y que al entender su funcionamiento puedan hacer un mejor uso de ellos, obteniendo mayores beneficios.

En el desarrollo de esta investigación se encontró que uno de los problemas más fuertes de inclusión financiera al que se enfrentan los empresarios de la Ciudad de Huajuapam de León, es el acceso al financiamiento que otorga la banca tradicional, debido a que el 100% opinó que los procesos son demasiado burocráticos, lo que entorpece el trámite, además de provocar su desinterés y excluirlos de los beneficios del sistema financiero.

En concordancia con lo anterior, los empresarios participantes manifestaron tener interés en el uso y aplicación de nuevas alternativas de productos y servicios financieros a través de las plataformas tecnológicas, lo que les permitirá manejar los segmentos que ofrecen las Fintech que ya se encuentran reguladas, sin embargo, se identificaron dos dificultades que tienen un impacto directo en la no utilización de las mismas, como herramienta de inclusión financiera.

La primer dificultad que se detectó es la resistencia al cambio por parte de las MIPYMES para usar los productos y servicios de las Fintech debido a tres factores: Bajo nivel de educación financiera lo cual provoca que los empresarios desconozcan los beneficios que pueden obtener; poca difusión de los beneficios, por lo que la mayoría sigue utilizando los productos y servicios de la banca tradicional y la dificultad para acceder a las plataformas digitales, debido a que no todos cuentan con conexión a internet o la conexión que usan es inestable.

La segunda dificultad se enfoca a la desconfianza que tienen los empresarios hacia las Fintech, porque han recibido información negativa, por lo que se mantienen al margen para usarlas, además de que desconocen que estas plataformas en México ya están reguladas por la Ley Fintech.

Los resultados de la investigación muestran que el uso de las Fintech en la Ciudad de Huajuapán es bajo, casi nulo, pues solo el 8.3% de los empresarios encuestados hacen uso de ellas, realizando cobros a sus clientes, a través de cobros con criptomonedas como el Bitcoin, el resto de los empresarios utiliza otros medios de cobro de la banca tradicional, el 91.7% que no hace uso aun de las plataformas, está interesado en aprender más sobre el tema, sobre su funcionamiento y regulación principalmente.

Por tal motivo en esta investigación se desarrolló una Guía para el uso y aplicación de las Fintech, que permita fomentar la inclusión financiera en las MIPYMES de Huajuapán de León, Oaxaca, con el objetivo de que los empresarios tengan una herramienta que les permita conocer los beneficios de las plataformas de servicios digitales y poner en práctica los segmentos de pagos y cobros como: enviar y recibir dinero vía SPEI, aplicar código QR, pago de servicios y control de gastos. En el segmento de préstamos, puedan realizarlos de negocio a negocio, de negocio a persona o de persona a negocio, además de darles a conocer cuáles son los indicadores más importantes al momento de solicitar un financiamiento, así como también incursionar en el ámbito de las inversiones, mostrándoles algunas alternativas para poder realizar operaciones que en un futuro les genere un ingreso adicional al de su actividad principal.

Los canales de comunicación para la divulgación de esta guía se harán a través de un video en Youtube, comunicación directa de la Cámara de Comercio de Huajuapán de León hacia sus agremiados y entrega de la guía de manera digital a las empresas participantes.

En el proceso de la elaboración de esta investigación se cumplió con el objetivo general, así como con los objetivos específicos de la misma, al crear una guía que permita fomentar el uso de las tecnologías financieras, para fortalecer la inclusión financiera en las MIPYMES de la Ciudad de Huajuapán de León.

## Referencias

- Abril, B., Badrinas, L., y Biurrun, C. (2020). La revolución de las insurtech en el seguro. *Boletín de Estudios Económicos*, 75(230), 219-249.
- Alberro, I., Henderson, M., Yúnez, A., (2016). *Inclusión financiera en México: retos y perspectivas*. Colmex.  
[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=3EXJDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT51&dq=Inclusión+financiera+en+México:+retos+y+perspectivas&ots=3yud\\_L7VcG&sig=5AqLvXQ9TWPWwjWI8Q4xHMJ2JOc#v=onepage&q=Inclusión%20financiera%20en%20México%20A%20retos%20y%20perspectivas&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=3EXJDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT51&dq=Inclusión+financiera+en+México:+retos+y+perspectivas&ots=3yud_L7VcG&sig=5AqLvXQ9TWPWwjWI8Q4xHMJ2JOc#v=onepage&q=Inclusión%20financiera%20en%20México%20A%20retos%20y%20perspectivas&f=false)
- Ast, F. (24 de octubre de 2020). *Innovación Financiera: una Breve Historia del Fintech*. Medium.  
<https://medium.com/astec/innovaci%C3%B3n-financiera-una-breve-historia-del-fintech-c294643302d7>
- Banco del Bienestar. (14 de abril de 2016). *¿Qué es la educación financiera?*.  
<https://www.gob.mx/bancodelbienestar/documentos/que-es-la-educacion-financiera#:~:text=Para%20Bansefi%2C%20la%20educaci%C3%B3n%20financiera,car%C3%A1cter%20econ%C3%B3mico%20en%20su%20vida>
- Banco del Bienestar. (10 de septiembre de 2018). *Educación financiera*.  
<https://www.gob.mx/bancodelbienestar/acciones-y-programas/educacion-financiera-174080>
- Banco de México. (2022). *Preguntas*. <https://www.banxico.org.mx/footer-es/preguntas-frecuentes-dudas-ba.html#:~:text=El%20Banco%20de%20M%C3%A9xico%20opera,supervisi%C3%B3n%20de%20los%20intermediarios%20financieros>.
- Banco de México. (2022). *Sistema de información económica, transferencias - (CF258)*.  
<https://www.banxico.org.mx/SieInternet/consultarDirectorioInternetAction.do?sector=5&accion=consultarCuadro&idCuadro=CF258&locale=es>
- Banco Mundial. (18 de abril de 2020). *La inclusión financiera es un factor clave para reducir la pobreza e impulsar la prosperidad*.  
<https://www.bancomundial.org/es/topic/financialeconomicinclusion/overview#1>
- Banco Nacional de Comercio Exterior. (2018). *Fintech en el mundo: La revolución digital de las Finanzas ha llegado a México* [Archivo PDF]. <https://www.bancomext.com/wp-content/uploads/2018/11/Libro-Fintech.pdf>
- Banco Bilbao Vizcaya Argentaria. (2018). *El 'crowdfunding', su regulación e impacto en la inclusión financiera*. <https://www.bbva.com/es/crowdfunding-regulacion-impacto-inclusion-financiera/>
- Banco Bilbao Vizcaya Argentaria. (2022). *Neobancos: ¿Qué son y cómo operan?*.  
<https://www.bbva.com/es/neobancos-que-son-y-como-operan/>
- Barradas, R., Espinosa, T. y Reyes, M. (2011). *La sinergia resultante de la interacción-universidad empresa familiar para reducir el fracaso e incrementar la competitividad en las empresas de la ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca*. [Congreso] 2° Coloquio de Investigación de Posgrado en Administración y Gestión Empresarial. Morelos.

- Cárdenas, L. (17 de septiembre de 2021). *La regulación como aliada para el crecimiento del ecosistema Fintech*. Forbes. <https://www.forbes.com.mx/red-forbes-la-regulacion-como-aliada-para-el-crecimiento-del-ecosistema-fintech/>
- Chavero, K. (2020). Insurtech: el futuro es hoy. *Revista académica de la Facultad de Derecho de la Universidad La Salle*. [https://repositorio.lasalle.mx/bitstream/handle/lasalle/1726/RA%2034\\_jan2020-217-231.pdf?sequence=1](https://repositorio.lasalle.mx/bitstream/handle/lasalle/1726/RA%2034_jan2020-217-231.pdf?sequence=1)
- Comisión Asesora para la Educación Financiera. (2016). *Estrategia Nacional de educación financiera* [Archivo PDF]. <https://bibliotecadigital.mineduc.cl/bitstream/handle/20.500.12365/2167/mono-991.pdf?sequence=1&isAllowed=>
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (27 de agosto de 2020). *Inclusión financiera*. <https://www.gob.mx/cnbv/acciones-y-programas/inclusion-financiera-25319>
- CNBV. (2022). *La Comisión Nacional Bancaria y de Valores* [Archivo PDF]. <https://www.cnbv.gob.mx/PRENSA/Documents/CNBV.pdf>
- Comisión Nacional para la protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. (10 de diciembre de 2012). *¿Cómo usamos los mexicanos los servicios financieros?*. <https://www.gob.mx/condusef/prensa/como-usamos-los-mexicanos-los-servicios-financieros#:~:text=Los%20canales%20de%20acceso%20al,depósitos%20y%20consulta%20de%20saldo>
- CONDUSEF. (1 de octubre de 2020). *¿Los Neobancos amados por los millenials?*. <https://revista.condusef.gob.mx/2020/10/los-neobancos-amados-por-millennials/>
- CONDUSEF. (2022). *Educación financiera: El Sistema Financiero Mexicano* [Archivo PDF]. [https://www.condusef.gob.mx/documentos/302248\\_Guia\\_3\\_.pdf](https://www.condusef.gob.mx/documentos/302248_Guia_3_.pdf)
- CONDUSEF. (2022). *Educación financiera para todos*. <https://webappsos.condusef.gob.mx/cursoenlinea/servlet/com.condusef.cursoenlinea.slide?91>
- Cuenca Tecnología Financiera. (2022). *Página web principal*. <https://cuenca.com>
- de Villegas, J. A. V. D., & Soto, G. A. S. (2012). Las MIPYMES en el contexto mundial: sus particularidades en México. *Iberóforum. Revista de Ciencias Sociales de la Universidad Iberoamericana*, 7(14), 126-156.
- Drasch, J., Schweizer, A., y Urbach, N. (2018). Integrating the 'Troublemakers': A taxonomy for cooperation between banks and fintechs. *Journal of Economics and Business*, 100, 26-42. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0148619517301431>
- Etoro. (2022). *Página web principal*. <https://www.etoro.com/es/>
- Fintech México. (2022). *¿Qué es Fintech?*. <https://www.fintechmexico.org/qu-es-fintech>
- Fintonic. (2022). *Página Web principal*. <https://www.fintonic.mx/es-MX/inicio/>
- Fischer, L. y Espejo, J. (2011). *Mercadotecnia*. Editorial McGRAW-HILL.



- Freedman, S. (2006). *Introduction to financial technology*. Elsevier, San Diego, California.
- García et al (2021). *Inclusión financiera. Un análisis introductorio a las diferencias regionales en México*. [Archivo PDF]. [https://cofactor.edomex.gob.mx/sites/cofactor.edomex.gob.mx/files/files/cofactor%2010/COFACTOR\\_10\\_Art3.pdf](https://cofactor.edomex.gob.mx/sites/cofactor.edomex.gob.mx/files/files/cofactor%2010/COFACTOR_10_Art3.pdf)
- García, M. G., Lanzagorta, A. y Ponce, M.A. (2020). *El principal reto que enfrentan las empresas FinTech en México: enfoque teórico* [Archivo PDF]. [http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/Vinculategica6\\_2/56\\_Garcia\\_Lanzagorta\\_Ponce.pdf](http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/Vinculategica6_2/56_Garcia_Lanzagorta_Ponce.pdf)
- González, F., Sojo, A., Carrizo, C., Morales, M., y Espíndola, N. (2018). *Fintech en el Mundo la Revolución Digital de las Finanzas ha llegado a México*. BANCOMEXT. <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjwrfSN8pv4AhUiWN8KHftgC0MQFnoECAUQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.bancomext.com%2Fwp-content%2Fuploads%2F2018%2F11%2FLibro-Fintech.pdf&usq=AOvVaw225poHcaGnOdvVupR4Kq4Q>
- González, F., Rugel, C., Navas, W., Torres, P., y Vera, D. (2017). *Crowdfundig: una alternativa de financiamiento para las PYMES*. Grupo Compás. [https://www.researchgate.net/publication/317415293\\_CROWDFUNDING\\_una\\_alternativa\\_de\\_financiamiento\\_para\\_las\\_PYMES](https://www.researchgate.net/publication/317415293_CROWDFUNDING_una_alternativa_de_financiamiento_para_las_PYMES)
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Editorial McGraw-Hill.
- Herrera, S., Pérez, Y., y Rodríguez, R. (2019). *La irrupción de las fintech: el impacto financiero de los neobancos en España*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de la Laguna]. <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/15021/La%20irrupcion%20de%20las%20fintech%20el%20impacto%20financiero%20de%20los%20neobancos%20en%20España.pdf?sequence=1>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2018). *Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas*. <https://www.inegi.org.mx/programas/enaproce/2018/#Tabulados>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2019). *Censos económicos 2019*. Censos Económicos 2019 (inegi.org.mx)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2020). *Panorama sociodemográfico de México 2020* Oaxaca. [https://www.inegi.org.mx/contenidos/productos/prod\\_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva\\_estruc/702825197933.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva_estruc/702825197933.pdf)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2022). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. <https://www.inegi.org.mx/app/mapa/denu/default.aspx>
- Lavalle, S. (2021). *Cuéntame de economía* [Podcast]. Spotify. <https://open.spotify.com/episode/5osn7iKfdckcyAfcT8lfoN?si=8015fcf12f8f466f>
- Ley para el desarrollo de la competitividad de la micro, pequeña y mediana empresa. Artículo 3. 13 de agosto de 2019 (México).

- Ley para regular las instituciones de tecnología financiera. Artículo 15. 09 de marzo de 2018 (México)
- MercadoLibre. (2022). *Cómo funciona MercadoPago para el vendedor*. <https://vendedores.mercadolibre.com.mx/nota/como-funciona-mercado-pago-para-el-vendedor/#:~:text=de%20Mercado%20Pago,-,Qué%20es%20Mercado%20Pago,Pago%20en%20tu%20tienda%20online>
- Museo Interactivo de Economía. (2015). *Inclusión financiera*. <https://www.mide.org.mx/primer-museo-interactivo-de-economia-del-mundo/>
- Molina, D. (2018). *Las fintech y la reinención de las finanzas* [Archivo PDF]. [https://oikonomics.uoc.edu/divulgacio/oikonomics/\\_recursos/documents/10/Oikonomics\\_10\\_cast\\_complet\\_Opencms\\_a4.pdf#page=22](https://oikonomics.uoc.edu/divulgacio/oikonomics/_recursos/documents/10/Oikonomics_10_cast_complet_Opencms_a4.pdf#page=22)
- Moya, P. (2022). *Mipymes: ¿qué son y cómo se desarrollan?*. <https://www.gestionar-facil.com/mipymes/>
- Nakashima, T. (2018). Creating credit by making use of mobility with FinTech and IoT. *IATSS Research*, 42(2), 61-66.
- Obregón, G. (2019). *2020: Año de consolidación de las Fintech en México*. <https://usecim.net/2019/12/17/2020-ano-de-consolidacion-para-las-fintech-en-mexico/>
- Ocampo, M., y Santa, C. (2017). *Fintech: Tecnología financiera* [Archivo PDF]. [https://www.foroconsultivo.org.mx/INCYTU/documentos/Completa/INCYTU\\_17-006.pdf](https://www.foroconsultivo.org.mx/INCYTU/documentos/Completa/INCYTU_17-006.pdf)
- ONU-HABITAT. (2018). *Índice básico de las ciudades prosperas* [Archivo PDF]. [https://publicacionesonuhabitat.org/onuhabitatmexico/cpi/2018/20039\\_Heroica\\_Ciudad\\_de\\_Huajuapán\\_de\\_Le%C3%B3n.pdf](https://publicacionesonuhabitat.org/onuhabitatmexico/cpi/2018/20039_Heroica_Ciudad_de_Huajuapán_de_Le%C3%B3n.pdf)
- Ordanini, A., Miceli, L., Pizzetti, M., y Parasuraman, A. (2011). Crowdfunding: transforming customers into investors through innovative service platforms. *Journal of Service Management*, 22(4), 443–470. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09564231111155079/full/html>
- Organización para la cooperación y el desarrollo económico (2005). *Advancing National Strategies for Financial Education*[Archivo PDF]. [https://www.oecd.org/finance/financial-education/G20\\_OECD\\_NSFinancialEducation.pdf](https://www.oecd.org/finance/financial-education/G20_OECD_NSFinancialEducation.pdf)
- Pacheco, Z. (2013). *Diagnóstico de las necesidades de capacitación de las MIPYMES de la Heroica Ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca*. [Tesis de Licenciatura. Huajuapán de León, Oax. Universidad Tecnológica de la Mixteca]. <https://bit.ly/36H7KQk>
- Paypal Holdings (2022). *¿Qué es paypal?*. <https://www.paypal.com/pa/webapps/mpp/what-is-paypal>
- Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2020-2024 (2020). *Secretaría de hacienda y crédito público*. [https://www.finanzaspublicas.hacienda.gob.mx/es/Finanzas\\_Publicas/PRONAFIDE](https://www.finanzaspublicas.hacienda.gob.mx/es/Finanzas_Publicas/PRONAFIDE)
- Quintero, J., Santos, R., Fernandez, A. y Moreno, A. (2020). *Fintech: panorama y retos en la obtención de la información*[Archivo PDF]. <https://www.bde.es/f/webbde/GAP/Secciones/Publicaciones/InformesBoletinesRevistas/RevistaEstabilidadFinanciera/20/mayo/es/Fintech.pdf>

- Ramírez, V., Ruíz, M. y Sandoval, S. (2018). *Los microempresarios en la inclusión financiera*[Archivo PDF].  
[http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Vinculategica\\_4/38%20RAMIREZ\\_RUIZ\\_SANDOVAL.pdf](http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Vinculategica_4/38%20RAMIREZ_RUIZ_SANDOVAL.pdf)
- Romero, B., Vargas, K. L., Gonzales, K., Castañeda, J. L., y Rodriguez, M. Á. (2019). Situación económica de las Mipymes de abarrotes en Xaloztoc, Tlaxcala México y su capitalización. *Revista de investigación interdisciplinaria en métodos experimentales*, 7(8), 80.  
<http://ojs.econ.uba.ar/index.php/metodosexperimentales/article/view/1814>
- Rosales, L. (2007). Reseña sobre la Informalidad y su organización en América Latina. *Global Labour Institute*. [http://www.global-labour.org/la\\_economía\\_informal.htm](http://www.global-labour.org/la_economía_informal.htm)
- Rubini, A. (2018). *Fintech in a flash: financial technology made easy*. Editorial Walter de Gruyter GmbH & Co KG.  
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=723cDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=Fin+tech+in+a+flash:+financial&ots=PqkyVY7Xs&sig=L7oGXa-75L8y7oNCIip374WyoyO4#v=onepage&q=Fintech%20in%20a%20flash%3A%20financial&f=false>
- Saldarriaga, S. y Gallego, L. (2020). *Caracterización de la industria fintech: Análisis e implicaciones*[Archivo PDF].  
<https://dspace.tdea.edu.co/flip/index.jsp?pdf=/bitstream/handle/tdea/676/Industria%20Fintech.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público. (2018). *El sector Fintech y su regulación en México*.  
<https://www.gob.mx/shcp/articulos/el-sector-fintech-y-su-regulacion-en-mexico>
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público. (2022). *¿Qué hacemos?*.  
<https://www.gob.mx/shcp/que-hacemos>
- Tavera, M. E., y Salinas, E. (2011). *Las MIPYME en México. Crecimiento, Financiamiento y Tecnología*[Archivo PDF].  
<https://repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/5413/1/LIBROMPYMES.pdf>
- The failure institute. (2016). *El fracaso en startups tecnológicas en México*[Archivo PDF].  
<https://thefailureinstitute.com/wp-content/uploads/2016/09/Tech-Startup-Failure-Research-final.pdf>
- UP Posgrados empresariales. (29 de octubre de 2019). Diferencia entre la micro, pequeña y mediana empresa. *Blog Universidad Panamericana*. <https://blog.up.edu.mx/diferencias-entre-la-micro-pequena-y-mediana-empresa>
- Zavaleta, O. (2021). *La inclusión financiera en México, retos y oportunidades*.  
<https://www.elfinanciero.com.mx/opinion/osmar-h-zavaleta-vazquez11/2021/10/29/osmar-zavaleta-la-inclusion-financiera-en-mexico-retos-y-oportunidades/>

## Apéndices

### Apéndice A. Operacionalización de variables

Operacionalización de variables			
Variables	Dimensión	Indicador	Preguntas
V. independiente: Inclusión financiera	Acceso	Porcentaje de MIPYMES con acceso a servicios financieros	¿Utiliza los productos o servicios de alguna Institución Financiera? ¿Con qué regularidad acude físicamente al banco? ¿En el banco con el que usted trabaja, considera que está bien informado sobre todos los servicios que ofrece?
	Uso	Frecuencia de uso del sistema financiero	¿Utiliza alguna cuenta bancaria? ¿De que banco? ¿Con qué frecuencia utiliza su cuenta bancaria? ¿Sabe si su banco le ofrece el servicio de banca móvil? ¿Considera que debería ser más intuitivo el uso de los servicios que utiliza?
	Educación financiera	Conceptos	¿Sabe que es la educación financiera? ¿Tiene el hábito de ahorrar? Si respondió que sí a lo anterior, ¿Cada cuánto lo hace? a) Todos los días b) Una vez por semana c) Una vez al mes d) Una vez al año e) Otro, especifique _____ ¿Lleva algún control sobre los ingresos y egresos de su negocio? ¿Conoce que es una Afore?
	Protección al consumidor	Conocimiento de instituciones reguladoras de	¿Sabe que existen leyes que regulan los servicios financieros tanto de la

		instituciones financieras	banca tradicional como de tecnología financiera?
		Frecuencia de uso de instituciones de protección al consumidor	¿Sabe que su ahorro puede estar protegido en caso de quiebra de su banco? ¿Sabe qué instituciones regulan a sus proveedores de servicios o productos financieros? En caso de fraude, ¿Sabe a que institución podría dirigirse?
V. dependiente: Fintech	Pago y cobro	Frecuencia de uso	¿Qué tipo de medios de pago conoce, además del efectivo?
		Comisiones por uso	¿El medio de pago que acepta en su establecimiento le representa un costo adicional?
		Porcentaje de uso	¿Qué otros tipo de medios de pago acepta en su establecimiento además del efectivo? ¿Sabe para que sirve el código QR en su negocio?
			¿Conoce el mecanismo para hacer cobros con código QR? ¿Sabe que puede realizar cobros, así como pagar por medio de paypal desde su celular?
	Préstamos	Características del préstamo	¿Ha solicitado algún crédito bancario? Al solicitar un préstamo ¿Cuál es el indicador más importante para usted? Facilidad de aprobación Tasas de interés Plazo CAT
			¿Considera que las tasas de interés frenan el potencial del financiamiento?
			¿Conoce la diferencia entre el interés simple y el interés compuesto?
Si en el pasado ha solicitado algún préstamo, ¿Que tanto considera que			

			le han ayudado a mejorar su negocio?
			Mucho
			Poco
			Nada
		Importancia del financiamiento para las MÍPIMES	¿Sabe cómo funciona una tarjeta de crédito?
		¿Sabe que existen cuentas sin comisiones?	
	Ahorro	Hábitos de ahorro	¿Tiene el hábito de ahorrar?
		Importancia del ahorro	¿Qué tan importante considera el hábito de ahorrar?
			Muy importante
			Importante
			Neutral
			Poco importante
			Nada importante
		Características de la cuenta de ahorro	Si tiene el hábito del ahorro, ¿En dónde tiene guardado ese ahorro?
			Alcancía, bajo el colchón o un lugar en su casa
En un banco			
En una cooperativa de ahorro			
Otro, menciónela			
	Al elegir la institución para realizar su ahorro, ¿Cuál fue el motivo por el cual la eligió?		
	Tasa de interés		
	Facilidad de apertura de la cuenta		
	Bajas comisiones o nulas		
	Promociones en puntos		
Gestión de finanzas empresariales	Porcentaje de uso	¿Sabe que son las finanzas empresariales?	
		¿Utiliza algún servicio de gestión de finanzas empresariales?	
		¿Considera que contratar servicios de gestión de finanzas empresariales pueda ser benéfico para su negocio?	
	Costo de uso	De tener algún costo, ¿Considera que lo vale comparado comparado con los beneficios obtenidos?	
		Si, me es de mucha utilidad	
	No, prefiero ser yo quien controle mis gastos		

		Beneficios	¿El contratar dichos servicios le ha permitido tener un mejor control de sus recursos?
			a) Si, me es de mucha utilidad
			b) No, no satisface mis necesidades
	Gestión de finanzas personales	Porcentaje de uso	¿Utiliza algún servicio de gestión de finanzas empresariales?
			¿Considera que contratar servicios de gestión de finanzas empresariales pueda ser benéfico para su negocio?
		Costo	De tener algún costo, ¿Considera que lo vale comparado comparado con los beneficios obtenidos?
			Si, me es de mucha utilidad No, prefiero ser yo quien controle mis gastos
		Beneficios	¿El contratar dichos servicios le ha permitido tener un mejor control de sus recursos?
			a) Si, me es de mucha utilidad b) No, no satisface mis necesidades En caso de ya utilizar estos servicios ¿Estaría dispuesto a probar nuevas alternativas?
	Inversión	Porcentaje de MIPYMES que hacen uso de instrumentos financieros	¿Qué instrumentos financieros conoce?
			UDIBONOS CETES ETF'S Pagaré Otro, especifique
		Conocimiento del riesgo	Describe el riesgo que percibe al hacer inversiones en instrumentos financieros
Muy riesgoso Riesgoso Neutro Bajo riesgo Sin riesgo			
¿Cuántas veces ha realizado alguna inversión?			

		Frecuencia de uso de instrumentos financieros	Ninguna
			Una vez
			Más de una
			¿Parte o todos los ingresos obtenidos por su operación los invierten en algún instrumento financiero?
			No, considero que es algo arriesgado
			Si, considero que es una buena opción para el dinero que no se está utilizando para la operación de la empresa
Seguros	Porcentaje de las MIPYMES que tienen contratado algún seguro	¿Cuenta o ha contado con algún seguro para su organización?	
		¿Que tan necesario considera contratar algún servicio financiero para su empresa ante posibles riesgos que se puedan presentar?	
		Muy importante	
		Importante	
		Neutral	
		Poco importante	
		Nada importante	
Banca digital	Porcentaje de uso por parte de las MIPYMES	¿Utiliza la aplicación móvil de su banco?	
		¿Cada cuanto utiliza la aplicación móvil de su banco?	
		¿Hacer movimientos en la aplicación de su banco le genera algún costo?	



## **Encuesta sobre inclusión financiera en las MIPYMES de la Ciudad de Huajuapán de León**

Estimado encuestado:

El propósito del siguiente cuestionario es recabar información relacionada con la inclusión financiera de las MIPYMES de la Ciudad de Huajuapán de León, la información recolectada será utilizada para fines de investigación. Favor de responder a las preguntas con sus conocimientos pues se busca que la información obtenida sea lo más apegada a la realidad.

### **Preguntas generales.**

Empresa

---

Tiempo en operación

---

Número de empleados

---

Edad

---

Sexo

Masculino \_\_\_ Femenino \_\_\_ Sin especificar

Nivel de escolaridad del encuestado

---

Puesto que ocupa en la organización

---

# Inclusión financiera

---

## Acceso

1. ¿Utiliza los productos o servicios de alguna Institución Financiera?

Si\_\_ No\_\_

1a. En caso de no utilizarlos ¿Por qué no lo utiliza?

No me los han autorizado

No los necesito

Me parece complicado contratarlos

No sé para qué sirven

Otra

razón \_\_\_\_\_

En caso de haber respondido que no, se agradece su participación en esta encuesta

2. ¿Con qué regularidad acude físicamente al banco?

a) Todos los días

b) Una vez por semana

c) Una vez al mes

d) Una vez al año

e) Nunca

3. ¿Conoce usted todos los servicios y productos financieros que ofrece el banco de su preferencia?

Si\_\_ No\_\_

4. ¿El banco se ha puesto en contacto con usted para darle a conocer esa información?

Si\_\_ No\_\_

4a. Si respuesta fue si, seleccione los medios por los que se le ha comunicado la información:

Correos electrónicos

Folletos

Medios audiovisuales

Otro

## Uso

5. ¿Utiliza alguna cuenta bancaria?

Si\_\_ No\_\_

Si su respuesta es no, pase a la sección de educación financiera

5a. Si su respuesta fue afirmativa ¿De qué banco?

---

6. ¿Con qué frecuencia utiliza su cuenta bancaria?

- a) Todos los días
- b) Una vez por semana
- c) Una vez al mes
- d) Una vez al año
- e) Nunca

7. ¿Sabe si el banco ofrece el servicio de banca móvil?

- a) Sí, me ofrece el servicio de banca móvil
- b) No, desconozco si ofrece el servicio de banca móvil

8. ¿Ha tenido dificultades para navegar, tener acceso a la información de la banca móvil y hacer uso de los servicios financieros?

Si\_\_ No\_\_

8a. ¿Por qué?

---

---

9. ¿Considera que el banco debería ofrecer capacitación para el uso de los servicios que ofrece a través de la banca móvil?

Si\_\_ No\_\_

9a. ¿Por qué?

---

---

10. ¿El banco le ha invitado a una reunión informativa para dar a conocer los servicios y productos financieros que ofrece?

Si\_\_ No\_\_

## Educación financiera

11. ¿Sabe qué es la educación financiera?

Si\_\_ No\_\_

11a. Si respondió que si defínalo

---

---

12. ¿Tiene el hábito de ahorrar?

Si\_\_ No\_\_

12a. Si respondió que sí a lo anterior, ¿Cada cuánto lo hace?

a) Todos los días

b) Una vez por semana

c) Una vez al mes

d) Una vez al año

e) Otro, especifique \_\_\_\_\_

13. ¿Lleva algún control sobre los ingresos y egresos de su negocio?

Si\_\_ No\_\_

14. ¿Conoce qué es una Afore?

Si\_\_ No\_\_

14a. Si respondió que sí, explíquelo brevemente con sus propias palabras:

---

---

## Protección al consumidor

15. ¿Sabe que existen leyes que regulan los servicios financieros tanto de la banca tradicional como de tecnología financiera?

Si\_\_ No\_\_

16. ¿Sabe que su ahorro puede estar protegido en caso de quiebra de su banco?

Si\_\_ No\_\_

17. ¿Sabe qué instituciones regulan a sus proveedores de servicios o productos financieros?

Si\_\_ No\_\_

17a. Sí responde que sí mencione alguna: \_\_\_\_\_

18. En caso de fraude, ¿Sabe a qué institución podría dirigirse?

Si\_\_ No\_\_

18a. Si responde que sí, menciónela:

---

## Fintech

---

### Pagos y cobros

19. ¿Qué tipo de medios de pago conoce, además del efectivo?

- Tarjeta de crédito
- Tarjeta de débito
- Código QR
- Pago con dispositivos móviles
- Transferencias
- Otro, menciónelo \_\_\_\_\_

20. ¿Qué otros tipos de medios de pago acepta en su establecimiento además del efectivo?

- Tarjeta de crédito
- Tarjeta de débito
- Código QR
- Pago con dispositivos móviles
- Transferencias
- Otro, menciónelo \_\_\_\_\_

21. ¿El medio de pago que acepta en su establecimiento le representa un costo adicional?

Si \_\_\_ No \_\_\_

22. ¿Sabe para qué sirve el código QR en su negocio?

Si \_\_\_ No \_\_\_

22a. Si respondió que sí, explíquelo brevemente:

---

---

23. ¿Conoce el mecanismo para hacer cobros con código QR?

Si \_\_\_ No \_\_\_

24. ¿Sabe que puede realizar cobros así como pagar por medio de paypal desde su celular?

Si \_\_\_ No \_\_\_

### Préstamos

25. ¿Ha solicitado algún crédito a través de una plataforma bancaria?

Si \_\_\_ No \_\_\_

26. Al solicitar un préstamo ¿Cuál es el indicador más importante para usted?

- Tasa de interés
- Facilidad de aprobación
- Plazo
- CAT

27. ¿Considera que las altas tasas de interés frenan el financiamiento?

Si\_\_ No\_\_

28. Si en el pasado ha solicitado algún préstamo, ¿Que tanto considera que le han ayudado a mejorar su negocio?

\_\_ Mucho

\_\_ Poco

\_\_ Nada

29. ¿Sabe cómo funciona una tarjeta de crédito?

Si\_\_ No\_\_

29a. Si respondió que sí, explíquelo brevemente:

---

---

### Ahorro

30. ¿Qué tan importante considera el hábito de ahorrar?

\_\_ Muy importante

\_\_ Importante

\_\_ Neutral

\_\_ Poco importante

\_\_ Nada importante

31. Si tiene el hábito del ahorro, ¿En dónde tiene guardado ese ahorro?

\_\_ Alcancía, bajo el colchón o un lugar en su casa

\_\_ En un banco

\_\_ En una cooperativa de ahorro

\_\_ Otro, menciónela \_\_\_\_\_

### Gestión de finanzas empresariales

32. ¿Estaría dispuesto a adquirir un sistema que le permita controlar las finanzas de su empresa (ingresos, costos, gastos)?

a) Si, me es de mucha utilidad

b) No, prefiero ser yo quien controle mis gastos

33. ¿Ha contratado algún sistema que le permita tener un mejor control de sus recursos?

a) Si, me es de mucha utilidad

b) No, no satisface mis necesidades

34. En caso de ya utilizar estos servicios ¿Estaría dispuesto a probar nuevas alternativas?

Si\_\_ No\_\_

34a. ¿Por qué?

---

---

### **Inversión**

35. ¿Qué instrumentos financieros conoce?

UDIBONOS

CETES

ETF'S

Pagaré

Otro, especifique \_\_\_\_\_

36. ¿Cuántas veces ha realizado alguna inversión?

a) Ninguna

b) Una vez

c) Más de una

36a. ¿Por qué?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

37. ¿Invierte las ganancias de su negocio?

a) No, considero que es algo arriesgado

b) Si, considero que es una buena opción para el dinero que no se está utilizando para la operación de la empresa

38. ¿Cómo lo invierte?

Maquinaria

Inventario

Instrumentos financieros

### **Seguros**

39. ¿Ha contratado algún seguro para su empresa?

Si  No

40. ¿Con que institución?

Banco

Aseguradora

Otro \_\_\_\_\_

### **Banca móvil**

41. ¿Utiliza la aplicación móvil de su banco?

a) Si, me es muy útil

b) No, no la sé utilizar

42. ¿Cada cuanto utiliza la aplicación móvil de su banco?

a) Todos los días

b) Una vez por semana

c) Una vez al mes

d) Una vez al año

e) Otro, especifique \_\_\_\_\_

**43.** ¿Recibió capacitación para utilizar su banca móvil??  
Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_



## **Entrevista sobre inclusión financiera a representante de un banco tradicional.**

Banco:

---

Nombre:

---

Puesto:

---

Tiempo en el puesto:

---

Nivel escolar:

Preescolar

Primaria

Secundaria

Preparatoria

Licenciatura

Maestría

Doctorado

Otro \_\_\_\_\_

1. En su experiencia, ¿Considera que bancos de la banca tradicional, como la empresa donde labora, están aportando a la inclusión financiera?

---

---

---

2. ¿Qué estrategias están implementando para fomentar la inclusión financiera?

---

---

---

3. En tema de seguridad, ¿Qué protección brinda a sus usuarios en el uso de sus productos y servicios financieros?

---

---

---

4. ¿Considera que los usuarios del sistema financiero lleguen a adoptar en su totalidad los productos y servicios de plataformas de tecnología financiera?

---

---

---

5. ¿Qué porcentaje de sus usuarios están utilizando las plataformas digitales que ofrecen?

---

---

---

6. ¿Qué obstáculos considera que se le presentan a los usuarios para el acceso a los servicios de plataforma de tecnología financiera?

---

---

---

7. Referente a la oferta de productos y/o servicios financieros ¿Cuál es su ventaja frente a la oferta de las Fintech?

---

---

---

8. ¿Qué está haciendo su institución para atender la resistencia al cambio del porcentaje de la población que no muestra confianza en los servicios digitales?

---

---

---

9. ¿Qué está haciendo su banco para generar mayor confianza en el uso de sus productos y servicios financieros a través de las plataformas?

---

---

---

10. Frente a la llegada de las Fintech ¿Están haciendo algo para agilizar sus servicios y productos financieros a través de sus plataformas?

---

---

---

11. ¿Al aperturar una cuenta con ustedes ya se cuenta con opciones como la banca móvil?

---

---

---

## Entrevista sobre inclusión financiera a representante de una Fintech

Fintech:

---

Nombre:

---

Puesto:

---

Tiempo en el cargo:

---

Nivel escolar:

Preescolar

Primaria

Secundaria

Preparatoria

Licenciatura

Maestría

Doctorado

Otro

---

1. ¿Qué es lo que hace su empresa para facilitar créditos a personas y empresas que no tienen manera de garantizarlos?

---

---

---

2. ¿Qué estrategias están implementando para facilitar el acceso a sus servicios?

---

---

---

3. En tema de seguridad cibernética, ¿Qué acciones a implementado para proteger a sus usuarios?

---

---

---

4. ¿Considera que los usuarios del sistema financiero lleguen a adoptar en su totalidad los productos y servicios de plataformas de tecnología financiera?

---

---

---

5. ¿Cuál considera que es un obstáculo para las Fintech actualmente?

---

---

---

6. Referente a la oferta de productos y/o servicios financieros ¿Cuál es su ventaja frente a la oferta de la banca tradicional?

---

---

---

7. ¿Qué está haciendo su institución para atender la resistencia al cambio de la población que no muestra confianza en los productos y servicios financieros de las Fintech?

---

---

---

8. ¿Qué es lo que buscan como institución al revolucionar los productos y servicios financieros?

---

---

---

9. ¿Cuál es su propuesta para facilitar el uso de plataformas digitales para empresarios adultos mayores?

---

---

---