



**Universidad del Desarrollo**  
Facultad de Ingeniería

# IMPACTO DE LAS FINTECH COMO HERRAMIENTA DE INCLUSIÓN FINANCIERA PARA PYMES EN CHILE

MARCELA PAZ ANDRADE ESCOBAR

PROFESOR(ES) GUÍA: CRISTIAN CANDIA-CASTRO VALLEJOS, PhD

PROYECTO DE GRADO PRESENTADO A LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE LA  
UNIVERSIDAD DEL DESARROLLO PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE  
MAGÍSTER EN INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS

SANTIAGO – CHILE  
2023



**Universidad del Desarrollo**  
Facultad de Ingeniería

# IMPACTO DE LAS FINTECH COMO HERRAMIENTA DE INCLUSIÓN FINANCIERA PARA PYMES EN CHILE

**POR: MARCELA PAZ ANDRADE ESCOBAR**

Proyecto de Grado presentado a la Comisión integrada por los profesores:

**PROFESORES GUIA:** Cristian Candia-Castro Vallejos, PhD

**PROFESOR INTEGRANTE 1:** Lorenzo Reyes Bozo, PhD

**PROFESOR INTEGRANTE 2:** Miguel Angel Gonzalez, PhD

**PROFESOR INTEGRANTE 3:**

Para completar las exigencias del Grado de Magíster en Ingeniería Industrial y de Sistemas.

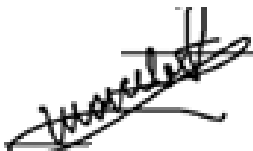
Enero, 2023

Santiago, Chile

## DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

Por medio de la presente, declaro que el trabajo titulado: **IMPACTO DE LAS FINTECH COMO HERRAMIENTA DE INCLUSIÓN FINANCIERA PARA PYMES EN CHILE**, que presento a la Universidad del Desarrollo de Chile, es de mi autoría (o co-autoría) y no ha sido publicado previamente, ni está siendo considerado para publicación bajo otra filiación. En igual sentido, declaro que el trabajo de tesis y su contenido, son originales y que todos los datos y referencias a trabajos ya publicados con anterioridad han sido debidamente identificados, referenciados o citados en el documento, y que estas citas han sido incluidas en las referencias bibliográficas. Afirmo, asimismo, que los materiales presentados no se encuentran protegidos por derechos de autor; y en caso de que así lo estuvieran, me hago responsable de cualquier litigio o reclamo relacionado con la violación de derechos de propiedad intelectual, exonerando de toda responsabilidad a la Universidad del Desarrollo de Chile.

Finalmente, me comprometo a no someter este trabajo (o parte de este), a consideración en ninguna revista o congreso para publicación sin contar con la aprobación y haber pasado el debido proceso de revisión en Universidad del Desarrollo. En caso de que un artículo sea aprobado para su publicación, autorizo a la Universidad del Desarrollo a incluir dicho artículo en sus revistas, y a reproducirlo, editarlo, distribuirlo, exhibirlo y comunicarlo en el país y en el extranjero, por medios impresos, electrónicos, Internet o cualquier otro medio, para propósitos científicos y sin fines de lucro.



MARCELA PAZ ANDRADE ESCOBAR

Firma

*Dedicado a mi familia*

*Mis padres, Francisco y Magdalena*

*Mis hermanas, Magdalena y Francisca*

*Mis cuñados, Daniel y Vicente*

*Mi sobrino, Daniel*

*Por ser mi mayor apoyo siempre.*

*A Pablo, mi compañero*

*Gracias por tu apoyo incondicional*

*Tu paciencia y cariño.*

*Los amo.*

## AGRADECIMIENTOS

Mis agradecimientos van dirigidos a todos quienes fueron parte de este proceso, en especial a Héctor Valdés, por su entrega y dedicación con cada uno de nosotros, por su trato humano, siempre cercano y disponible para dar unas palabras de aliento cuando la situación no se veía fácil. Gracias por tu apoyo.

A Cristian Candia-Castro por haberme guiado durante el proceso de realización de este trabajo, aportando desde la experiencia. Gracias por siempre estar disponible a ayudarme.

A Eliana, Leo y Johnatan, a quienes conocí en el inicio de este camino y que desde un comienzo hicieron que fuera mucho más ameno. A pesar de que paso mucho tiempo desde que pudimos conocernos fuera de las cámaras, siempre nos sentí cercanos. Gracias por el apoyo y la amistad.

A mis padres, porque cada vez que necesite una palabra de aliento, siempre estuvieron ahí, como siempre ha sido. A lo largo de mi vida ustedes han sido mis mayores impulsores, porque siempre han creído en mí y me han guiado en este largo camino llamado vida. Y por, sobre todo, lo más importante, por el cariño que me entregan día a día. Gracias por haberme impulsado a tomar la decisión de aceptar este desafío.

A mis hermanas, sus esposos y mi sobrino, les agradezco por siempre ser mi ejemplo a seguir, mis ganas de ser mejor siempre provienen de haberlas visto tan capaces de lograr lo que se propusieran por muy difícil que fuera. Como he dicho a lo largo de toda mi vida: ¡Cuando grande quiero ser como ustedes!

Y por último, a Pablo. Hemos recorrido gran parte de nuestras vidas juntos y esto sin duda no es un logro personal, es resultado de habernos propuesto ser mejores. Gracias por tu apoyo incondicional, por siempre creer en mí y transmitirme esa confianza que tanto necesite en algún punto. Te amo.

# IMPACTO DE LAS FINTECH COMO HERRAMIENTA DE INCLUSIÓN FINANCIERA PARA PYMES EN CHILE

Marcela Paz Andrade Escobar

Bajo la supervisión del Profesor Cristian Candia-Castro Vallejos, PhD, en la Universidad del Desarrollo de Chile

## *Resumen*

Este trabajo presenta un análisis de como las Fintech de créditos, y pagos digitales han sido una herramienta financiera alternativa a los sistemas financieros tradicionales, generando un incremento en la inclusión financiera para Pymes en Chile. El objetivo de este trabajo es analizar cómo se han visto impactadas las Pymes en Chile con la utilización de servicios y productos financieros proporcionados por FinTech para la identificación de las brechas existentes respecto a la inclusión financiera. Para lograrlo, se propone una aproximación cualitativa, basada en 8 entrevistas semiestructuradas a 8 responsables del área financiera de Pymes, del área Metropolitana de Chile, las cuales tengan un mínimo de tres años de existencia, para comprender su utilización de servicios y productos financieros provenientes de FinTech y cómo éstas han aportado a su inclusión en el sistema financiero chileno. Los resultados del análisis revelan una brecha entre los productos ofrecidos en el mercado de financiamiento y pago para las Pymes, por lo que éstas optan a alternativas propuestas por FinTech e identifican como principal barrera para su utilización, la falta de regulación y confianza. Se concluye que la propuesta resulta ser efectiva para conocer el impacto de las Fintech como herramienta de inclusión financiera en las Pymes en Chile e identificación de las principales brechas que estas tienen para su masificación.

**Palabras claves:** innovación financiera; instrumentos financieros; acceso a crédito; pagos digitales; regulación financiera.

## HIGHLIGHTS

# IMPACTO DE LAS FINTECH COMO HERRAMIENTA DE INCLUSIÓN FINANCIERA PARA PYMES EN CHILE

Marcela Paz Andrade Escobar

- Analizar el impacto a Pymes en Chile por FinTech respecto a inclusión financiera.
- Considera una aproximación cualitativa, de 8 entrevistas semiestructuradas.
- 8 responsables de área financiera de Pymes, para comprender beneficios de FinTech
- Existe brecha en mercado de financiamiento y pago a Pymes, por ello eligen FinTech
- La propuesta permite conocer el impacto de Fintech en inclusión financiera en Pymes

# ÍNDICE GENERAL

## Tabla de contenido

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>9</b>
1.1	INCLUSIÓN FINANCIERA CREADA POR FINTECH EN CHILE .....	10
1.2	BREVE DISCUSIÓN DE LA LITERATURA .....	10
1.3	CONTRIBUCIÓN DEL TRABAJO .....	13
1.4	OBJETIVO GENERAL .....	14
1.4.1	<i>Objetivos específicos</i> .....	14
1.5	PROPUESTA METODOLÓGICA .....	14
1.6	ORGANIZACIÓN Y PRESENTACIÓN DE ESTE TRABAJO .....	17
<b>2</b>	<b>INFORMACIÓN Y RESULTADOS .....</b>	<b>18</b>
2.1	PROCEDIMIENTO DE RECOGIDA Y ANÁLISIS DE DATOS .....	18
2.2	PROCESO DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN .....	20
2.3	LOS DATOS RECOGIDOS: .....	21
2.4	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS .....	23
2.5	DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	29
2.6	ANÁLISIS DE IMPACTO OBTENIDO .....	33
<b>3</b>	<b>ARTÍCULO .....</b>	<b>34</b>
<b>4</b>	<b>CONCLUSIONES GENERALES .....</b>	<b>47</b>
4.1	PROPUESTA PARA TRABAJOS FUTUROS .....	48
<b>5</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....</b>	<b>49</b>
<b>6</b>	<b>ANEXO: REPORTE DE PLAGIO .....</b>	<b>52</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS

TABLA 1. CUESTIONARIO REALIZADO DURANTE LAS ENTREVISTAS .....	19
TABLA 2 CATEGORIZACIÓN DE RESPUESTAS .....	21

## 1 INTRODUCCIÓN

Las pequeñas y medianas empresas (Pymes) forman parte fundamental de la economía, generando empleos y contribuyendo a la economía de los países alrededor del mundo (Agyekum et al., 2022). Si bien, tienen un rol importante en la economía, para que estas se desarrollen de manera óptima a lo largo de los años, es fundamental que puedan hacerlo de la mano de la tecnología e innovación, considerando siempre que el capital que estas tienen y pueden llegar a obtener es limitado en comparación con otro tipo de compañías (Menne et al., 2022).

Si bien en el mercado existen distintas opciones para financiarse o métodos de pago disponibles para Pymes, el acceso que estas tienen se presenta como una brecha para su desarrollo y funcionamiento, ya que, si bien existe, no siempre se puede acceder a ello, por distintas razones. Por ejemplo, tiempo de existencia, capacidad de respaldo legal, volúmenes de venta, entre otros factores. Otra de las razones por las cuales se genera esta brecha es por la asimetría de información entregada por las Pymes a las instituciones financieras, tanto en el caso de financiamiento como de herramientas de método de pago, ya que no siempre se logra cuadrar la realidad con la documentación, por lo que no se puede respaldar realmente la información que está siendo declarada (Blumberg & Letterie, 2008).

Al mismo tiempo, las nuevas tecnologías financieras (FinTech) y la digitalización han jugado un rol importante en poder generar más oportunidades para que Pymes puedan intentar resolver estas problemáticas o necesidades, ya sean relacionadas a acceso a financiamiento, transacciones digitales, entre otros aspectos (Karim et al., 2022; Nicolas R Blancher et al., 2019). Sin embargo, estas empresas sufren de inestabilidad propia de una nueva tecnología, acompañado de una falta de regulación de estas (Cai, 2018). Esto es un factor importante al momento de considerar un método de financiamiento o herramienta de pago, ya que la credibilidad y seguridad que estas reflejan tiene que estar presente y construirse en el tiempo.

El escenario en Chile al igual que en el resto del mundo, es que las instituciones tradicionales, generan inclusión financiera, pero naturalmente tiene que existir también, empresas excluidas de estos sistemas (Demirgüç-Kunt et al., 2020). En especial, gran parte de las Pymes más pequeñas en Chile que pueden estar o no legalizadas tienen problemas de exclusión del

sistema financiera en Chile. Esto se ve presente de manera más clara en la falta de acceso a crédito y a la utilización de herramientas financiera como distintos métodos de pago. En cuanto a las Fintech y su utilización y credibilidad, el año 2022 significó un hito en la historia de este tipo de compañías con la promulgación de la Ley Fintech. Esto da más respaldo a las empresas, traduciéndose en mayor utilización y difusión de estas tecnologías por Pymes. (Ministerio de Hacienda, 2023). Además, instituciones como el Comisión del Mercado Financiero están monitoreando el desempeño y respaldos dados por estas empresas de forma constante. (Ministerio de Hacienda, 2023)

### **1.1 Inclusión financiera creada por Fintech en Chile**

Dado esta realidad, es posible efectuar el siguiente cuestionamiento de contexto: ¿Cuál es la contribución a la inclusión financiera de pymes en Chile, generada por empresas FinTech? En este contexto, las Pymes seleccionadas para esta investigación carecen de acceso a instrumentos financieros tradicionales, lo que genera una brecha que podría ser cubierta por otros instrumentos financieros, tales como los que proveen las FinTech.

### **1.2 Breve discusión de la literatura**

El desarrollo de tecnología en el sector financiero ha estado presente desde hace más de ciento cincuenta años, pero no es hasta los últimos veinte en los que han tomado protagonismo las empresas FinTech (Financial Technologies), que tienen como pilar principal la disrupción del mercado financiero de mano de la transformación digital (Murinde et al., 2022). A pesar de que se ha producido un aumento en la adopción de FinTech como herramienta financiera de manera transversal, este sigue siendo más intensivo en países desarrollados que sub-desarrollados, lo que responde a los bajos niveles innovación en tecnología y desarrollo económico (Huarng & Yu, 2022).

Las FinTech se refieren principalmente al uso de la tecnología que genera mejoras en el sistema financiero (Thakor, 2020), además se dividen en variadas actividades y servicios que van desde: educación financiera, gestión de finanzas personales y empresariales hasta pagos, prestamos, créditos con fondeo colectivo o aplicaciones tecnológicas para instituciones financieras (Silva, 2018). Actualmente existen 11 segmentos de FinTech reconocidas por la Alianza del pacífico, de esta variedad de segmentos un 20% corresponden a finanzas

Empresariales, y 23% a pagos y remesas, las cuales están fuertemente enfocadas en dar servicios a pequeñas y medianas empresas (Pymes). En el caso de Chile, estas FinTech aumentan un 38% su crecimiento anual, consolidado en aproximadamente 179 empresas. (Finnovista et al., 2021).

Al mismo tiempo, las FinTech a lo largo del mundo representan una alternativa al acceso de créditos respecto al sistema financiero tradicional, en especial a las Pymes, facilitando pagos digitales y ofreciendo productos y servicios con menores barreras de entradas que el sistema financiero (Karim et al., 2022). En este caso, pueden interactuar de dos formas: de manera complementaria cuando las condiciones de mercado financiero suelen ser más estables y menos concentradas o de manera sustituta cuando los mercados financieros son más inestables y concentrados. (Hodula, 2022).

Cuando las FinTech logran interactuar con el mercado financiero de una forma complementaria, la innovación que aportan está relacionada con optimización del rendimiento operativo y mejorar las capacidades de control de riesgos, logrando aumentar las opciones de servicios para satisfacer las expectativas cada vez más altas de sus clientes (Gomber et al., 2017). Por otro lado, la incorporación de tecnología financiera también puede darse de manera sustituta, ya que es un hecho que las Fintech aumentan la competitividad de los bancos (Ding et al., 2022). Esta forma de sustitución puede darse de distintas formas, pero específicamente respecto a pagos, es a través de una transacción directa, en la cual el proveedor de servicios valida el pago para que el receptor pueda recibirlo, sin necesidad de una interacción de datos personales, por ejemplo, entre la cuenta bancaria y el proveedor, lo que aumenta el nivel de seguridad y transparencia para los clientes (Bradford & Keeton, 2012). Respecto a la opción de financiamiento, algunas FinTech ofrecen préstamos entre pares (Peer-to-Peer), el cual busca generar intereses prestando dinero a otras personas, además de ofrecer sus servicios de manera online, sin sucursales presenciales lo que finalmente disminuye los costos operacionales, esto se refleja en mejores tasas de interés para sus clientes, entre otros beneficios (Gomber et al., 2017). En cualquiera de los casos anteriormente señalados, las Fintech han logrado mejorar la capacidad de gestión de riesgos en el sector financiero (Li et al., 2022).

Las Fintech promueven el financiamiento directo y desintermediación impulsada por la tecnología (Zhang et al., 2022). por lo que se ha visto y se prevé una disrupción en los modelos

actuales, debido a la flexibilidad que presentan las alternativas FinTech frente a los modelos tradicionales. Por ejemplo, respecto a la variedad de servicios y productos que ofrecen, en este aspecto, es solo cosa de tiempo para que los medios de pago digitales alternativos se posicionen en el mercado, generando acciones de parte de los Bancos Centrales a nivel mundial (Thakor, 2020b). Las empresas de tecnología financiera que se enfocan en ofrecer productos de medios de pago impulsan la digitalización de mano de la automatización, produciendo cambios importantes no solo desde el lado del negocio, sino que también desde el lado de los consumidores, cambiando comportamientos de los consumidores por la implementación de nuevas tecnologías (Puschmann, 2017).

En todo el mundo las Pymes suelen ser descritas como el motor del crecimiento de la economía, por la cantidad de empleos y aportes económicos que generan (Motta, 2018; Triki & Gajigo, 2014), aun así, no han logrado posicionarse de una forma robusta, ya que siguen existiendo barreras financieras para su desarrollo (Agyekum et al., 2021). En Chile, las pymes están definidas como pequeñas y medianas empresas con ventas anuales entre 2.400 y 100.000 Unidades de Fomento (UF), las cuales representan 235.569 empresas a lo largo del país (Ministerio de Economía Fomento y Reconstrucción, 2010). Este tipo de compañías corresponden a un segmento excluido del sector financiero formal, ya que no todas pueden acceder a los mismos productos y servicios que una empresa con ventas mayor a la cantidad de UF anteriormente señaladas (Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos, 2015).

En este contexto, el concepto de inclusión financiera se refiere al acceso y uso de servicios financieros (crédito, ahorro, administración del efectivo y seguros) por parte de toda la población, en condiciones que resguarden la calidad y eficacia de las prestaciones, todo esto según la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (2019). En esta misma línea, muchas de las FinTech que enfocan sus servicios y productos a finanzas empresariales o pagos, lo hacen principalmente por la brecha que existe entre lo que ofrece el mercado financiero formal y lo que pueden ofrecer ellos a las pymes, abarcando un 71% de sus clientes a pymes sub-bancarizadas y no bancarizadas (Finnovista et al., 2021).

Gran parte de las Pymes en el mundo se ven limitadas al momento de querer acceder a productos y servicios financieros, ya que están sujetos a restricciones crediticias más estrictas en comparación con las grandes empresas (Yoshino & Taghizadeh-Hesary, 2019), esto se profundiza de mayor forma en los países subdesarrollados (Liang et al., 2017). Esto

es un aspecto importante para considerar, en especial en la fase de desarrollo de su expansión, ya que es cuando más dependen del sector financiero para poder obtener recursos (Boocock & Wahab, 2001). Es por estas razones que las FinTech se presentan como una opción de financiamiento a largo plazo sin las garantías anteriormente mencionadas (Fasano & Cappa, 2022). Las FinTech además proporcionan un menor costo de servicio, y por lo general una mejor experiencia de cliente, ya que sus servicios y productos suelen adecuarse de mejor manera a lo que las Pymes puedan necesitar (Sahay & International Monetary Fund. Monetary and Capital Markets Department., 2020).

Otro aspecto importante para considerar es la regulación respecto a las FinTech, relacionada con la seguridad, ya que el desarrollo rápido de estas genera riesgos para la operación del sistema financiero en el mundo, por lo que las regulaciones locales deben adaptarse a la nueva realidad basada en tecnologías financieras digitales (Buckley et al., 2019). De igual forma, se cree que la legalidad que aborde la tecnología financiera se haga en base a la realidad de estas nuevas empresas, es decir, que sea rigurosa y su vez, logren promover la innovación, de tal forma que contengan los riesgos potenciales de la naturaleza del mercado en que se desenvuelven, además de proteger los intereses de sus consumidores (Tsai & Peng, 2017). En el caso de Chile, las FinTech no están reguladas, ya que la ley que busca regularlas (Ley FinTech) se encuentran en proceso de discusión en el senado y se espera durante el año 2022 sea aprobada y promulgada (Comisión de Hacienda, 2022).

Finalmente, y habiendo revisado las principales contribuciones que aportan o han aportado a la línea de trabajo de este proyecto, es posible indicar que una oportunidad de desarrollo se encuentra en el hecho que no existe, para el caso de las Pymes en Chile, información suficiente o certeza, respecto del aporte que presentan las Fintech a la inclusión financiera de estas. Lo que autoriza la siguiente como contribución para este proyecto de grado.

### **1.3 Contribución del trabajo**

Habiendo recorrido las bases teóricas fundamentales para este estudio, cabe mencionar que la principal motivación para realizarlo ha sido la marginalización de ciertos segmentos comerciales como lo son las pymes, de los sistemas financieros formales, con limitadas opciones de financiamiento a través de créditos y pagos que no les permite desarrollarse de manera óptima. Se propone entonces un estudio que permita identificar que existe una

relación entre las herramientas que las FinTech pueden proporcionar a las pymes, que en consecuencia reduce la brecha anteriormente mencionada. En este sentido contribuye al entendimiento de como las FinTech han logrado mejorar la inclusión financiera de las pymes respecto a su acceso al sistema financiero a través de la entrega de herramientas y servicios, resguardando

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, este trabajo considera los siguientes como objetivo general y objetivos específicos para este trabajo de tesis.

## **1.4 Objetivo general**

Analizar cómo se han visto impactadas las Pymes en Chile con la utilización servicios y productos financieros proporcionados por Fintech para la identificación de las brechas existentes respecto a la inclusión financiera.

### **1.4.1 Objetivos específicos**

- Realizar levantamiento de datos mediante entrevistas a Pymes en Región Metropolitana de Chile acerca de la utilización de servicios y productos financieros Fintech.
- Recopilar y agrupar los datos obtenidos de las respuestas de las entrevistas realizadas.
- Analizar resultados provenientes de entrevistas, identificando brechas relacionadas a inclusión financiera en Pymes.

## **1.5 Propuesta metodológica**

**Paradigma y diseño:** La investigación propone la utilización de una metodología cualitativa, basada en entrevistas semiestructuradas. Se escoge este instrumento ya que permite realizar entrevistas de forma estructuradas, pero con cierto nivel de flexibilidad, lo que incentiva a profundizar las respuestas de los entrevistados, propiciando el dialogo y no limitando las respuestas de los participantes. Esta considera una muestra por conveniencia, efectuada a Pymes de la Región Metropolitana.

**Población sobre la que se efectúa el estudio:** Se utilizo a ocho Pymes del sector de venta de productos y servicios. Se seleccionaron en un 100% a encargados del área financiera, por

lo que en total participaron ocho responsables con una edad promedio de 30 años, un mínimo de 27 y un máximo de 32 años. Las pymes en promedio tenían una existencia de 7 años.

**Entorno:** El estudio se efectuó en el área Metropolitana de Chile, con el objetivo de acotar la muestra a un área geográfica centralizada. Los rubros de las pymes escogidas corresponden a la venta de productos y servicios de carácter minorista, venta presencial y online.

**Intervenciones:** Antes de comenzar la entrevista se introdujo a los participantes en el contexto de ésta, con la finalidad de evitar respuestas fuera del alcance del estudio, además al finalizar la entrevista se complementó la contextualización con la descripción de conceptos claves como, por ejemplo, que es Fintech, en que se dividen, entre otras definiciones estandarizadas, con el fin de que existiera una identificación de estas, a modo de retroalimentación de las respuestas dadas. Para realizar las entrevistas se utilizó como medio de recolección de datos un dispositivo para grabar audio, un documento escrito con las preguntas a realizar, este fue completado por el entrevistador. Para los grupos de entrevista y discusión, la grabación de voz fue un apoyo para complementar mediante preguntas abiertas las preguntas base de la entrevista. Simultáneamente, el investigador llevó un diario de campo donde registró cada una de las situaciones previstas para la recogida de información y las percepciones del contexto empresarial durante las entrevistas realizadas. Las etapas de la entrevista se dividieron en la caracterización del presente y comprensión de la realidad, propuesta de alto impacto y alertas sobre las transformaciones, considerando estas preguntas base:

**Etapas 1: Caracterización del presente y comprensión de la realidad:**

1. ¿Qué es para usted la inclusión financiera?
2. ¿Qué entiende usted por FinTech?
3. En la práctica ¿Cómo acceden a financiamiento en la Pyme?
4. ¿Cuáles son las plataformas de pago que tienen disponibles para sus clientes?
5. ¿Usted cree que el sistema financiero tradicional es inclusivo? ¿En qué cosas usted cree que el sistema financiero formal genera inclusión financiera a su empresa? ¿Por qué?
6. ¿Usted cree que los métodos de pago tradicionales generan inclusión financiera? ¿En qué cosas usted cree que de métodos de pago tradicionales generan inclusión financiera a su empresa?

7. ¿Qué tan conforme esta con los métodos de financiamiento ofrecidos por bancos e instituciones tradicionales? ¿Por qué?
8. ¿Qué tan conforme esta con los métodos de pago tradicionales? ¿Por qué?

### **Etapas 2: Alertas sobre las transformaciones y cambios percibidos en el tiempo**

9. ¿Qué problemas tiene la empresa al momento de querer financiarse en instituciones tradicionales?
10. ¿Qué problemas tiene la empresa al momento de buscar métodos de pago distintos a los tradicionales?
11. En su opinión, ¿Cuáles son los problemas que usted visualiza al momento de implementar servicios o herramientas FinTechs en su compañía?

### **Etapas 3: Propuestas de alto impacto**

12. ¿Qué opción de financiamiento que genere mejoras o cambios te gustaría que te ofrecieran?
13. ¿Qué opción de método de pago para tus clientes que genere mejoras o cambios te gustaría que te ofrecieran?
14. ¿Crees que las Fintech han generado inclusión financiera al sistema financiero en Chile? ¿Cómo?

**Método de verificación y validación del instrumento:** Con el objetivo de corroborar el instrumento, este fue analizado y verificado por tres expertos con grado académico de doctor, chilenos, los cuales indicaron sugerencias y ajustes de acuerdo con el diseño de la investigación. En relación con la validación de la información obtenida, se consideraron los comentarios de pares y comprobaciones con los participantes, tomando en cuenta este criterio, se compartieron los resultados y las interpretaciones con los actores claves, quienes, en su calidad de participantes del estudio, han permitido matizar las interpretaciones y reflexiones que han surgido del total de los datos analizados.

**Plan de análisis de los datos:** Se confeccionó el instrumento y sus preguntas, estableciendo las categorías de observación y estudio. Luego, se concretaron entrevistas (8) con diversos perfiles de pequeñas Pymes. Posteriormente se realizó un contraste entre la teoría y las observaciones recogidas tomando nota de éstas en un diario de campo y se plantearon hipótesis explicativas sobre dichas observaciones.

**Ética:** Se procuró la participación informada y voluntaria de los actores del estudio. Además, se tomaron medidas para garantizar la confidencialidad de la información y validarla con los propios interesados; por ejemplo, cambio de nombres que no necesariamente coinciden con su género. No se intentó, ni implícita ni explícitamente, influir en las respuestas, ni cambiar sus características individuales, se respetó la libertad de participar o no sin presión, ni ofrecimiento de beneficio para ser parte de la investigación.

## **1.6 Organización y presentación de este trabajo**

Este trabajo de grado posee cuatro capítulos principales y se organiza como sigue:

Capítulo 1: Presenta el marco conceptual del proyecto, contextualizándolo, proponiendo objetivos y discutiendo desde la literatura la pertinencia del foco de la investigación, su contribución, y presentando a su vez un marco metodológico para su desarrollo e implementación.

Capítulo 2: Asociado a recogida de información, modelos y datos. También explicita resultados.

Capítulo 3: El proyecto de grado, se presenta en formato resumido en un artículo académico que se estructura de la siguiente manera:

1. Título
2. Resumen
3. Introducción
4. Metodología
5. Resultados
  - a. Discusión de resultados
6. Conclusiones
7. Referencias

Capítulo 4: Finalmente las conclusiones generales derivadas de este trabajo, y una dirección para la investigación futura, la cual considera aquellas preguntas no contestadas durante el desarrollo de este trabajo, se presentan en este capítulo.

Referencias generales

Anexos

## **2 INFORMACIÓN Y RESULTADOS**

Para abordar este trabajo de investigación se ha optado por una aproximación cualitativa, que permite considerar la siguiente estructura para la presentación de la información y sus análisis:

### **2.1 Procedimiento de recogida y análisis de datos**

Esta investigación analiza la percepción de inclusión financiera generada por Fintech en una muestra de Pymes de la región metropolitana. Por tal motivo, se llevó a cabo en el año 2022 entrevistas semiestructuradas con preguntas abiertas con la finalidad de recoger información para su posterior análisis. En particular se solicitó responder preguntas y temáticas, explicando sus ideas y respuestas con sus palabras.

El método utilizado en este estudio es de carácter descriptivo, dado que se miden y recolecta información de diferentes aspectos o dimensiones del elemento en la investigación.

#### **Fechas en que se recogieron los datos:**

- Entre el 17 de octubre de 2022 y 21 de octubre de 2022
- Entre el 31 de octubre de 2022 y 04 de noviembre de 2022.
- Entre el 07 de noviembre de 2022 y 13 de noviembre de 2022.

#### **Coherencia con lo planificado:**

La entrevista propuesta inicialmente, debió ser modificada parcialmente desde el piloteo de la entrevista, agregando y modificando preguntas en sus etapas, para hacerla más precisa y coherente, en especial respecto a las preguntas conceptuales y de contextualización.

La planificación inicial de las entrevistas también tuvo que ser modificada en reiteradas ocasiones durante las semanas en las que se realizó el estudio, para poder acomodar las horas de entrevista a la disponibilidad de los entrevistados.

Se aplicó el mismo instrumento a todos los intervinientes.

## **Fortalezas y debilidades del proceso:**

Fortalezas:

- Proceso ético
- Con consentimiento informado, y transparencia
- Permitted dar respuesta a la pregunta de investigación

Las debilidades propias de la investigación de contexto se circunscriben a:

- Para generalizar resultados, la muestra debe ser mayor y más diversa
- Analizar más exhaustivamente la utilización de otros instrumentos como encuestas, y/o métodos matemáticos-estadísticos
- Profundizar en el aspecto financiero de la investigación

## **Población y muestras**

Además de o planteado en el marco metodológico, en la sección de población sobre la que se efectuará el estudio, donde se identifica la muestra, se hace notar que para la selección de participantes se utilizó una muestra no probabilística ya que se seleccionó a encargados del área financiera de pymes porque se estimó que pudieran tener mayor conocimiento de la materia.

## **Instrumento.**

Como se indicó anteriormente, para recoger información sobre las FinTech como herramienta de inclusión financiera en Pymes, se utilizó el cuestionario con base en tres etapas y una encuesta. Este cuestionario que sirve en una primera instancia caracterizar y comprender la realidad de cada pyme entrevistada, tanto de aspectos financieros como percepción respecto a FinTech. Este instrumento consta de catorce preguntas, todas respuestas abiertas, de la misma forma como se muestra en la tabla siguiente.

Tabla 1. Cuestionario realizado durante las entrevistas

- |   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. ¿Qué es para usted la inclusión financiera?</li><li>2. ¿Qué entiende usted por FinTech?</li><li>3. En la práctica ¿Cómo acceden a financiamiento en la Pyme?</li></ol> |
|---|

4. ¿Cuáles son las plataformas de pago que tienen disponibles para sus clientes?
5. ¿Usted cree que el sistema financiero tradicional es inclusivo? ¿En qué cosas usted cree que el sistema financiero formal genera inclusión financiera a su empresa? ¿Por qué?
6. ¿Usted cree que los métodos de pago tradicionales generan inclusión financiera? ¿En qué cosas usted cree que de métodos de pago tradicionales generan inclusión financiera a su empresa?
7. ¿Qué tan conforme está con los métodos de financiamiento ofrecidos por bancos e instituciones tradicionales? ¿Por qué?
8. ¿Qué tan conforme está con los métodos de pago tradicionales? ¿Por qué?
9. ¿Qué problemas tiene la empresa al momento de querer financiarse en instituciones tradicionales?
10. ¿Qué problemas tiene la empresa al momento de buscar métodos de pago distintos a los tradicionales?
11. En su opinión, ¿Cuáles son los problemas que usted visualiza al momento de implementar servicios o herramientas FinTechs en su compañía?
12. ¿Qué opción de financiamiento que genere mejoras o cambios te gustaría que te ofrecieran?
13. ¿Qué opción de método de pago para tus clientes que genere mejoras o cambios te gustaría que te ofrecieran?
14. ¿Crees que las Fintech han generado inclusión financiera al sistema financiero en Chile? ¿Cómo?

Este cuestionario se aplicó como elemento de consulta durante las entrevistas personales realizadas, previo consentimiento informado. A partir de dichas instancias se provoca un espacio de conversación en relación con la realidad financiera que tienen las Pymes y su experiencia y percepción que tienen con las FinTech.

## **2.2 Proceso de recogida de información**

Como se ha indicado anteriormente, se aplicó un instrumento basado en una entrevista semi-estructurada, a través de un cuestionario de respuestas abiertas las que han permitido

agrupar las respuestas por categorías claves, concentrando la información para analizarla posteriormente de forma cualitativa.

### 2.3 Los datos recogidos:

La agrupación de resultados por categorías claves, agrupando la información para su posterior análisis queda dada por la siguiente tabla.

Tabla 2 Categorización de respuestas

Ítems	Categoría
1. ¿Qué es para usted la inclusión financiera?	Financiamiento sin barreras de entrada
	Acceso a financiamiento e información transversal.
2. ¿Qué entiende usted por FinTech?	Tecnología como herramienta financiera
	No las conoce ni identifica
3. En la práctica ¿Cómo acceden a financiamiento en la Pyme?	Reinversión y ahorros
	Instituciones financieras y ahorros
4. ¿Cuáles son las plataformas de pago que tienen disponibles para sus clientes?	Fintech, pago digital y otros
	Pago digital y/o otros
5. ¿Usted cree que el sistema financiero tradicional es inclusivo? ¿En qué cosas usted cree que el sistema financiero formal genera inclusión financiera a su empresa? ¿Por qué?	Cree que no es inclusivo y no podido acceder a financiamiento
	Cree que no es inclusivo, pero ha podido acceder a financiamiento
	Cree que es inclusivo porque hay opciones para elegir

6. ¿Usted cree que los métodos de pago tradicionales generan inclusión financiera? ¿En qué cosas usted cree que de métodos de pago tradicionales generan inclusión financiera a su empresa?	Genera inclusión financiera porque existen más opciones
	Genera inclusión financiera, pero con limitantes
7. ¿Qué tan conforme esta con los métodos de financiamiento ofrecidos por bancos e instituciones tradicionales? ¿Por qué?	No conforme
	Conforme
8. ¿Qué tan conforme esta con los métodos de pago tradicionales? ¿Por qué?	Conforme
	No conforme
9. ¿Qué problemas tiene la empresa al momento de querer financiarse en instituciones tradicionales?	Altas Tasas de interés
	Falta de información, relacionado con asesorías
	Altas tasas y poca información, relacionado con asesorías
10. ¿Qué problemas tiene la empresa al momento de buscar métodos de pago distintos a los tradicionales?	Falta de información
	No he presentado ningún problema
	Altas comisiones
	No ven problemas en implementar FinTech

11. En su opinión, ¿Cuáles son los problemas que usted visualiza al momento de implementar servicios o herramientas FinTech en su compañía?	Seguridad y formalidad
	Adaptación de usuario
12. ¿Qué opción de financiamiento que genere mejoras o cambios te gustaría que te ofrecieran?	Financiamiento con tasas de interés flexibles
13. ¿Qué opción de método de pago para tus clientes que genere mejoras o cambios te gustaría que te ofrecieran?	Pago con menores comisiones
	Pago digital, directo y flexible
14. ¿Crees que las Fintech han generado inclusión financiera al sistema financiero en Chile? ¿Cómo?	Creen que si generan inclusión financiera

## 2.4 Análisis e interpretación de los datos

Las principales evidencias rescatadas de las entrevistas son expuestas a través del siguiente análisis.

### Ítem 1. ¿Qué es para usted la inclusión financiera?

Se revisó los resultados generales de la primera pregunta del cuestionario, y se encontró que un 62,5% de los entrevistados indica que para ellos la inclusión financiera representa un tipo de financiamiento sin barreras, lo que queda en evidencia cuando se indica: “La oportunidad de darle estas pymes un financiamiento sin un respaldo formal. Sin mucho respaldo porque también es muy difícil como tú le aseguras a un banco y le vas a pagar que para mí fue un tema cuando yo empecé” (Entrevistado 2). Por otro lado, el resto de los entrevistados el cual representa un total de 37,5% de la muestra, señala que para ellos la inclusión financiera es poder acceder no solo a financiamiento, sino que también a información de manera

transversal lo que podemos ver reflejado en la siguiente textualidad: “La inclusión financiera para mi sería poder tener información y herramientas para acceder a financiamiento” (Entrevistado 3).

## **Ítem 2. ¿Qué entiende usted por FinTech?**

Respecto a los resultados del ítem 2, se obtuvo que un 50% de los entrevistados si bien no tienen totalmente el claro el concepto, si pueden identificar a las FinTech como una herramienta financiera de carácter tecnológica en este caso para las pymes, lo que queda en evidencia: “No sé exactamente, me imagino que está relacionado a como tecnologías que se solucionan cosas del aspecto financiero, económico o administrativo, quizás de la empresa” (Entrevistado 3). No obstante, ocurre lo contrario en el resto del grupo de entrevistados, correspondientes a un 50% los cuales comentan no conocerlas ni tampoco identificarlas: “No estoy tan familiarizado, pero quizás podría ser una forma de inversión” (Entrevistado 5).

## **Ítem 3. En la práctica ¿Cómo acceden a financiamiento en la compañía?**

De los entrevistado que respondieron el ítem 3, un 62,5% afirma que el principal acceso a financiamiento se da a través de ahorro y reinversión de las ganancias generadas por las ventas de productos y servicios. Los entrevistados apuntaron que: “Ahorros propios, reinversión para comprar más maquinas, de esta forma el negocio crece” (Entrevistado 8). Por otro lado, el 37,5% restante de las respuestas, afirma que logran financiarse a través de instituciones financieras con créditos de consumo a cuentas personales de los dueños de las Pymes y ahorros, lo que podemos evidenciar en la siguiente textualidad: “Ahorros, reinversión, crédito con el Banco Estado, pero sacado como persona natural y apoyo familiar” (Entrevistado 6)

## **Ítem 4. ¿Cuáles son las plataformas de pago que tienen disponibles para sus clientes?**

Del total de entrevistados en el ítem 4, un 62,5% afirmó utilizar FinTech sin identificarlo como tal, pagos digitales (no FinTech) y otros como efectivo para sus métodos de pago en la Pyme, lo que podemos ver reflejado en: “Hasta hace un tiempo solo tenía transferencia, y Payku (FinTech). No acepto efectivo porque me han pagado con billetes falsos” (Entrevistado 3). Por otro lado, el 37,5% restante afirmó utilizar pagos digitales como transferencias y

efectivo como herramienta de pago dentro de su pyme: “Transferencia o efectivo, ya que es lo más simple tanto para los clientes como para mí ya que no hay costo asociado, aunque no me gusta paguen en efectivo, intento evitarlo” (Entrevistado 8)

**Ítem 5. ¿Usted cree que el sistema financiero tradicional es inclusivo? ¿En qué cosas usted cree que el sistema financiero formal genera inclusión financiera a su empresa? ¿Por qué?**

Se revisó los resultados generales, en los cuales se encontraron que un 50% de los entrevistados consideran que el sistema financiero formal no genera inclusión financiera y además no podido a acceder a financiamiento mediante estas instituciones: “No creo que generen inclusión financiera, cuando me he acercado al área de pyme de algunos bancos no he podido acceder a financiamiento, sobre todo en la etapa inicial” (Entrevistado 8, 27 años). Por otra parte, un 37,5% de los entrevistados apuntaron a que, si bien consideran que el sistema financiero formal no es inclusivo, si han podido acceder a financiamiento, tal como se mencionaba en la ítem 5, esto como persona natural y no como Pyme: “Cero inclusión, me cobran por todo, por lo menos hasta ahora no me han ofrecido nada, que yo pueda decir esta es una buena oportunidad. Tuve que esperar 2 años para pedir un préstamo, pude haber crecido mucho más. Es más fácil encontrar financiamiento como persona natural que como Pyme” (Entrevistado 2). Por último, un 12,5% de los entrevistados, indica lo contrario, señalando que existen una variedad de opciones a las que se puede optar: “Creo que, si es inclusivo, hay opciones para poder optar a financiamiento” (Entrevistado 1)

**Ítem 6. ¿Usted cree que los métodos de pago tradicionales generan inclusión financiera? ¿En qué cosas usted cree que de métodos de pago tradicionales generan inclusión financiera a su empresa?**

El 75% de las respuestas entregadas hacen referencia a la gran la inclusión financiera de los método de pago, debido a la gran variedad que existe hoy en el mercado y a la cual se puede optar, sin dejar de considerar las altas comisiones. En las respuestas de este apartado se encontraron frases similares entre los entrevistados: “Creo que el último año han implementado demasiado medios de pago, por lo que hay más para elegir, pero las comisiones siguen siendo altas. Por ejemplo, Mercado Pago no cobra hasta que el cliente

recibe el producto, eso es muy inclusivo” (Entrevistado 2). Otra cuestión destacable en los resultados es que el 25% de los entrevistados restantes hace referencia a que los sistemas de pago tradicionales generan inclusión financiera pero no en su totalidad, sino que hay algunas limitantes a considerar para poder categorizarlo como totalmente inclusivo, por ejemplo: “Principalmente en la rapidez de pago por ejemplo con transferencia, pero está el límite de pago por transferencia” (Entrevistado 5)

### **Ítem 7. ¿Qué tan conforme esta con los métodos de financiamiento ofrecidos por bancos e instituciones tradicionales? ¿Por qué?**

La gran mayoría de los entrevistados, los cuales representan un total de 88% de la muestra, indican no estar conformes con los métodos de financiamiento ofrecidos por instituciones tradicionales, desde la idea de que no han podido acceder a ello, y que siempre es más fácil hacerlo desde la figura de persona natural, que de empresa: “No estoy conforme, ya que cuando lo intente no me dieron nada por no tener el suficiente historial crediticio. Donde sí tengo mi cuenta personal me dieron un crédito de consumo por los movimientos” (Entrevistado 7). Por el contrario, el resto de los entrevistados que representan un 12%, expresan sentirse conformes con los métodos de financiamiento que ofrecen las instituciones formales, principalmente porque han podido acceder a ello: “La verdad estoy conforme porque el banco siempre me ha prestado dinero, no tengo nada que decir” (Entrevistado 6)

### **Ítem 8. ¿Qué tan conforme esta con los métodos de pago tradicionales? ¿Por qué?**

Del total de entrevistados que participaron del estudio, un 88% comenta sentirse conforme respecto a los métodos de pago tradicionales disponibles, principalmente porque es una forma más segura en comparación al efectivo: “Estoy conforme porque disminuye el riesgo en comparación con pagar en efectivo por el tema de los billetes falsos, por lo que es más seguro para nosotros” (Entrevistado 4). El resto de los entrevistados, que representan un 12% de la muestra, no se encuentra conforme con los métodos de pago tradicionales, principalmente por la falta de opciones: “No estoy conforme, me gustaría tener más opciones” (Entrevistado 8)

### **Ítem 9. ¿Qué problemas tiene la empresa al momento de querer financiarse en instituciones tradicionales?**

Se revisaron los resultados generales de la pregunta 9 del cuestionario, pudiendo evidenciar que un 50% de los entrevistados considera que el principal problema que tiene su Pyme para acceder a financiamiento en instituciones formales se debe a las altas tasas que estas ofrecen: “El encontrar un financiamiento también llevaba al tener un crédito que va a tener una tasa de interés y que realmente no me interesaba tener un interés que estar pagando constantemente” (Entrevistado 1). Otra cuestión destacable de los resultados es que la segunda respuesta más recurrente que corresponde a un 37,5% de la muestra, es la que hace referencia a la problemática que existe al momento de querer acreditar la información de la Pyme para acceder a financiamiento: “Al momento de acreditar creo que es complicado. Es más fácil acreditar yo como persona natural que con mi Pyme” (Entrevistado 8). Por último, un porcentaje menor de los entrevistados 12,5% comenta que el problema se encuentra en una combinación de factores, un ejemplo de esto sería lo indicado por el Entrevistado 3: Altas tasas, asesorías financieras y legales, además del acceso a la información”.

### **Ítem 10. ¿Qué problemas tiene la empresa al momento de buscar métodos de pago distintos a los tradicionales?**

Gran parte de los entrevistados que corresponden a un 50%, de la muestra, señala respecto al ítem 10 del cuestionario, que la principal problemática para considerar métodos de pago distintos a los tradicionales es la falta de información por parte de los clientes, que tiene también que ver con la adaptación a la tecnología, lo cual se evidencia en: “Quizás el tema de que nuestros clientes suelen adultos y a veces es difícil que se adapten a otras plataformas, el desconocimiento y uso de tecnologías” (Entrevistado 4 ). Por otro lado, la segunda mayoría correspondiente a un 37,5%, hace referencia a que no existen mayores problemas al momento de querer considerar o implementar otros medios de pago distintos a los tradicionales: “Pedían los papeles básicos que tienen que solicitar para poder generar una red de pago y no creo que haya algún tipo de problema con” (Entrevistado 1). Por último, un porcentaje menor de entrevistados, los cuales representan a un 12,5% de la muestra, considera que las problemáticas tienen que ver con diversos factores, entre ellos las altas comisiones y la costumbre de parte de los clientes. Nos encontramos con frases similares

entre los entrevistados: “Creo que las comisiones son muy altas, a pesar de que el pago es mensual o por transacción. Mis clientes están acostumbrados a transferir por lo que por ahora no prefiero otra cosa” (Entrevistado 8)

**Ítem 11. En su opinión, ¿Cuáles son los problemas que usted visualiza al momento de implementar servicios o herramientas FinTech en su compañía?**

Se revisaron los resultados generales del ítem 13 del cuestionario, pudiendo evidenciar que un 37,5% de los entrevistados consideran que no habría ningún problema en poder implementar FinTech dentro de sus Pymes, tanto de método de pago como de financiamiento: “Es algo que implementaría, por lo que no veo problemas” (Entrevistado 7). Otra cuestión destacable de las respuestas proporcionadas por los entrevistados, que corresponden a un 37,5% del total de la muestra, apunta a que si bien consideran que no habría problemas en implementar FinTech, aun lo ven como algo riesgoso y poco formal, por lo tanto tendría que garantizar estos aspectos para poder ser implementado: “No veo problema en implementar, pero tendría que ser algo muy formal y serio porque eso te abre puertas a otro tipo de financiamiento también” (Entrevistado 5). Por último, cabe destacar la respuesta de las personas restantes que corresponden a un 25% de la muestra, que señalan como problemática para implementar FinTech en sus Pymes la adaptación al cambio de los usuarios, especialmente los que tienen clientela que se considera adultos mayores: “Yo creo que acreditar y los segundos es que yo trabajo con muchas personas mayores y que no tienen, o sea tiene celular, pero lo manejan contestar WhatsApp nada más, ni siquiera transferir porque esa gente eso en las que me pagan en efectivo” (Entrevistado 8 )

**Ítem 12. ¿Qué opción de financiamiento que genere mejoras o cambios te gustaría que te ofrecieran?**

Respecto al ítem 11 del cuestionario, se identificó una respuesta generalizada entre los entrevistados, la cual tiene que ver con un tipo de crédito que contenga distintas características, como por ejemplo que sea flexible y hecho a la medida de las condiciones financieras que tienen las Pymes: “Algún tipo como de crédito de consumo que sea hecho para Independientes y que no necesariamente tengas que demostrar tanta documentación, tasas más bajas, plazos más extensos de pago” (Entrevistado 3)

### **Ítem 12. ¿Qué opción de método de pago para tus clientes que genere mejoras o cambios te gustaría que te ofrecieran?**

La gran mayoría de los entrevistados, que en este caso corresponden a un 62,5% coinciden en que la mejor opción para ellos como Pyme, respecto a métodos de pago, es reducir costos por transacción, mediante menos comisiones y pago flexible por ejemplo en cuotas: “Poder pagar en cuotas y con menores comisiones, ya que por ejemplo yo uso transferencia en estos momentos y no me cobran por transacción” (Entrevistado 6). El resto de los entrevistados, que representan a un 37,5% buscan que se les ofrezca un método de pago el cual sea digital, y logre facilitar la experiencia del usuario siendo flexible: “Con lo que hay funciona bien pero mientras menos click tuviese que hacer el cliente, mucho mejor. Que se enviara un link y con dos click máximo pudiese comprar, se piensa menor en la decisión de compra” (Entrevistado 1).

### **Ítem 14. ¿Crees que las Fintech han generado inclusión financiera al sistema financiero en Chile? ¿Cómo?**

Respecto a la ítem 14 del cuestionario, se destaca la respuesta generalizada de los entrevistado al considerar que las FinTech si han generado inclusión financiera en el sistema financiero de Chile, la cual corresponde al 100% y se debe principalmente a la disponibilidad de nuevas tecnologías, con mejores condiciones que pueden ser una opción para las Pymes que no han podido optar a financiamiento o métodos de pago en el sistema tradicional, lo cual queda evidenciado en:, “Absolutamente, lo más inclusivo que hay hoy disponible viene de estas empresas más pequeñas, también creo que la tendencia es aliarse a empresas como estas” (Entrevistado 3).

## **2.5 Discusión de resultados**

Considerando la primera etapa de caracterización del presente y comprensión de la realidad, es posible visibilizar que los entrevistados en gran parte son capaces de definir lo que es la inclusión financiera para ellos, lo que no significa que esta definición sea la correcta, según la literatura (Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, 2019) la inclusión financiera tiene que garantizar no solo el acceso a los servicios financieros si no que debe

también resguardar la calidad de estas prestaciones, contrario de lo que los entrevistados señalan, siendo en este caso el acceso a financiamiento sin respaldos ni garantías de prestaciones.

Respecto a la identificación de las Fintech, si bien no existe un reconocimiento claro en las respuestas entregadas, hay un grupo de entrevistados que si logra definir las como una herramienta tecnológica que ayuda al área financiera. Si bien es difícil poder coincidir con una definición exacta de lo que son las FinTech, estas respuestas están parcialmente en línea con la literatura (Thakor, 2020a), que define a las Fintech como tecnología para mejorar los servicios financieros, una definición bastante similar a la entregada por los entrevistados. Por otro lado, el otro grupo de entrevistados no logra definir las ni identificarlas.

En su gran mayoría los entrevistados comentaron que sus ingresos provienen de ahorros propios y reinversión de las ganancias generadas a lo largo del tiempo. Esto refleja la brecha que existe hoy respecto al acceso de las Pymes a herramientas financieras del sistema tradicional. Además, se indica que no solo es por las altas tasas interés sino también porque no tienen acceso a estos productos y servicios. Esta relación es también representada en la literatura (Liang et al., 2017; Yoshino & Taghizadeh-Hesary, 2019), donde se señala que efectivamente las Pymes están sujetas a restricciones crediticias más estrictas que el resto de las empresas, lo que no les permite acceder a estos servicios. A su vez, esto se explica con la disconformidad que hay respecto a estos servicios y productos de financiamiento mostrados en el estudio. Como resultado de estas brechas la sensación generalizada de los entrevistados es que el sistema no es inclusivo para las Pymes, ya que no han podido acceder a los servicios y productos financieros, replicando lo mostrado en los estudios anteriormente mencionados. Otro aspecto interesante es que, si bien un porcentaje menor afirmó poder acceder a financiamiento en instituciones tradicionales, señalan que lo hacen a través de sus cuentas personales, y no mediante su Pyme. Esto es muy relevante ya que en la literatura (Finnovista et al., 2021) cuando se plantea que las FinTech buscan llenar una brecha lo hacen específicamente para las pequeñas y medianas empresas que se encuentran bancarizadas y sub bancarizadas, por lo que se presentan como una opción interesante para estas Pymes que buscan poder financiarse.

A pesar de que en la categoría de identificación de FinTech no hay un reconocimiento claro, la mayoría de los participantes del estudio utiliza FinTech en su Pyme como método de pago,

esto tiene relación principalmente a que el concepto de FinTech no está interiorizado. Esto tiene relación con la literatura (Huarng & Yu, 2022) donde se evidencia que la adopción de FinTech suele ser mejor en países desarrollados, que no es el caso de Chile. De todas formas, en las dos categorías hay un consenso de que la tecnología es una herramienta mucho más segura para llevar a cabo sus transacciones, ya sea mediante FinTech o transferencia en comparación con el efectivo, lo que en parte es abordado en la literatura (Puschmann, 2017), donde se comenta este cambio de comportamiento de parte de los consumidores por la innovación de nuevas tecnologías, en este caso, de las FinTech. Por otro lado, en gran proporción de los entrevistados, consideran que los métodos de pago tradicionales si generan inclusión financiera, principalmente por la diversidad de opciones que existen hoy en día en el mercado, por lo que se encuentran conformes con lo ofrecido. Esto tiene relación con el fácil acceso y el buen funcionamiento que tienen estos en la operación.

En la segunda etapa de Alertas sobre las transformaciones y cambios percibidos en el tiempo se puede desprender que la principal problemática que existe hoy en día para las Pymes respecto a métodos de financiamiento son las altas tasas de interés que existen en el mercado, además de la poca asesoría financiera que existe respecto a estos temas para las Pymes, lo que se ve evidenciado en la literatura (Sahay & International Monetary Fund. Monetary and Capital Markets Department., 2020; Gomber et al., 2017).). Es por esto que los entrevistados manifiestan que la opción que más les acomodaría es poder optar a un sistema de financiamiento flexible que se adecue a su realidad, es decir, que brinde menores tasas de interés con pagos flexibles. Estos puntos son algo que puede ofrecer las Fintech al disminuir costos operacionales en otros aspectos de su negocio y entregar alternativas atractivas. Respecto a métodos de pago, y continuando la línea anterior, la principal problemática que existe para las Pymes es la falta de información, y las altas comisiones en transacciones. La gran mayoría de los entrevistados preferiría un sistema de pago con menores comisiones, directo y digital, más cercano a lo que es hoy en día una transferencia electrónica y que sea fácil de implementar.

Respecto a la tercera etapa de propuestas de alto impacto, si bien gran porcentaje de las Pymes entrevistadas consideraba que no tendría problema en implementar FinTech en sus negocios en su estado actual, la segunda mayoría considera que la formalidad y seguridad son factores determinantes en la decisión de implementación. Esto representa una brecha

existente con la realidad del país, ya que las FinTech en Chile no estaban reguladas en Chile hasta el pasado 04 de octubre del año 2022 donde se aprobó la Ley Fintech. Este proyecto busca normarlas para asegurar su uso, por lo que se está a la espera de su promulgación y posterior adopción en las empresas existente. Al ser algo tan reciente da cuenta que aún no es de conocimiento general que estas se encuentran reguladas, por lo que este respaldo legal necesita poder comunicarse para que las Pymes puedan utilizarlas y satisfacer las carencias financieras que pueden estar experimentado las pequeñas y medianas empresas. Los resultados coinciden con lo indicado por (Tsai & Peng, 2017), como requisitos que se necesitan para que la legalidad de las FinTech sea óptima para el mercado, es que en este caso sean lo suficientemente rigurosas y su vez, logren promover la innovación, de tal forma que contengan los riesgos potenciales, además de proteger los intereses de sus consumidores, que en este caso es lo que ellos buscan y no perciben.

Por último, al ser consultados si en su opinión creían que las FinTech generaban inclusión financiera al sistema financiero tradicional, los entrevistados en su totalidad creen que si la genera. Esto es muy relevante ya que evidencia una brecha existente entre lo que hoy el mercado ofrece y lo que pueden llegar a aportar las FinTech. Lo anterior da la oportunidad para generar nuevas opciones tanto de financiamiento como de método de pago. Las FinTech que prestan servicios o productos a estas Pymes además de ofrecer una alternativa que genera mayor inclusión financiera, ofrece menores costos y tasas, comparados a el sistema financiero tradicional (Sahay & International Monetary Fund. Monetary and Capital Markets Department., 2020; Gomber et al., 2017).) Los resultados se encuentran en línea con la literatura, ya que FinTech pueden aportar beneficios económicos a las Pymes, en combinación con una mejor experiencia de compra a los clientes, además de precios más competitivos, obteniendo mayor retorno.

Para abordar las brechas detectadas, se propone informar sobre los beneficios y ventajas que tiene el poder implementar FinTech en Pymes, de esta forma se lograría llegar a más potenciales pequeños y medianos negocios que necesitan de estas herramientas. Promover el uso de asesorías financieras y legales que ayuden a integrar a las FinTech con las Pymes y de esta forma obtener beneficios mutuos Cuantificar el beneficio económico que perciben las Pymes al integrar FinTech a sus operaciones para respaldar cuantitativamente el aporte de estas.

## 2.6 Análisis de impacto obtenido

Dentro de las entrevistas se identificó las transformaciones y cambios percibidos por los 8 entrevistados, respecto a los métodos de financiamiento y de pago, en un plazo de 5 años. Del total de respuesta se destaca la entrevistada 3, la cual comenta que inicialmente utilizaban métodos de pago exclusivos como transferencia y efectivo, pero que al transcurrir el tiempo las transferencias dejaron de ser una opción por tener tope máximo de depósito por transacción para cuentas nuevas (asumiendo que los clientes que compraban lo hacían por primera vez), por lo que se tornó poco conveniente. Esto la llevo a contratar otro tipo de método de pago que correspondía a una FinTech (Payku) que permitía generar pagos online, de forma directa y rápida. Comenta que su experiencia ha sido muy buena, principalmente porque el servicio es bueno tanto para sus clientes como ella, los pagos se generan de manera rápida a su cuenta y siempre que ha tenido problemas el servicio al cliente ha podido solucionarlos de forma expedita.

Por otro lado, respecto a financiamiento comenta que en un inicio en su Pyme solicitó financiamiento mediante su empresa pero que nunca pudo optar a este mediante los bancos, por falta de historial crediticios y garantías, por lo que comenzó a generar movimientos de dinero en su cuenta personal, lo que le generaron un historial y si bien decidió no optar a créditos con el banco, ella como persona natural si podría hacerlo por estos movimientos generados a través de los años, no así con su Pyme.

Por lo que esta identificación de esta mejora de servicio que entrega la FinTech de método de pago y la decisión de no optar a financiamiento con instituciones tradicionales de financiamiento, específicamente por sentirse excluida del sistema tradicional financiero con su Pyme muestran el impacto positivo que tiene en el método de pago las FinTech y la potencial oportunidad que existe en métodos de financiamiento posicionándolo como una opción de inclusión financiera para las Pymes.

### **3 ARTÍCULO**

El presente apartado, recoge la investigación contextualizada motivo de este proyecto de grado, y es presentada en formato de artículo académico. Se trata de un artículo conciso, escrito en el formato típico de revistas especializadas o de conferencias, de acuerdo con reglas específicas definidas por la dirección del programa.

El artículo, ha sido cuidadosamente redactado con el fin de que se haga fácilmente entendible y logre expresar de un modo claro y sintético lo que se pretende comunicar, considerando las citas y referencias respectivas de los estudios que lo fundamentan. El trabajo realizado, se sintetiza entonces como artículo, para facilitar al trabajo de quienes puedan estar interesados en consultar la obra original.

Este trabajo, considera y discute, a través de un proyecto aplicado, desarrollado en un contexto de realidad profesional, la integración de herramientas y conocimientos que se han adquirido en las líneas de desarrollo del programa. Lo que se consolida en una investigación profesional contextualizada a la realidad profesional que se expone, la que se relacionada con líneas y ámbitos específicos abordados en el plan de estudios del programa, permitiendo integrar, de manera adecuada, los conocimientos teóricos y metodológicos desarrollados en él.

# IMPACTO DE LAS FINTECH COMO HERRAMIENTA DE INCLUSIÓN FINANCIERA PARA PYMES EN CHILE

Marcela Paz Andrade Escobar

*Alumna de Magister en Ingeniería Industrial y de Sistemas, Facultad de Ingeniería, Universidad de Desarrollo, maandradee@udd.com*

## RESUMEN:

Este trabajo presenta un análisis de como las Fintech de créditos, y pagos digitales han sido una herramienta financiera alternativa a los sistemas financieros tradicionales, generando un incremento en la inclusión financiera para Pymes en Chile. El objetivo de este trabajo es analizar cómo se han visto impactadas las Pymes en Chile con la utilización de servicios y productos financieros proporcionados por FinTech para la identificación de las brechas existentes respecto a la inclusión financiera. Para lograrlo, se propone una aproximación cualitativa, basada en 8 entrevistas semiestructuradas a 8 responsables del área financiera de Pymes, del área Metropolitana de Chile, las cuales tengan un mínimo de tres años de existencia, para comprender su utilización de servicios y productos financieros provenientes de FinTech y cómo éstas han aportado a su inclusión en el sistema financiero chileno. Los resultados del análisis revelan una brecha entre los productos ofrecidos en el mercado de financiamiento y pago para las Pymes, por lo que éstas optan a alternativas propuestas por FinTech e identifican como principal barrera para su utilización, la falta de acceso por información y acreditación. Se concluye que la propuesta resulta ser efectiva para conocer el impacto de las Fintech como herramienta de inclusión financiera en las Pymes en Chile e identificación de las principales brechas que estas tienen para su implementación.

**PALABRAS CLAVE:** innovación financiera; instrumentos financieros; acceso a crédito; pagos digitales; regulación financiera.

## Introducción

El desarrollo de tecnología en el sector financiero ha estado presente desde hace más de ciento cincuenta años, pero no es hasta los últimos veinte en los que han tomado protagonismo las empresas FinTech (Financial Technologies), que tienen como pilar principal la disrupción del mercado financiero de mano de la transformación digital (Murinde et al., 2022). A pesar de que se ha producido un aumento en la adopción de FinTech como herramienta financiera de manera transversal, este sigue siendo más intensivo en países desarrollados que sub-desarrollados, lo que responde a los bajos niveles innovación en tecnología y desarrollo económico (Huarng & Yu, 2022).

Las FinTech se refieren principalmente al uso de la tecnología que genera mejoras en el sistema financiero (Thakor, 2020), además se dividen en variadas actividades y servicios que van desde: educación financiera, gestión de finanzas personales y empresariales hasta pagos, prestamos, créditos con fondeo colectivo o aplicaciones tecnológicas para instituciones financieras (Silva, 2018). Actualmente existen 11 segmentos de FinTech reconocidas por la Alianza del Pacífico, de esta variedad de segmentos un

20% corresponden a finanzas Empresariales, y 23% a pagos y remesas, las cuales están fuertemente enfocadas en dar servicios a pequeñas y medianas empresas (Pymes). En el caso de Chile, estas FinTech aumentan un 38% su crecimiento anual, consolidado en aproximadamente 179 empresas. (Finnovista et al., 2021).

Al mismo tiempo, las FinTech a lo largo del mundo representan una alternativa al acceso de créditos respecto al sistema financiero tradicional, en especial a las Pymes, facilitando pagos digitales y ofreciendo productos y servicios con menores barreras de entradas que el sistema financiero (Karim et al., 2022). En este caso, pueden interactuar de dos formas: de manera complementaria cuando las condiciones de mercado financiero suelen ser más estables y menos concentradas o de manera sustituta cuando los mercados financieros son más inestables y concentrados. (Hodula, 2022).

Cuando las Fintech logran interactuar con el mercado financiero de una forma complementaria, la innovación que aportan está relacionada con optimización del rendimiento operativo y mejorar las capacidades de control de riesgos, logrando aumentar las opciones de servicios para satisfacer las expectativas cada vez más

altas de sus clientes (Gomber et al., 2017). Por otro lado, la incorporación de tecnología financiera también puede darse de manera sustituta, ya que es un hecho que las Fintech aumentan la competitividad de los bancos (Ding et al., 2022). Esta forma de sustitución puede darse de distintas formas, pero específicamente respecto a pagos, es a través de una transacción directa, en la cual el proveedor de servicios valida el pago para que el receptor pueda recibirlo, sin necesidad de una interacción de datos personales, por ejemplo, entre la cuenta bancaria y el proveedor, lo que aumenta el nivel de seguridad y transparencia para los clientes (Bradford & Keeton, 2012). Respecto a la opción de financiamiento, algunas FinTech ofrecen préstamos entre pares (Peer-to-Peer), el cual busca generar intereses prestando dinero a otras personas, además de ofrecer sus servicios de manera online, sin sucursales presenciales lo que finalmente disminuye los costos operacionales, esto se refleja en mejores tasas de interés para sus clientes, entre otros beneficios (Gomber et al., 2017). En cualquiera de los casos anteriormente señalados, las Fintech han logrado mejorar la capacidad de gestión de riesgos en el sector financiero (Li et al., 2022).

Las Fintech promueven el financiamiento directo y desintermediación impulsada por la tecnología (Zhang et al., 2022). por lo que se ha visto y se prevé una disrupción en los modelos actuales, debido a la flexibilidad que presentan las alternativas FinTech frente a los modelos tradicionales. Por ejemplo, respecto a la variedad de servicios y productos que ofrecen, en este aspecto, es solo cosa de tiempo para que los medios de pago digitales alternativos se posicionen en el mercado, generando acciones de parte de los Bancos Centrales a nivel mundial (Thakor, 2020b). Las empresas de tecnología financiera que se enfocan en ofrecer productos de medios de pago impulsan la digitalización de mano de la automatización, produciendo cambios importantes no solo desde el lado del negocio, sino que también desde el lado de los consumidores, cambiando comportamientos de los consumidores por la implementación de nuevas tecnologías (Puschmann, 2017).

En todo el mundo las Pymes suelen ser descritas como el motor del crecimiento de la economía, por la cantidad de empleos y aportes económicos que generan (Motta, 2018; Triki & Gajigo, 2014), aun así, no han logrado posicionarse de una forma robusta, ya que siguen existiendo barreras financieras para su desarrollo (Agyekum et al., 2021). En Chile, las pymes están definidas como pequeñas y medianas empresas con ventas anuales entre 2.400 y 100.000 Unidades de Fomento (UF), las cuales representan 235.569 empresas a lo largo del país (Ministerio de Economía Fomento y Reconstrucción, 2010). Este tipo de compañías corresponden a un segmento excluido del sector

financiero formal, ya que no todas pueden acceder a los mismos productos y servicios que una empresa con ventas mayor a la cantidad de UF anteriormente señaladas (Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos, 2015).

En este contexto, el concepto de inclusión financiera se refiere al acceso y uso de servicios financieros (crédito, ahorro, administración del efectivo y seguros) por parte de toda la población, en condiciones que resguarden la calidad y eficacia de las prestaciones, todo esto según la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (2019). En esta misma línea, muchas de las FinTech que enfocan sus servicios y productos a finanzas empresariales o pagos, lo hacen principalmente por la brecha que existe entre lo que ofrece el mercado financiero formal y lo que pueden ofrecer ellos a las pymes, abarcando un 71% de sus clientes a pymes sub-bancarizadas y no bancarizadas (Finnovista et al., 2021).

Gran parte de las Pymes en el mundo se ven limitadas al momento de querer acceder a productos y servicios financieros, ya que están sujetos a restricciones crediticias más estrictas en comparación con las grandes empresas (Yoshino & Taghizadeh-Hesary, 2019), esto se profundiza de mayor forma en los países subdesarrollados (Liang et al., 2017). Esto es un aspecto importante para considerar, en especial en la fase de desarrollo de su expansión, ya que es cuando más dependen del sector financiero para poder obtener recursos (Boocock & Wahab, 2001). Es por estas razones que las FinTech se presentan como una opción de financiamiento a largo plazo sin las garantías anteriormente mencionadas (Fasano & Cappa, 2022). Las FinTech además proporcionan un menor costo de servicio, y por lo general una mejor experiencia de cliente, ya que sus servicios y productos suelen adecuarse de mejor manera a lo que las Pymes puedan necesitar (Sahay & International Monetary Fund. Monetary and Capital Markets Department, 2020).

Otro aspecto importante para considerar es la regulación respecto a las FinTech, relacionada con la seguridad, ya que el desarrollo rápido de las de estas, genera riesgos para la operación del sistema financiero en el mundo, por lo que las regulaciones locales deben adaptarse a la nueva realidad basada en tecnologías financieras digitales (Buckley et al., 2019). De igual forma, se cree que la legalidad que aborde la tecnología financiera se haga en base a la realidad de estas nuevas empresas, es decir, que sea rigurosa y su vez, logren promover la innovación, de tal forma que contengan los riesgos potenciales de la naturaleza del mercado en que se desenvuelven, además de proteger los intereses de sus consumidores (Tsai & Peng, 2017). En el caso de Chile, las FinTech no están reguladas, ya que la ley que busca regularlas (Ley FinTech) se encuentran en proceso de

discusión en el senado y se espera durante el año 2022 sea aprobada y promulgada (Comisión de Hacienda, 2022).

Entendida esta realidad, y considerando la revisión bibliográfica presentada, es posible efectuar el siguiente cuestionamiento de contexto: ¿Cuál es la contribución a la inclusión financiera de pymes en Chile, generada por empresas FinTech?

En este contexto, las Pymes seleccionadas para esta investigación carecen de acceso a instrumentos financieros tradicionales, lo que genera una brecha que podría ser cubierta por otros instrumentos financieros, tales como los que proveen las FinTech.

Habiendo recorrido las bases teóricas fundamentales para este estudio, cabe mencionar que la principal motivación para realizarlo ha sido la marginalización de ciertos segmentos comerciales como lo son las pymes, de los sistemas financieros formales, con limitadas opciones de financiamiento a través de créditos y pagos que no les permite desarrollarse de manera óptima. Se propone entonces un estudio que permita identificar que existe una relación entre las herramientas que las FinTech pueden proporcionar a las pymes, que en consecuencia reduce la brecha anteriormente mencionada. En este sentido contribuye al entendimiento de como las FinTech han logrado mejorar la inclusión financiera de las pymes respecto a su acceso al sistema financiero a través de la entrega de herramientas y servicios, resguardando y formalizando estas prestaciones.

Entendido esto, el objetivo de este trabajo es analizar cómo se han visto impactadas las Pymes en Chile con la utilización servicios y productos financieros proporcionados por Fintech para la identificación de las brechas existentes respecto a la inclusión financiera.

## 2. Metodología

**Paradigma y diseño:** La investigación propone la utilización de una metodología cualitativa, basada en entrevistas semiestructuradas. Se escoge este instrumento ya que permite realizar entrevistas de forma estructuradas, pero con cierto nivel de flexibilidad, lo que incentiva a profundizar las respuestas de los entrevistados, propiciando el dialogo y no limitando las respuestas de los participantes. Esta considera una muestra por conveniencia, efectuada a Pymes de la Región Metropolitana.

**Población sobre la que se efectúa el estudio:** Se utilizo a ocho Pymes del sector de venta de productos y servicios. Se seleccionaron en un 100% a encargados del área financiera, por lo que en total participaron ocho responsables con una edad promedio de 30 años, un

mínimo de 27 y un máximo de 32 años. Las pymes en promedio tenían una existencia de 7 años.

**Entorno:** El estudio se efectuó en el área Metropolitana de Chile, con el objetivo de acotar la muestra a un área geográfica centralizada. Los rubros de las pymes escogidas corresponden a la venta de productos y servicios de carácter minorista, venta presencial y online.

**Intervenciones:** Antes de comenzar la entrevista se introdujo a los participantes en el contexto de ésta, con la finalidad de evitar respuestas fuera del alcance del estudio, además al finalizar la entrevista se complementó la contextualización con la descripción de conceptos claves como, por ejemplo, que es Fintech, en que se dividen, entre otras definiciones estandarizadas, con el fin de que existiera una identificación de estas, a modo de retroalimentación de las respuestas dadas. Para realizar las entrevistas se utilizó como medio de recolección de datos un dispositivo para grabar audio, un documento escrito con las preguntas a realizar, este fue completado por el entrevistador. Para los grupos de entrevista y discusión, la grabación de voz fue un apoyo para complementar mediante preguntas abiertas las preguntas base de la entrevista. Simultáneamente, el investigador llevó un diario de campo donde registró cada una de las situaciones previstas para la recogida de información y las percepciones del contexto empresarial durante las entrevistas realizadas. Las etapas de la entrevista se dividieron en la caracterización del presente y comprensión de la realidad, propuesta de alto impacto y alertas sobre las transformaciones, considerando estas preguntas base:

### **Etapas 1: Caracterización del presente y comprensión de la realidad:**

1. ¿Qué es para usted la inclusión financiera?
2. ¿Qué entiende usted por FinTech?
3. En la práctica ¿Cómo acceden a financiamiento en la Pyme?
4. ¿Cuáles son las plataformas de pago que tienen disponibles para sus clientes?
5. ¿Usted cree que el sistema financiero tradicional es inclusivo? ¿En qué cosas usted cree que el sistema financiero formal genera inclusión financiera a su empresa? ¿Por qué?
6. ¿Usted cree que los métodos de pago tradicionales generan inclusión financiera? ¿En qué cosas usted cree que de métodos de pago tradicionales generan inclusión financiera a su empresa?
7. ¿Qué tan conforme esta con los métodos de financiamiento ofrecidos por bancos e instituciones tradicionales? ¿Por qué?
8. ¿Qué tan conforme esta con los métodos de pago tradicionales? ¿Por qué?

## Etapa 2: Alertas sobre las transformaciones y cambios percibidos en el tiempo

9. ¿Qué problemas tiene la empresa al momento de querer financiarse en instituciones tradicionales?
10. ¿Qué problemas tiene la empresa al momento de buscar métodos de pago distintos a los tradicionales?
11. En su opinión, ¿Cuáles son los problemas que usted visualiza al momento de implementar servicios o herramientas FinTechs en su compañía?

## Etapa 3: Propuestas de alto impacto

12. ¿Qué opción de financiamiento que genere mejoras o cambios te gustaría que te ofrecieran?
13. ¿Qué opción de método de pago para tus clientes que genere mejoras o cambios te gustaría que te ofrecieran?
14. ¿Crees que las Fintech han generado inclusión financiera al sistema financiero en Chile? ¿Cómo?

### Método de verificación y validación del instrumento:

Con el objetivo de corroborar el instrumento, este fue analizado y verificado por tres expertos con grado académico de doctor, chilenos, los cuales indicaron sugerencias y ajustes de acuerdo con el diseño de la investigación. En relación con la validación de la información obtenida, se consideraron los comentarios de pares y comprobaciones con los participantes, tomando en cuenta este criterio, se compartieron los resultados y las interpretaciones con los actores claves, quienes, en su calidad de participantes del estudio, han permitido matizar las interpretaciones y reflexiones que han surgido del total de los datos analizados.

**Plan de análisis de los datos:** Se confeccionó el instrumento y sus preguntas, estableciendo las categorías de observación y estudio. Luego, se concretaron entrevistas (8) con diversos perfiles de pequeñas Pymes. Posteriormente se realizó un contraste entre la teoría y las observaciones recogidas tomando nota de éstas en un diario de campo y se plantearon hipótesis explicativas sobre dichas observaciones.

**Ética:** Se procuró la participación informada y voluntaria de los actores del estudio. Además, se tomaron medidas para garantizar la confidencialidad de la información y validarla con los propios interesados; por ejemplo, cambio de nombres que no necesariamente coinciden con su género. No se intentó, ni implícita ni explícitamente, influir en las respuestas, ni cambiar sus características individuales, se respetó la libertad de participar o no sin presión, ni ofrecimiento de beneficio para ser parte de la investigación.

## 3. Resultados

A continuación, presentaremos los resultados de cada uno de los 14 ítems. Por cuestiones de espacio y claridad en la lectura, hemos decidido incluir únicamente la información relevante para este artículo.

Para este análisis, se llevó a cabo una categorización de las respuesta entregadas, a través de un proceso deductivo identificando los criterios que plasmen la problemática desde los actores claves.

Los datos se muestran agrupados de acuerdo con la tabla de categorización:

Tabla I. Categorización de respuestas

Ítem	Categorías	%
<b>Etapa 1: Caracterización del presente y comprensión de la realidad.</b>		
1. ¿Qué es para usted la inclusión financiera?	Financiamiento sin barreras de entrada	62,5%
	Acceso a financiamiento e información transversal.	37,5%
2. ¿Qué entiende usted por FinTech?	Tecnología como herramienta financiera	50%
	No las conoce ni identifica	50%
3. En la práctica ¿Cómo acceden a financiamiento en la Pyme?	Reinversión y ahorros	62,5%
	Instituciones financieras y ahorros	37,5%
4. ¿Cuáles son las plataformas de pago que tienen	FinTech, pago digital y otros	62,5%

disponibles para sus clientes?	Pago digital y/o otros	37,5%
5. ¿Usted cree que el sistema financiero tradicional es inclusivo? ¿En qué cosas usted cree que el sistema financiero formal genera inclusión financiera a su empresa? ¿Por qué?	Cree que no es inclusivo y no podido acceder a financiamiento	50%
	Cree que no es inclusivo, pero ha podido acceder a financiamiento	37,5%
	Cree que es inclusivo porque hay opciones para elegir	12,5%
6. ¿Usted cree que los métodos de pago tradicionales generan inclusión financiera? ¿En qué cosas usted cree que de métodos de pago tradicionales generan inclusión financiera a su empresa?	Genera inclusión financiera porque existen más opciones	75%
	Genera inclusión financiera, pero con limitantes	25%
7. ¿Qué tan conforme esta con los métodos de financiamiento ofrecidos por bancos e instituciones tradicionales? ¿Por qué?	No conforme	88%
	Conforme	12%
8. ¿Qué tan conforme esta con los métodos de	Conforme	88%

pago tradicionales? ¿Por qué?	No conforme	12%
<b>Etapa 2: Alertas sobre las transformaciones y cambios percibidos en el tiempo</b>		
9. ¿Qué problemas tiene la empresa al momento de querer financiarse en instituciones tradicionales?	Altas Tasas de interés	50%
	Falta de información, relacionado con asesorías	37,5%
	Altas tasas y poca información, relacionado con asesorías	12,5%
10. ¿Qué problemas tiene la empresa al momento de buscar métodos de pago distintos a los tradicionales?	Falta de información	50%
	No he presentado ningún problema	37,5%
	Altas comisiones	12,5%
11. En su opinión, ¿Cuáles son los problemas que usted visualiza al momento de implementar servicios o herramientas FinTech en su compañía?	No ven problemas en implementar FinTech	37,5%
	Seguridad y formalidad	37,5%
	Adaptación de usuario	25%
<b>Etapa 3: Propuestas de alto impacto</b>		
12. ¿Qué opción de financiamiento	Financiamiento con tasas de interés flexibles	

que genere mejoras o cambios te gustaría que te ofrecieran?		100%
13. ¿Qué opción de método de pago para tus clientes que genere mejoras o cambios te gustaría que te ofrecieran?	Pago con menores comisiones	62,5%
	Pago digital, directo y flexible	37,5%
14. ¿Crees que las Fintech han generado inclusión financiera al sistema financiero en Chile? ¿Cómo?	Creer que si generan inclusión financiera	100%

### 3.1 Análisis de datos

#### Ítem 1. ¿Qué es para usted la inclusión financiera?

Se revisaron los resultados generales de la primera pregunta del cuestionario, y se encontró que un 62,5% de los entrevistados indica que para ellos la inclusión financiera representa un tipo de financiamiento sin barreras, lo que queda en evidencia cuando se indica: “La oportunidad de darle estas pymes un financiamiento sin un respaldo formal. Sin mucho respaldo porque también es muy difícil como tú le aseguras a un banco y le vas a pagar que para mí fue un tema cuando yo empecé” (Entrevistado 2). Por otro lado, el resto de los entrevistados el cual representa un total de 37,5% de la muestra, señala que para ellos la inclusión financiera es poder acceder no solo a financiamiento, sino que también a información de manera transversal lo que podemos ver reflejado en la siguiente textualidad: “La inclusión financiera para mí sería poder tener información y herramientas para acceder a financiamiento” (Entrevistado 3).

#### Ítem 2. ¿Qué entiende usted por FinTech?

Respecto a los resultados del ítem 2, se obtuvo que un 50% de los entrevistados si bien no tienen totalmente el claro el concepto, si pueden identificar a las FinTech como una herramienta financiera de carácter tecnológica en este caso para las pymes, lo que queda en evidencia: “No sé exactamente, me imagino que está relacionado a como tecnologías que se solucionan cosas del aspecto financiero, económico o administrativo, quizás de la

empresa” (Entrevistado 3). No obstante, ocurre lo contrario en el resto del grupo de entrevistados, correspondientes a un 50% los cuales comentan no conocerlas ni tampoco identificarlas: “No estoy tan familiarizado, pero quizás podría ser una forma de inversión” (Entrevistado 5).

#### Ítem 3. En la práctica ¿Cómo acceden a financiamiento en la compañía?

De los entrevistado que respondieron el ítem 3, un 62,5% afirma que el principal acceso a financiamiento se da a través de ahorro y reinversión de las ganancias generadas por las ventas de productos y servicios. Los entrevistados apuntaron que: “Ahorros propios, reinversión para comprar más maquinas, de esta forma el negocio crece” (Entrevistado 8). Por otro lado, el 37,5% restante de las respuestas, afirma que logran financiarse a través de instituciones financieras con créditos de consumo a cuentas personales de los dueños de las Pymes y ahorros, lo que podemos evidenciar en la siguiente textualidad: “Ahorros, reinversión, crédito con el Banco Estado, pero sacado como persona natural y apoyo familiar” (Entrevistado 6)

#### Ítem 4. ¿Cuáles son las plataformas de pago que tienen disponibles para sus clientes?

Del total de entrevistados en el ítem 4, un 62,5% afirmó utilizar FinTech sin identificarlo como tal, pagos digitales (no FinTech) y otros como efectivo para sus métodos de pago en la Pyme, lo que podemos ver reflejado en: “Hasta hace un tiempo solo tenía transferencia, y Payku (FinTech). No acepto efectivo porque me han pagado con billetes falsos” (Entrevistado 3). Por otro lado, el 37,5% restante afirmó utilizar pagos digitales como transferencias y efectivo como herramienta de pago dentro de su pyme: “Transferencia o efectivo, ya que es lo más simple tanto para los clientes como para mí ya que no hay costo asociado, aunque no me gusta paguen en efectivo, intento evitarlo” (Entrevistado 8)

#### Ítem 5. ¿Usted cree que el sistema financiero tradicional es inclusivo? ¿En qué cosas usted cree que el sistema financiero formal genera inclusión financiera a su empresa? ¿Por qué?

Se revisó los resultados generales, en los cuales se encontró que un 50% de los entrevistados consideran que el sistema financiero formal no genera inclusión financiera y además no podido a acceder a financiamiento mediante estas instituciones: “No creo que generen inclusión financiera, cuando me he acercado al área de pyme de algunos bancos no he podido acceder a financiamiento, sobre todo en la etapa inicial” (Entrevistado 8, 27 años). Por otra parte, un 37,5% de los entrevistados apuntaron a que, si bien consideran que el sistema financiero formal no es inclusivo, si han podido acceder a financiamiento, tal como se mencionaba en la ítem 5, esto como persona natural y no como Pyme: “Cero

inclusión, me cobran por todo, por lo menos hasta ahora no me han ofrecido nada, que yo pueda decir esta es una buena oportunidad. Tuve que esperar 2 años para pedir un préstamo, pude haber crecido mucho más. Es más fácil encontrar financiamiento como persona natural que como Pyme” (Entrevistado 2). Por último, un 12,5% de los entrevistados, indica lo contrario, señalando que existen una variedad de opciones a las que se puede optar: “Creo que, si es inclusivo, hay opciones para poder optar a financiamiento” (Entrevistado 1)

**Ítem 6. ¿Usted cree que los métodos de pago tradicionales generan inclusión financiera? ¿En qué cosas usted cree que de métodos de pago tradicionales generan inclusión financiera a su empresa?**

El 75% de las respuestas entregadas hacen referencia a la gran la inclusión financiera de los método de pago, debido a la gran variedad que existe hoy en el mercado y a la cual se puede optar, sin dejar de considerar las altas comisiones. En las respuestas de este apartado se encontraron frases similares entre los entrevistados: “Creo que el último año han implementado demasiado medios de pago, por lo que hay más para elegir, pero las comisiones siguen siendo altas. Por ejemplo, Mercado Pago no cobra hasta que el cliente recibe el producto, eso es muy inclusivo” (Entrevistado 2). Otra cuestión destacable en los resultados es que el 25% de los entrevistados restantes hace referencia a que los sistemas de pago tradicionales generan inclusión financiera pero no en su totalidad, sino que hay algunas limitantes a considerar para poder categorizarlo como totalmente inclusivo, por ejemplo: “Principalmente en la rapidez de pago por ejemplo con transferencia, pero está el límite de pago por transferencia” (Entrevistado 5)

**Ítem 7. ¿Qué tan conforme esta con los métodos de financiamiento ofrecidos por bancos e instituciones tradicionales? ¿Por qué?**

La gran mayoría de los entrevistados, los cuales representan un total de 88% de la muestra, indican no estar conformes con los métodos de financiamiento ofrecidos por instituciones tradicionales, desde la idea de que no han podido acceder a ello, y que siempre es más fácil hacerlo desde la figura de persona natural, que de empresa: “No estoy conforme, ya que cuando lo intente no me dieron nada por no tener el suficiente historial crediticio. Donde sí tengo mi cuenta personal me dieron un crédito de consumo por los movimientos” (Entrevistado 7). Por el contrario, el resto de los entrevistados que representan un 12%, expresan sentirse conformes con los métodos de financiamiento que ofrecen las instituciones formales, principalmente porque han podido acceder a ello: “La verdad estoy

conforme porque el banco siempre me ha prestado dinero, no tengo nada que decir” (Entrevistado 6)

**Ítem 8. ¿Qué tan conforme esta con los métodos de pago tradicionales? ¿Por qué?**

Del total de entrevistados que participaron del estudio, un 88% comenta sentirse conforme respecto a los métodos de pago tradicionales disponibles, principalmente porque es una forma más segura en comparación al efectivo: “Estoy conforme porque disminuye el riesgo en comparación con pagar en efectivo por el tema de los billetes falsos, por lo que es más seguro para nosotros” (Entrevistado 4). El resto de los entrevistados, que representan un 12% de la muestra, no se encuentra conforme con los métodos de pago tradicionales, principalmente por la falta de opciones: “No estoy conforme, me gustaría tener más opciones” (Entrevistado 8)

**Ítem 9. ¿Qué problemas tiene la empresa al momento de querer financiarse en instituciones tradicionales?**

Se revisaron los resultados generales de la pregunta 9 del cuestionario, pudiendo evidenciar que un 50% de los entrevistados considera que el principal problema que tiene su Pyme para acceder a financiamiento en instituciones formales se debe a las altas tasas que estas ofrecen: “El encontrar un financiamiento también llevaba al tener un crédito que va a tener una tasa de interés y que realmente no me interesaba tener un interés que estar pagando constantemente” (Entrevistado 1). Otra cuestión destacable de los resultados es que la segunda respuesta más recurrente que corresponde a un 37,5% de la muestra, es la que hace referencia a la problemática que existe al momento de querer acreditar la información de la Pyme para acceder a financiamiento: “Al momento de acreditar creo que es complicado. Es más fácil acreditar yo como persona natural que con mi Pyme” (Entrevistado 8). Por último, un porcentaje menor de los entrevistados 12,5% comenta que el problema se encuentra en una combinación de factores, un ejemplo de esto sería lo indicado por el Entrevistado 3: Altas tasas, asesorías financieras y legales, además del acceso a la información”.

**Ítem 10. ¿Qué problemas tiene la empresa al momento de buscar métodos de pago distintos a los tradicionales?**

Gran parte de los entrevistados que corresponden a un 50%, de la muestra, señala respecto al ítem 10 del cuestionario, que la principal problemática para considerar métodos de pago distintos a los tradicionales es la falta de información por parte de los clientes, que tiene también que ver con la adaptación a la tecnología, lo cual se evidencia en: “Quizás el tema de que nuestros clientes suelen adultos y a veces es difícil que se adapten a otras plataformas, el desconocimiento y uso de tecnologías” (Entrevistado 4 ). Por otro lado, la segunda

mayoría correspondiente a un 37,5%, hace referencia a que no existen mayores problemas al momento de querer considerar o implementar otros medios de pago distintos a los tradicionales: “Pedían los papeles básicos que tienen que solicitar para poder generar una red de pago y no creo que haya algún tipo de problema con” (Entrevistado 1). Por último, un porcentaje menor de entrevistados, los cuales representan a un 12,5% de la muestra, considera que las problemáticas tienen que ver con diversos factores, entre ellos las altas comisiones y la costumbre de parte de los clientes. Nos encontramos con frases similares entre los entrevistados: “Creo que las comisiones son muy altas, a pesar de que el pago es mensual o por transacción. Mis clientes están acostumbrados a transferir por lo que por ahora no prefiero otra cosa” (Entrevistado 8)

**Ítem 11. En su opinión, ¿Cuáles son los problemas que usted visualiza al momento de implementar servicios o herramientas FinTech en su compañía?**

Se revisaron los resultados generales del ítem 13 del cuestionario, pudiendo evidenciar que un 37,5% de los entrevistados consideran que no habría ningún problema en poder implementar FinTech dentro de sus Pymes, tanto de método de pago como de financiamiento: “Es algo que implementaría, por lo que no veo problemas” (Entrevistado 7). Otra cuestión destacable de las respuestas proporcionadas por los entrevistados, que corresponden a un 37,5% del total de la muestra, apunta a que si bien consideran que no habría problemas en implementar FinTech, aun lo ven como algo riesgoso y poco formal, por lo tanto tendría que garantizar estos aspectos para poder ser implementado: “No veo problema en implementar, pero tendría que ser algo muy formal y serio porque eso te abre puertas a otro tipo de financiamiento también” (Entrevistado 5). Por último, cabe destacar la respuesta de las personas restantes que corresponden a un 25% de la muestra, que señalan como problemática para implementar FinTech en sus Pymes la adaptación al cambio de los usuarios, especialmente los que tienen clientela que se considera adultos mayores: “Yo creo que acreditar y los segundos es que yo trabajo con muchas personas mayores y que no tienen, o sea tiene celular, pero lo manejan contestar WhatsApp nada más, ni siquiera transferir porque esa gente eso en las que me pagan en efectivo” (Entrevistado 8)

**Ítem 12. ¿Qué opción de financiamiento que genere mejoras o cambios te gustaría que te ofrecieran?**

Respecto al ítem 11 del cuestionario, se identificó una respuesta generalizada entre los entrevistados, la cual tiene que ver con un tipo de crédito que contenga distintas características, como por ejemplo que sea flexible y hecho a la medida de las condiciones financieras que tienen las Pymes: “Algún tipo como de crédito de consumo que sea hecho para Independientes y que no necesariamente tengas que demostrar tanta

documentación, tasas más bajas, plazos más extensos de pago” (Entrevistado 3)

**Ítem 12. ¿Qué opción de método de pago para tus clientes que genere mejoras o cambios te gustaría que te ofrecieran?**

La gran mayoría de los entrevistados, que en este caso corresponden a un 62,5% coinciden en que la mejor opción para ellos como Pyme, respecto a métodos de pago, es reducir costos por transacción, mediante menos comisiones y pago flexible por ejemplo en cuotas: “Poder pagar en cuotas y con menores comisiones, ya que por ejemplo yo uso transferencia en estos momentos y no me cobran por transacción” (Entrevistado 6). El resto de los entrevistados, que representan a un 37,5% buscan que se les ofrezca un método de pago el cual sea digital, y logre facilitar la experiencia del usuario siendo flexible: “Con lo que hay funciona bien pero mientras menos click tuviese que hacer el cliente, mucho mejor. Que se enviara un link y con dos click máximo pudiese comprar, se piensa menor en la decisión de compra” (Entrevistado 1).

**Ítem 14. ¿Crees que las Fintech han generado inclusión financiera al sistema financiero en Chile? ¿Cómo?**

Respecto a la ítem 14 del cuestionario, se destaca la respuesta generalizada de los entrevistado al considerar que las FinTech si han generado inclusión financiera en el sistema financiero de Chile, la cual corresponde al 100% y se debe principalmente a la disponibilidad de nuevas tecnologías, con mejores condiciones que pueden ser una opción para las Pymes que no han podido optar a financiamiento o métodos de pago en el sistema tradicional, lo cual queda evidenciado en, “Absolutamente, lo más inclusivo que hay hoy disponible viene de estas empresas más pequeñas, también creo que la tendencia es aliarse a empresas como estas” (Entrevistado 3).

### **3.2 Discusión de resultados**

Considerando la primera etapa de caracterización del presente y comprensión de la realidad, es posible visibilizar que los entrevistados en gran parte son capaces de definir lo que es la inclusión financiera para ellos, lo que no significa que esta definición sea la correcta, según la literatura (Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, 2019) la inclusión financiera tiene que garantizar no solo el acceso a los servicios financieros si no que debe también resguardar la calidad de estas prestaciones, contrario de lo que los entrevistados señalan, siendo en este caso el acceso a financiamiento sin respaldos ni garantías de prestaciones.

Respecto a la identificación de las Fintech, si bien no existe un reconocimiento claro en las respuestas entregadas, hay un grupo de entrevistados que si logra

definirlas como una herramienta tecnológica que ayuda al área financiera. Si bien es difícil poder coincidir con una definición exacta de lo que son las FinTech, estas respuestas están parcialmente en línea con la literatura (Thakor, 2020a), que define a las Fintech como tecnología para mejorar los servicios financieros, una definición bastante similar a la entregada por los entrevistados. Por otro lado, el otro grupo de entrevistados no logra definirlas ni identificarlas.

En su gran mayoría los entrevistados comentaron que sus ingresos provienen de ahorros propios y reinversión de las ganancias generadas a lo largo del tiempo. Esto refleja la brecha que existe hoy respecto al acceso de las Pymes a herramientas financieras del sistema tradicional. Además, se indica que no solo es por las altas tasas de interés sino también porque no tienen acceso a estos productos y servicios. Esta relación es también representada en la literatura (Liang et al., 2017; Yoshino & Taghizadeh-Hesary, 2019), donde se señala que efectivamente las Pymes están sujetas a restricciones crediticias más estrictas que el resto de las empresas, lo que no les permite acceder a estos servicios. A su vez, esto se explica con la disconformidad que hay respecto a estos servicios y productos de financiamiento mostrados en el estudio. Como resultado de estas brechas la sensación generalizada de los entrevistados es que el sistema no es inclusivo para las Pymes, ya que no han podido acceder a los servicios y productos financieros, replicando lo mostrado en los estudios anteriormente mencionados.

Otro aspecto interesante es que, si bien un porcentaje menor afirmó poder acceder a financiamiento en instituciones tradicionales, señalan que lo hacen a través de sus cuentas personales, y no mediante su Pyme. Esto es muy relevante ya que en la literatura (Finnovista et al., 2021) cuando se plantea que las FinTech buscan llenar una brecha lo hacen específicamente para las pequeñas y medianas empresas que se encuentran bancarizadas y sub bancarizadas, por lo que se presentan como una opción interesante para estas Pymes que buscan poder financiarse.

A pesar de que en la categoría de identificación de FinTech no hay un reconocimiento claro, la mayoría de los participantes del estudio utiliza FinTech en su Pyme como método de pago, esto tiene relación principalmente a que el concepto de FinTech no está interiorizado. Esto tiene relación con la literatura (Huang & Yu, 2022) donde se evidencia que la adopción de FinTech suele ser mejor en países desarrollados, que no es el caso de Chile. De todas formas, en las dos categorías hay un consenso de que la tecnología es una herramienta mucho más segura para llevar a cabo sus transacciones, ya sea mediante FinTech o transferencia en comparación con el

efectivo, lo que en parte es abordado en la literatura (Puschmann, 2017), donde se comenta este cambio de comportamiento de parte de los consumidores por la innovación de nuevas tecnologías, en este caso, de las FinTech. Por otro lado, en gran proporción de los entrevistados, consideran que los métodos de pago tradicionales si generan inclusión financiera, principalmente por la diversidad de opciones que existen hoy en día en el mercado, por lo que se encuentran conformes con lo ofrecido. Esto tiene relación con el fácil acceso y el buen funcionamiento que tienen estos en la operación.

En la segunda etapa de alertas sobre las transformaciones y cambios percibidos en el tiempo se puede desprender que la principal problemática que existe hoy en día para las Pymes respecto a métodos de financiamiento son las altas tasas de interés que existen en el mercado, además de la poca asesoría financiera que existe respecto a estos temas para las Pymes, lo que se ve evidenciado en la literatura (Sahay & International Monetary Fund. Monetary and Capital Markets Department., 2020; Gomber et al., 2017).). Es por esto que los entrevistados manifiestan que la opción que más les acomodaría es poder optar a un sistema de financiamiento flexible que se adecue a su realidad, es decir, que brinde menores tasas de interés con pagos flexibles. Estos puntos son algo que puede ofrecer las Fintech al disminuir costos operacionales en otros aspectos de su negocio y entregar alternativas atractivas. Respecto a métodos de pago, y continuando la línea anterior, la principal problemática que existe para las Pymes es la falta de información, y las altas comisiones en transacciones. La gran mayoría de los entrevistados preferiría un sistema de pago con menores comisiones, directo y digital, más cercano a lo que es hoy en día una transferencia electrónica y que sea fácil de implementar.

Respecto a la tercera etapa de propuestas de alto impacto, si bien gran porcentaje de las Pymes entrevistadas consideraba que no tendría problema en implementar FinTech en sus negocios en su estado actual, la segunda mayoría considera que la formalidad y seguridad son factores determinantes en la decisión de implementación. Esto representa una brecha existente con la realidad del país, ya que las FinTech en Chile no estaban reguladas en Chile hasta el pasado 04 de octubre del año 2022 donde se aprobó la Ley Fintech. Este proyecto busca normarlas para asegurar su uso, por lo que se está a la espera de su promulgación y posterior adopción en las empresas existente. Al ser algo tan reciente da cuenta que aún no es de conocimiento general que estas se encuentran reguladas, por lo que este respaldo legal necesita poder comunicarse para que las Pymes puedan utilizarlas y satisfacer las carencias financieras que pueden estar experimentando las

pequeñas y medianas empresas. Los resultados coinciden con lo indicado por (Tsai & Peng, 2017), como requisitos que se necesitan para que la legalidad de las FinTech sea óptima para el mercado, es que en este caso sean lo suficientemente rigurosas y su vez, logren promover la innovación, de tal forma que contengan los riesgos potenciales, además de proteger los intereses de sus consumidores, que en este caso es lo que ellos buscan y no perciben.

Por último, al ser consultados si en su opinión creían que las FinTech generaban inclusión financiera al sistema financiero tradicional, los entrevistados en su totalidad creen que si la genera. Esto es muy relevante ya que evidencia una brecha existente entre lo que hoy el mercado ofrece y lo que pueden llegar a aportar las FinTech. Lo anterior da la oportunidad para generar nuevas opciones tanto de financiamiento como de método de pago. Las FinTech que prestan servicios o productos a estas Pymes además de ofrecer una alternativa que genera mayor inclusión financiera, ofrece menores costos y tasas, comparados a el sistema financiero tradicional (Sahay & International Monetary Fund. Monetary and Capital Markets Department., 2020; Gomber et al., 2017).) Los resultados se encuentran en línea con la literatura, ya que FinTech pueden aportar beneficios económicos a las Pymes, en combinación con una mejor experiencia de compra a los clientes, además de precios más competitivos, obteniendo mayor retorno.

Para abordar las brechas detectadas, se propone **informar** sobre los beneficios y ventajas que tiene el poder implementar FinTech en Pymes, de esta forma se lograría llegar a más potenciales pequeños y medianos negocios que necesitan de estas herramientas. **Promover** el uso de asesorías financieras y legales que ayuden a integrar a las FinTech con las Pymes y de esta forma obtener beneficios mutuos **Cuantificar** el beneficio económico que perciben las Pymes al integrar FinTech a sus operaciones para respaldar cuantitativamente el aporte de estas.

### ***3.3 Análisis de impacto obtenido***

Dentro de las entrevistas se identificó las transformaciones y cambios percibidos por los 8 entrevistados, respecto a los métodos de financiamiento y de pago, en un plazo de 5 años. Del total de respuesta se destaca la entrevistada 3, la cual comenta que inicialmente utilizaban métodos de pago exclusivos como transferencia y efectivo, pero que al transcurrir el tiempo las transferencias dejaron de ser una opción por tener tope máximo de depósito por transacción para cuentas nuevas (asumiendo que los clientes que compraban lo hacían por primera vez), por lo que se tornó poco conveniente. Esto la llevo a contratar otro tipo de método de pago que correspondía a una FinTech

(Payku) que permitía generar pagos online, de forma directa y rápida. Comenta que su experiencia ha sido muy buena, principalmente porque el servicio es bueno tanto para sus clientes como ella, los pagos se generan de manera rápida a su cuenta y siempre que ha tenido problemas el servicio al cliente ha podido solucionarlos de forma expedita.

Por otro lado, respecto a financiamiento comenta que en un inicio en su Pyme solicitó financiamiento mediante su empresa pero que nunca pudo optar a este mediante los bancos, por falta de historial crediticio y garantías, por lo que comenzó a generar movimientos de dinero en su cuenta personal, lo que le generaron un historial y si bien decidió no optar a créditos con el banco, ella como persona natural si podría hacerlo por estos movimientos generados a través de los años, no así con su Pyme.

Por lo que esta identificación de esta mejora de servicio que entrega la FinTech de método de pago y la decisión de no optar a financiamiento con instituciones tradicionales de financiamiento, específicamente por sentirse excluida del sistema tradicional financiero con su Pyme muestran el impacto positivo que tiene en el método de pago las FinTech y la potencial oportunidad que existe en métodos de financiamiento posicionándolo como una opción de inclusión financiera para las Pymes.

## **4. Conclusiones**

Este trabajo establece la contribución a la inclusión financiera de Pymes en Chile, generada por empresas FinTech, la cual corresponde a dar alternativas tanto de financiamiento como de medios de pago, que generan beneficios económicos para ellos, como organización y beneficios de experiencia de cliente. Esto está enfocado en las necesidades no cubiertas por el mercado tradicional financiero. A pesar de ser clientes como personas naturales, no pueden acceder a los servicios y productos de estas organizaciones a través de sus Pymes, principalmente por las exigentes barreras de acceso, generando menor inclusión financiera cuando no existen otras opciones. Para ello se analizó el impacto en las pymes en Chile con la utilización de herramientas financieras proporcionadas por Fintech para la identificación de las brechas existentes respecto a la inclusión financiera. En efecto, los datos muestran que pesé a que existe una brecha no cubierta por el sistema financiero tradicional, una de las razones por las cuales las Pymes no acuden a las FinTech es principalmente por la falta de información y en parte por la falta de confianza que podría llegar a generar el tomar sus servicios y productos, todo esto en respuesta de la falta de información. Además, esto se suma a que en general las Pymes estudiadas no cuentan con asesoría ni financiera ni legal para acudir a estos procesos.

Dicho lo anterior este trabajo contribuye al entendimiento de como las Fintech han logrado mejorar la inclusión financiera de las pymes respecto a su acceso al sistema financiero a través de la entrega de productos y servicios, resguardando y formalizando estas prestaciones.

Para abordar las brechas detectadas, se proponen las siguientes acciones futuras:

- **Informar** sobre los beneficios y ventajas que tiene el poder implementar FinTech en Pymes
- **Promover** el uso de asesorías financieras y legales que ayuden a integrar a las FinTech con las Pymes.
- **Cuantificar** el beneficio económico que perciben las Pymes al integrar FinTech a sus operaciones para respaldar cuantitativamente el aporte de estas.

## Referencias

- Agyekum, F. K., Reddy, K., Wallace, D., & Wellalage, N. H. (2021). Does technological inclusion promote financial inclusion among SMEs? Evidence from South-East Asian (SEA) countries. *Global Finance Journal*.  
<https://doi.org/10.1016/j.gfj.2021.100618>
- Agyekum, F. K., Reddy, K., Wallace, D., & Wellalage, N. H. (2022). Does technological inclusion promote financial inclusion among SMEs? Evidence from South-East Asian (SEA) countries. *Global Finance Journal*, 53, 100618.  
<https://doi.org/10.1016/j.gfj.2021.100618>
- Blumberg, B. F., & Letterie, W. A. (2008). Business Starters and Credit Rationing. *Small Business Economics*, 30(2), 187–200.  
<https://doi.org/10.1007/s11187-006-9030-1>
- Boocock, G., & Wahab, I. A. (2001). The financing of small firms: Different continents, the same problems? *New England Journal of Entrepreneurship*, 4(2), 13–31.  
<https://doi.org/10.1108/NEJE-04-02-2001-B003/FULL/PDF>
- Bradford, T., & Keeton, W. R. (2012). New person-to-person payment methods: have checks met their match? *Economic Review*, 97(Q III).  
<https://ideas.repec.org/a/fip/fedker/y2012iqiini.v.97no.3x1.html>
- Buckley, R. P., Arner, D. W., Zetsche, D. A., & Selga, E. (2019). The Dark Side of Digital Financial Transformation: The New Risks of FinTech and the Rise of TechRisk. *SSRN Electronic Journal*.  
<https://doi.org/10.2139/ssrn.3478640>
- Cai, C. W. (2018). Disruption of financial intermediation by FinTech: a review on crowdfunding and blockchain. *Accounting & Finance*, 58(4), 965–992.  
<https://doi.org/10.1111/acfi.12405>
- Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos. (2015). *BOLETÍN Volumen LXI Número 4*.
- Comisión de Hacienda, S. de la R. de C. (2022). Proyecto de Ley Boletín N°14.570-05.
- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S., & Hess, J. (2020). The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and Opportunities to Expand Access to and Use of Financial Services\*. *The World Bank Economic Review*, 34(Supplement\_1), S2–S8.  
<https://doi.org/10.1093/wber/lhz013>
- Ding, N., Gu, L., & Peng, Y. (2022). Fintech, financial constraints and innovation: Evidence from China. *Journal of Corporate Finance*, 73, 102194.  
<https://doi.org/10.1016/j.jcorpfin.2022.102194>
- Fasano, F., & Cappa, F. (2022). How do banking fintech services affect SME debt? *Journal of Economics and Business*, 106070.  
<https://doi.org/10.1016/j.jeconbus.2022.106070>
- Finnovista, Alianza del Pacífico, & Banco Interamericano del Desarrollo. (2021). *Radar Fintech e Incumbentes 2021*.
- Gomber, P., Koch, J. A., & Siering, M. (2017). Digital Finance and FinTech: current research and future research directions. *Journal of Business Economics* 2017 87:5, 87(5), 537–580.  
<https://doi.org/10.1007/S11573-017-0852-X>
- Hodula, M. (2022). Does Fintech credit substitute for traditional credit? Evidence from 78 countries. *Finance Research Letters*, 46.  
<https://doi.org/10.1016/j.frl.2021.102469>
- Huang, K. H., & Yu, T. H. K. (2022). Causal complexity analysis for fintech adoption at the country level. *Journal of Business Research*, 153, 228–234.  
<https://doi.org/10.1016/J.JBUSRES.2022.08.030>
- Karim, S., Naz, F., Naeem, M. A., & Vigne, S. A. (2022). Is FinTech providing effective solutions to Small and Medium Enterprises (SMEs) in ASEAN countries? *Economic Analysis and Policy*, 75, 335–344.  
<https://doi.org/10.1016/j.eap.2022.05.019>

- Li, C., He, S., Tian, Y., Sun, S., & Ning, L. (2022). Does the bank's FinTech innovation reduce its risk-taking? Evidence from China's banking industry. *Journal of Innovation & Knowledge*, 7(3). <https://doi.org/10.1016/j.jik.2022.100219>
- Liang, L. W., Huang, B. Y., Liao, C. F., & Gao, Y. T. (2017). The impact of SMEs' lending and credit guarantee on bank efficiency in South Korea. *Review of Development Finance*, 7(2), 134–141. <https://doi.org/10.1016/J.RDF.2017.04.003>
- Menne, F., Surya, B., Yusuf, M., Suriani, S., Ruslan, M., & Iskandar, I. (2022). Optimizing the Financial Performance of SMEs Based on Sharia Economy: Perspective of Economic Business Sustainability and Open Innovation. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(1), 18. <https://doi.org/10.3390/joitmc8010018>
- Ministerio de Economía Fomento y Reconstrucción. (2010). Ley 20416, Fija normas especiales para la empresa de menos tamaño.
- Ministerio de Hacienda. (2023). Ley 21521, Promueve la competencia e inclusión financiera a través de la innovación y tecnología en la prestación de servicios financieros,, Ley FINTEC.
- Motta, V. (2018). Lack of access to external finance and SME labor productivity: does project quality matter? *Small Business Economics* 2018 54:1, 54(1), 119–134. <https://doi.org/10.1007/S11187-018-0082-9>
- Murinde, V., Rizopoulos, E., & Zachariadis, M. (2022). The impact of the FinTech revolution on the future of banking: Opportunities and risks. *International Review of Financial Analysis*, 81, 102103. <https://doi.org/10.1016/j.irfa.2022.102103>
- Nicolas R Blancher, Maximiliano Appendino, Aidyn Bibolov, Armand P Fouejieu, Jiawei Li, Anta Ndoye, Alexandra Panagiotakopoulou, Wei Shi, & Tetyana Sydorenko. (2019). Financial Inclusion of Small and Medium-Sized Enterprises in the Middle East and Central Asia.
- Puschmann, T. (2017). Fintech. *Business & Information Systems Engineering*, 59(1), 69–76. <https://doi.org/10.1007/s12599-017-0464-6>
- Sahay, R., & International Monetary Fund. Monetary and Capital Markets Department. (2020). The promise of fintech : financial inclusion in the post COVID-19 era.
- Silva, A. (2018). LA EVOLUCIÓN DEL SECTOR FINTECH, MODELOS DE NEGOCIO, REGULACIÓN Y RETOS.
- Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. (2019). Informe de Inclusión Financiera en Chile 2019.
- Thakor, A. v. (2020a). Fintech and banking: What do we know? *Journal of Financial Intermediation*, 41, 100833. <https://doi.org/10.1016/j.jfi.2019.100833>
- Thakor, A. v. (2020b). Fintech and banking: What do we know? *Journal of Financial Intermediation*, 41, 100833. <https://doi.org/10.1016/j.jfi.2019.100833>
- Triki, T., & Gajigo, O. (2014). Credit Bureaus and Registration and Access to Finance: New Evidence from 42 African Countries. *Journal of African Development*, 16(2), 73–101. <https://ideas.repec.org/a/afe/journal/v16y2014i2p73-101.html>
- Tsai, C., & Peng, K.-J. (2017). The FinTech Revolution and Financial Regulation: The Case of Online Supply-Chain Financing. *Asian Journal of Law and Society*, 4(1), 109–132. <https://doi.org/10.1017/als.2016.65>
- Yoshino, N., & Taghizadeh-Hesary, F. (2019). Optimal credit guarantee ratio for small and medium-sized enterprises' financing: Evidence from Asia. *Economic Analysis and Policy*, 62, 342–356. <https://doi.org/10.1016/j.eap.2018.09.011>
- Zhang, X., Zhao, T., Wang, L., & Dong, Z. (2022). Does Fintech benefit financial disintermediation? Evidence based on provinces in China from 2013 to 2018. *Journal of Asian Economics*, 82, 101516. <https://doi.org/10.1016/J.ASIECO.2022.101516>

#### **4 CONCLUSIONES GENERALES**

Este trabajo establece la contribución a la inclusión financiera de Pymes en Chile, generada por empresas FinTech, la cual corresponde a dar alternativas tanto de financiamiento como de medios de pago, que generan beneficios económicos para ellos, como organización y beneficios de experiencia de cliente. Esto está enfocado en las necesidades no cubiertas por el mercado tradicional financiero. A pesar de ser clientes como personas naturales, no pueden acceder a los servicios y productos de estas organizaciones a través de sus Pymes, principalmente por las exigentes barreras de acceso, generando menor inclusión financiera cuando no existen otras opciones. Para ello se analizó el impacto en las pymes en Chile con la utilización de herramientas financieras proporcionadas por Fintech para la identificación de las brechas existentes respecto a la inclusión financiera. En efecto, los datos muestran que pese a que existe una brecha no cubierta por el sistema financiero tradicional, una de las razones por las cuales las Pymes no acuden a las FinTech es principalmente por la falta de información y en parte por la falta de confianza que podría llegar a generar el tomar sus servicios y productos, todo esto en respuesta de la falta de información. Además, esto se suma a que en general las Pymes estudiadas no cuentan con asesoría ni financiera ni legal para acudir a estos procesos.

Es importante considerar también que:

Se realizó el levantamiento de datos mediante entrevistas a Pymes en Región Metropolitana de Chile acerca de utilización de servicios y productos financieros provenientes de Fintech, para conocer en mayor profundidad la realidad financiera de cada una de las Pymes. Este levantamiento de datos se realizó a través de una selección de preguntas de elaboración propia, que se consideraron pertinentes para poder profundizar en los temas anteriormente mencionados.

Se recopiló los datos de entrevistas realizadas y se realizó un procesamiento de estos para agrupar respuestas y formar los resultados finales tabulados de todo el proceso. Este procesamiento de los datos, trajeron como resultado una categorización de las respuestas

entregadas por los entrevistados, lo que permitió tener mejor entendimiento de los patrones existentes.

Se analizó los resultados provenientes de las entrevistas, identificando brechas relacionadas a inclusión financiera en Pymes, para concluir que las FinTech son una herramienta de inclusión financiera.

Dicho lo anterior este trabajo contribuye al entendimiento de como las Fintech han logrado mejorar la inclusión financiera de las pymes respecto a su acceso al sistema financiero a través de la entrega de productos y servicios, resguardando y formalizando estas prestaciones.

#### **4.1 Propuesta para trabajos futuros**

Como continuación de este trabajo de tesis, hay varias líneas de desarrollo que quedan pendientes, y en las que es posible continuar trabajando; algunas de ellas, están más directamente relacionadas con este trabajo de tesis y son el resultado de preguntas que han ido surgiendo durante el proceso de investigación, como otras que son más tangenciales a la investigación. A continuación, revisaremos trabajos futuros que pueden investigarse como conclusión de esta investigación:

Para abordar las brechas detectadas, se proponen las siguientes acciones futuras:

- **Generar** un modelo cuantitativo que pueda mostrar económicamente los impactos que pueda tener en la inclusión financiera de Pymes la utilización de FinTech
- **Analizar** el impacto a largo plazo que pueden llegar a tener la implementación de FinTech respecto a la inclusión financiera en Pymes.
- **Realizar** Un análisis que contraste los impactos en la inclusión financiera al integrar FinTech en Pymes antes y después de promulgada la Ley FinTech.

## 5 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Agyekum, F. K., Reddy, K., Wallace, D., & Wellalage, N. H. (2021). Does technological inclusion promote financial inclusion among SMEs? Evidence from South-East Asian (SEA) countries. *Global Finance Journal*. <https://doi.org/10.1016/j.gfj.2021.100618>
- Agyekum, F. K., Reddy, K., Wallace, D., & Wellalage, N. H. (2022). Does technological inclusion promote financial inclusion among SMEs? Evidence from South-East Asian (SEA) countries. *Global Finance Journal*, 53, 100618. <https://doi.org/10.1016/j.gfj.2021.100618>
- Blumberg, B. F., & Letterie, W. A. (2008). Business Starters and Credit Rationing. *Small Business Economics*, 30(2), 187–200. <https://doi.org/10.1007/s11187-006-9030-1>
- Boocock, G., & Wahab, I. A. (2001). The financing of small firms: Different continents, the same problems? *New England Journal of Entrepreneurship*, 4(2), 13–31. <https://doi.org/10.1108/NEJE-04-02-2001-B003/FULL/PDF>
- Bradford, T., & Keeton, W. R. (2012). New person-to-person payment methods: have checks met their match? *Economic Review*, 97(Q III). <https://ideas.repec.org/a/fip/fedker/y2012iqiinv.97no.3x1.html>
- Buckley, R. P., Arner, D. W., Zetsche, D. A., & Selga, E. (2019). The Dark Side of Digital Financial Transformation: The New Risks of FinTech and the Rise of TechRisk. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3478640>
- Cai, C. W. (2018). Disruption of financial intermediation by FinTech: a review on crowdfunding and blockchain. *Accounting & Finance*, 58(4), 965–992. <https://doi.org/10.1111/acfi.12405>
- Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos. (2015). BOLETÍN Volumen LXI Número 4.
- Comisión de Hacienda, S. de la R. de C. (2022). Proyecto de Ley Boletín N°14.570-05.
- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S., & Hess, J. (2020). The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and Opportunities to Expand Access to and Use of Financial Services\*. *The World Bank Economic Review*, 34(Supplement\_1), S2–S8. <https://doi.org/10.1093/wber/lhz013>
- Ding, N., Gu, L., & Peng, Y. (2022). Fintech, financial constraints and innovation: Evidence from China. *Journal of Corporate Finance*, 73, 102194. <https://doi.org/10.1016/j.jcorpfin.2022.102194>
- Fasano, F., & Cappa, F. (2022). How do banking fintech services affect SME debt? *Journal of Economics and Business*, 106070. <https://doi.org/10.1016/j.jeconbus.2022.106070>
- Finnovista, Alianza del Pacífico, & Banco Interamericano del Desarrollo. (2021). Radar Fintech e Incumbentes 2021.

- Gomber, P., Koch, J. A., & Siering, M. (2017). Digital Finance and FinTech: current research and future research directions. *Journal of Business Economics* 2017 87:5, 87(5), 537–580. <https://doi.org/10.1007/S11573-017-0852-X>
- Hodula, M. (2022). Does Fintech credit substitute for traditional credit? Evidence from 78 countries. *Finance Research Letters*, 46. <https://doi.org/10.1016/j.frl.2021.102469>
- Huarng, K. H., & Yu, T. H. K. (2022). Causal complexity analysis for fintech adoption at the country level. *Journal of Business Research*, 153, 228–234. <https://doi.org/10.1016/J.JBUSRES.2022.08.030>
- Karim, S., Naz, F., Naeem, M. A., & Vigne, S. A. (2022). Is FinTech providing effective solutions to Small and Medium Enterprises (SMEs) in ASEAN countries? *Economic Analysis and Policy*, 75, 335–344. <https://doi.org/10.1016/j.eap.2022.05.019>
- Li, C., He, S., Tian, Y., Sun, S., & Ning, L. (2022). Does the bank's FinTech innovation reduce its risk-taking? Evidence from China's banking industry. *Journal of Innovation & Knowledge*, 7(3). <https://doi.org/10.1016/j.jik.2022.100219>
- Liang, L. W., Huang, B. Y., Liao, C. F., & Gao, Y. T. (2017). The impact of SMEs' lending and credit guarantee on bank efficiency in South Korea. *Review of Development Finance*, 7(2), 134–141. <https://doi.org/10.1016/J.RDF.2017.04.003>
- Menne, F., Surya, B., Yusuf, M., Suriani, S., Ruslan, M., & Iskandar, I. (2022). Optimizing the Financial Performance of SMEs Based on Sharia Economy: Perspective of Economic Business Sustainability and Open Innovation. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(1), 18. <https://doi.org/10.3390/joitmc8010018>
- Ministerio de Economía Fomento y Reconstrucción. (2010). Ley 20416, Fija normas especiales para la empresa de menos tamaño.
- Ministerio de Hacienda. (2023). Ley 21521, Promueve la competencia e inclusión financiera a través de la innovación y tecnología en la prestación de servicios financieros,, Ley FINTEC.
- Motta, V. (2018). Lack of access to external finance and SME labor productivity: does project quality matter? *Small Business Economics* 2018 54:1, 54(1), 119–134. <https://doi.org/10.1007/S11187-018-0082-9>
- Murinde, V., Rizopoulos, E., & Zachariadis, M. (2022). The impact of the FinTech revolution on the future of banking: Opportunities and risks. *International Review of Financial Analysis*, 81, 102103. <https://doi.org/10.1016/j.irfa.2022.102103>
- Nicolas R Blancher, Maximiliano Appendino, Aidyn Bibolov, Armand P Fouejieu, Jiawei Li, Anta Ndoye, Alexandra Panagiotakopoulou, Wei Shi, & Tetyana Sydorenko. (2019). Financial Inclusion of Small and Medium-Sized Enterprises in the Middle East and Central Asia.
- Puschmann, T. (2017). Fintech. *Business & Information Systems Engineering*, 59(1), 69–76. <https://doi.org/10.1007/s12599-017-0464-6>

- Sahay, R., & International Monetary Fund. Monetary and Capital Markets Department. (2020). The promise of fintech : financial inclusion in the post COVID-19 era.
- Silva, A. (2018). LA EVOLUCIÓN DEL SECTOR FINTECH, MODELOS DE NEGOCIO, REGULACIÓN Y RETOS.
- Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. (2019). Informe de Inclusión Financiera en Chile 2019.
- Thakor, A. v. (2020a). Fintech and banking: What do we know? *Journal of Financial Intermediation*, 41, 100833. <https://doi.org/10.1016/j.jfi.2019.100833>
- Thakor, A. v. (2020b). Fintech and banking: What do we know? *Journal of Financial Intermediation*, 41, 100833. <https://doi.org/10.1016/j.jfi.2019.100833>
- Triki, T., & Gajigo, O. (2014). Credit Bureaus and Registration and Access to Finance: New Evidence from 42 African Countries. *Journal of African Development*, 16(2), 73–101. <https://ideas.repec.org/a/afe/journal/v16y2014i2p73-101.html>
- Tsai, C., & Peng, K.-J. (2017). The FinTech Revolution and Financial Regulation: The Case of Online Supply-Chain Financing. *Asian Journal of Law and Society*, 4(1), 109–132. <https://doi.org/10.1017/als.2016.65>
- Yoshino, N., & Taghizadeh-Hesary, F. (2019). Optimal credit guarantee ratio for small and medium-sized enterprises' financing: Evidence from Asia. *Economic Analysis and Policy*, 62, 342–356. <https://doi.org/10.1016/j.eap.2018.09.011>
- Zhang, X., Zhao, T., Wang, L., & Dong, Z. (2022). Does Fintech benefit financial disintermediation? Evidence based on provinces in China from 2013 to 2018. *Journal of Asian Economics*, 82, 101516. <https://doi.org/10.1016/J.ASIECO.2022.101516>

## **6 ANEXO: REPORTE DE PLAGIO**

El reporte de posibilidad de plagio de este trabajo, con otros trabajos publicados entrega un porcentaje de similitud de: 1%



# Plagiarism Checker X Originality Report

**Similarity Found: 1%**

Date: Viernes, enero 06, 2023

Statistics: 176 words Plagiarized / 18005 Total words

Remarks: Low Plagiarism Detected - Your Document needs Optional  
Improvement.

---

--