

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE  
NEGOCIOS**

**TESINA PARA OPTAR EL GRADO DE  
BACHILLERATO EN  
ADMINISTRACION CON ÉNFASIS EN BANCA Y  
FINANZAS**

**“ANALISIS DEL IMPACTO EN LAS  
OPERACIONES DE LAS EMPRESAS  
“VERSATILE TECHNOLOGY COSTA RICA” Y  
“MEDIOS DE PAGO FC” CAUSADO POR UNA  
EVENTUAL IMPLEMENTACIÓN DE MODELO DE  
LA HERRAMIENTA FINANCE AND  
TECHNOLOGY (FINTECH)”**

**Alumna:  
Kembly Méndez Gutiérrez**

**Tutor:  
Lic. Yhorgo Porras Vega, MAP**

**Febrero 2018**

## DECLARACIÓN JURADA

Yo **Kembly Méndez Gutiérrez**, mayor de edad, portadora de la cédula de identidad número **7-0207-0193** egresada de la carrera de **Administración de Negocios** de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente aperebido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de **Bachiller en Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas**, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: **“Análisis del impacto en las operaciones de las empresas “Versatile Technology Costa Rica” y “Medios de Pago FC” causado por una eventual implementación de modelo de la herramienta Finance and Technology (Fintech)”**, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los **veintidós** días del mes de **Febrero** del año dos mil **dieciocho**.



---

Firma del estudiante  
Cédula 7-0207-0193

## CARTA DEL TUTOR

Heredia, 11 de Diciembre de 2017

**Señores**

**Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas  
Universidad Hispanoamericana**

Estimados señores:

La estudiante Kembly Méndez Gutiérrez, cédula de identidad número 7-0207-0193 me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“Análisis del impacto en las operaciones de las empresas “Versatile Technology Costa Rica” y “Medios de Pago FC” causado por una eventual implementación de modelo de la herramienta Finance and Technology (Fintech)”**, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Bachillerato en Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas.

En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10%
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20%
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20%
	TOTAL		<b>100%</b>

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,



**Lic. Yhorgo Porras Vega, MAP**  
**Cédula identidad N° 1-1065-0862**  
**Carné Colegio Profesional N° 015913**

09 de febrero del 2018

**Universidad Hispanoamericana**  
**Sede Heredia**  
**Administración de Negocios**

**Estimado señor**

La estudiante Kembly Méndez Gutiérrez cedula 7-0207-0193 me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“ANÁLISIS DEL IMPACTO EN LAS OPERACIONES DE LAS EMPRESAS “VERSATILE TECHNOLOGY COSTA RICA” Y “MEDIOS DE PAGO FC” CAUSADO POR UNA EVENTUAL IMPLEMENTACIÓN DE MODELO DE LA HERRAMIENTA FINANCE AND TECHNOLOGY (FINTECH)”**, el cual han elaborado para obtener su grado de Bachillerato en Administración de Negocios con énfasis en Finanzas y Banca

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Atte.

  
Licda. Jessica Mayers Marin  
Ced 9-0106-0748

## CARTA DE REVISIÓN FILOLÓGICA

San José, 19 de febrero del 2018.

SEÑORES

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

Estimados señores:

Por este medio, yo, Bolívar Bolaños Calvo, mayor, casado, filólogo, incorporado (a) al Colegio de Licenciados y Profesores, con el número de carné 2 949, vecino (a) de Turrúcares de Alajuela, portador de la cédula de identidad 0202790320, hago constar:

1. Que he revisado el **PROYECTO DE GRADUACIÓN (TESINA)** para optar por el grado académico de denominado análisis del impacto en **BACHILLERATO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON ÉNFASIS EN BANCA Y FINANZAS** denominado **ANÁLISIS DEL IMPACTO EN LAS OPERACIONES DE LAS EMPRESAS “VERSATILE TECHNOLOGY COSTA RICA” Y “MEDIOS DE PAGO EC”, CAUSADO POR UNA EVENTUAL IMPLEMENTACIÓN DE MODELO DE LA HERRAMIENTA FINANCE AND TECHNOLOGY (FINITECH)** de la estudiante **KEMBLY MÉNDEZ GUTIÉRREZ**
2. Que se le han hecho las correcciones pertinentes en acentuación, ortografía, puntuación, concordancia gramatical y otras del campo filológico.

En espera de que mi participación satisfaga los requerimientos de la Universidad.

Se suscribe, atentamente,

Dr. Bolívar Bolaños Calvo

No. 2 949

2-279-320

solymsa@racsa.co.cr

# INDICE DE CONTENIDOS

<b>ÍNDICE DE IMÁGENES</b> .....	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>v</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>vi</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>vii</b>
<b>CAPITULO I EL PROBLEMA DE INVESTIGACION</b> .....	<b>8</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA.....	9
1.1.1 Antecedentes .....	9
1.1.2 Problematización del problema .....	14
1.1.3 Justificación del problema.....	16
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	19
1.2.1 La pregunta del problema .....	19
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	20
1.3.1 Objetivo General .....	20
1.3.2 Objetivos Específicos.....	22
1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES.....	24
1.4.1 Alcances.....	24
1.4.2 Limitaciones .....	25
<b>CAPITULO II MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL</b> .....	<b>26</b>
2.1 CONTEXTO HISTÓRICO .....	27
2.1.1 La actividad tecnológica y financiera .....	29
2.1.2 Dominio de actividad tecnológica y financiera .....	33
2.2 CONTEXTO TEORICO.....	36
2.2.1 Versatec – Versatile Technology .....	39
2.2.2 FC MEDIOS DE PAGO MasterCard® Gold .....	43
2.2.3 Fintech.....	45
2.2.3.1 Clasificación del Fintech .....	47
2.2.3.2 Beneficios del Fintech .....	53
2.2.3.3 Desventajas de Fintech .....	57
2.3 HIPÓTESIS.....	59
2.3.1 Variable Independiente (Fintech) .....	60

2.3.2 Variable Dependiente (Impacto).....	61
2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS .....	62
<b>CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>64</b>
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	65
3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INVESTIGACIÓN .....	75
3.3 SELECCIÓN DEL MUESTREO.....	76
3.3.1 La Población .....	76
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN.....	77
3.5 DEFINICIÓN CONCEPTUAL, OPERATIVA E INSTRUMENTAL DE LAS VARIABLES .....	78
3.5.1 Definición operacional .....	78
3.5.2 Definición Instrumental.....	79
3.5.3 Fuentes de información .....	79
<b>CAPITULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....</b>	<b>80</b>
4.1 ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS.....	81
4.1.1 Sobre las labores actuales e incorporación del modelo de Fintech.....	82
4.1.2 Descripción de metodología para integración de Fintech .....	89
4.1.3 Detalle de las actividades a realizar sobre la integración de “Fintech” .....	91
4.1.4 Sobre la determinación de un eventual impacto esperado.....	95
<b>CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>100</b>
5.1 CONCLUSIONES .....	101
5.2 RECOMENDACIONES .....	103
<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>105</b>

## ÍNDICE DE IMÁGENES

<b>Imagen N° 1</b> Estructura de servicios de Versatec Inc.....	82
<b>Imagen N° 2</b> Distribución de cartera crediticia por tipo de cliente .....	83
<b>Imagen N° 3</b> Montos promedio de cartera crediticia por tipo de cliente .....	84
<b>Imagen N° 4</b> Promedio de incobrabilidad mensual 2017.....	86
<b>Imagen N° 5</b> Cantidad de clientes por saldos promedio.....	87

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento infinito a Dios por permitirme llegar hasta aquí, por nunca soltarme y siempre llevarme de su mano, a mis padres por su apoyo incondicional, por mantenerse siempre a mi lado tratando de ir junto a mí en este proceso hasta el final, a mis amistades que siempre estuvieron pendientes, a mis compañeros y profesores que tuve en este largo camino por su ayuda y guía.

## **DEDICATORIA**

En primer instancia quiero dedicarle este esfuerzo a Dios por darme la capacidad de llegar hasta este punto, por darme la sabiduría y fortaleza para continuar hasta el final, también a mis padres por darme la confianza y siempre estar ahí aconsejándome y motivándome en los momentos que sentía que no podía continuar, por estar pendientes de todo este proceso y primordialmente por su tan inmenso amor.

## INTRODUCCIÓN

La tecnología impacta en prácticamente todos los aspectos de la vida humana y los servicios financieros no son la excepción. La proliferación de los teléfonos inteligentes, así como la creciente penetración de internet entre la población, favorecen la creación de las llamadas “Fintech”, empresas que utilizando procesos tecnológicos ofrecen servicios financieros, y que ya se perfilan como la primera opción de inclusión financiera entre quienes no tienen acceso a la banca.

Estas empresas se dedican a actividades como financiamiento colectivo, educación financiera y ahorro, pagos y remesas y gestión de finanzas empresariales.

La presente investigación pretende adaptar esta herramienta tecnológica a las empresas “VERSATILE TECHNOLOGY COSTA RICA” Y “MEDIOS DE PAGO FC”, (como empresa filial) con el fin de probar la hipótesis planteada acerca de si su adopción impacta en las operaciones de las mismas y de que maneras.

## **CAPITULO I EL PROBLEMA DE INVESTIGACION**

## 1.1 PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

### 1.1.1 Antecedentes

Martínez (2016) Afirma:

*“Los diferentes medios de pago, y en específico el dinero, a lo largo de su historia evolutiva, han tenido la característica de afectar todas las dimensiones del quehacer colectivo e individual, logrando así impactar profundamente a las sociedades humanas que las utilizan. La innovación toma un papel importante en la tecnología; por ejemplo, el internet es una herramienta que facilita realizar las tareas diarias ya sean comerciales, educativas, legales, financieras, logísticas, etc.”*

El avance de la nueva tecnología y la comunicación ha provocado un fuerte impacto en el sector de la industria financiera. Recientemente en el 2016 se da conocer sobre lo que podría ser la revolución industrial en el ámbito financiero, sin pensar que esto duraría en pasar muy poco tiempo, siendo el 2017 cuando el “Fintech” abreviada Finance and Technology, rediseñara la industria de los servicios financieros, creando nuevas alternativas y procesos, productos completamente disruptivos, esto comienza con la aparición de un elevado número de Startups de base tecnológica lo que ha logrado un crecimiento bastante significativo.

Jiménez (2015) Afirma:

El banco estatal es una entidad que brinda servicios financieros a favor del desarrollo económico del país y en este momento se encuentra en un proceso de transformación en ciertas áreas operativas y servicios para lograr el acercamiento de su clientela a la era de la tecnología.

Los cambios provocados por la nueva etapa que vive la industria de servicios financieros ha demostrado ser fuerte y ha permitido que compañías tecnológicas como Apple y Google analicen la idea de convertirse en los próximos bancos pensando en que sus ingresos no dependerán de comisiones bancarias, ni de intereses, si no de los datos, tomando en cuenta que en la actualidad la sociedad se ha vuelto tecnológica para ellos no resultaría difícil implementar una plataforma bancaria por medio de App Store o Google Play.

En este entorno las Startups financieras están empezando a cubrir el espacio libre que ha quedado entre los bancos tradicionales, con sus clientes de toda la vida, y las nuevas generaciones, acostumbradas a la inmediatez y la transparencia que les proporciona Internet y las aplicaciones para Smartphone.

Hoy en día los Smartphone poseen una serie de apps que vienen evolucionando en conjunto con la tecnología y actúan como un banco. Un modelo de banco que no utiliza red comercial de oficinas o ejecutivos comerciales para ofrecer sus productos y servicios.

El avance Fintech se dispara en el 2013, para consolidarse luego a lo largo del 2014 y 2015.

A nivel mundial han existido muchos países que han adoptado el dinero electrónico como medio de pago. Para ejemplarizar, se cita casos de países como Kenia y Japón, donde se registraron un aumento considerable del número de personas que usaron el sistema, esto porque en ambas economías la moneda electrónica era impulsada por empresas privadas dominantes, las cuales satisfacían las necesidades de la población. (Suarez, 2014, p.4)

Conforme avanza el tiempo, avanza la tecnología y vemos como las personas experimentan este proceso, a lo largo de los próximos años las nuevas generaciones, todos aquellos nacidos entre los años 80 y mediados de los 90, y la generación Z, hoy niños y adolescentes que nacieron a partir del año 2000, se establecerán como el fuerte del mercado potencial para las empresas de servicios financieros. Estas dos generaciones se caracterizan por haber crecido de la mano de las tecnologías de la información y de Internet.

Es entonces donde las entidades bancarias han visto ponerse cuesta arriba los procesos de fidelidad de los clientes, esto porque los mismo se han anivelado al rol cambiante de la sociedad, donde es normal recibir constante información de nuevos productos y servicios que buscan como brindar una mejor calidad de vida, que les facilite tener una mejor en lo que a la toma de decisiones se trata, se someten al cambio sin temor y confían en la tecnología como Apple y Google que

aunque no pertenezcan a una entidad bancaria, brindan el mismo servicio y de una manera más rápida y sin tener que trasladarse hasta una entidad física, estas personas de la nueva generación juvenil están formados e informados, con la facilidad de acceso a gran cantidad de datos, que retan la innovación frente al inmovilismo.

Sin embargo tomando en cuenta a las generaciones anteriores las mismas son la parte que sufren el cambio, ya que los mismos son quienes están acostumbrados en su cotidianidad a depender de una entidad física para sus trámites financieros. “Esto indica que, el Sistema de Dinero Electrónico, producirá un efecto en los ciudadanos, esto es respecto a la dificultad de adaptarse a este nuevo sistema en relación con los medios que utilizan cotidianamente para realizar sus transferencias” Llor & Montero (2015).

En el entorno financiero los bancos tradicionales están jugándose un riesgo, ya que aunque y todavía muchas personas dependen de un banco físico, el incremento del uso Fintech ha incrementado debido a que las aplicaciones para Smartphone son cada vez más innovadoras y las nuevas generaciones están en constante adaptación.

Además, cabe resaltar que estamos en un mundo de constantes cambios, donde sociedad se ve involucrada a evolucionar con la misma.

Chaves (2016) Afirma:

*“Actualmente las economías mundiales buscan la forma de mejorar sus infraestructuras financieras, para hacerlas más eficientes y seguras y de esa forma contribuya a minimizar el uso del dinero, mediante el desarrollo y empleo de nuevos mecanismos electrónicos de pago que ofrecen más ventajas y beneficios a los usuarios, permitiendo satisfacer necesidades en un mundo cada vez más digitalizado que requiere de nuevas formas de pago para operaciones convenientes, seguras, viables desde cualquier lugar y accesibles a la gran mayoría de las de las personas”.*

Es aquí donde vemos como indirectamente, sin haber explotado del todo a nivel de industria financiera el Fintech se hace notar en la sociedad empezando a ser utilizada, y provocar satisfacción en quienes la hacen uso de la misma. También podemos notar como para muchos expertos tiene puntos positivos y para otros es negativo y prefieren la banca tradicional.

### 1.1.2 Problematicación del problema

Implica una explicación resumida sobre las razones por las cuales la situación a investigar merece ser objeto de una investigación formal. (Guía, 2017, p.12)

En el siglo pasado a nivel financiero solo se hacía uso o se tenía acceso a las entidades bancarias físicas, lo que para ese entonces era común y no había implicación alguna al tener que acudir o trasladarse hasta un lugar de estos para realizar sus diligencias cotidianas.

Con el paso del tiempo los sistemas financieros se van innovando y a lo largo de los años se viene experimentando un cambio en el que se une el sector financiero con la tecnología. En el año 2013 se empieza a dar a conocer esta fusión con el nombre Fintech para entre en el año 2014 y 2015 evolucionar consolidándose como tal en la industria financiera, para el año 2016 comienza a tomar posición provocando un impacto nivel social debido a que aún no se define con claridad por el poco tiempo que tiene, pero, a nivel de industria financiera o sea en la banca tradicional si se ha sentido el impacto en ambas posiciones, sin embargo hay criterios propios donde se habla que puede que su impacto es positivo y en otros casos es negativo.

Por otro lado se habla de que puede existir una colaboración entre la banca tradicional y el Fintech, Huete, (s.f.) Afirma:

Para mí la respuesta está clara, no veo muchas posibilidades de colaboración entre la banca tradicional y las Fintech, porque precisamente las Fintech tienen y deben de ser competidores acérrimos de la banca tradicional por el bien de los usuarios de los servicios financieros, para así revertir evitar la actual situación de oligopolio bancario. Otra cosa es que más de una Fintech sueñe con repetir la famosa foto de la adquisición de Patagón.

Es por esto que es muy pronto para poder definir cuál es su impacto a nivel social y a nivel de industria financiera, pero si podemos conocer como se ha sabido ir penetrando y darse a conocer de cuál es su función y su objetivo.

### 1.1.3 Justificación del problema

Consiste en brindar la o las razones de peso que hacen que la investigación sustente su existencia. Se refiere a las razones del porqué y el para qué de la investigación (Guía, 2017 p.13).

Tomando en cuenta que los servicios financieros son muy extensos se hace un enfoque en los servicios que brindan las empresas “Versatile Technology Costa Rica” y “Medios de Pago FC”, esto por el enfoque que le están dando a la implementación la herramienta como tal.

Podemos comprender que en la actualidad la herramienta Fintech está logrando variar lo cotidiano y lo tradicional, facilitando las gestiones que normalmente se acostumbra hacer, ahora los usuarios de dicha herramienta optan por realizar sus diferentes diligencias sin tener que salir de casa u oficina, sin no dejar de lado todos aquellos clientes que no son de la nueva era y no tienen acceso a las diferentes aplicaciones y les surge duda de dicha gestión y prefieren dirigirse físicamente hasta una entidad a realizarla.

El Fintech como tal está logrando su cometido con la idea de facilitarle a sus clientes su diario vivir.

Al día de hoy se puede encontrar cierta literatura sobre la temática “Fintech” proveniente de múltiples fuentes (grandes firmas de consultoría estratégica,

instituciones financieras tradicionales, instituciones públicas, organismos internacionales, gobiernos, etcétera) que ofrecen distintos puntos de vista sobre la industria así como criterios de clasificación muy dispares.

Así pues, es necesario recoger en un documento como el presente trabajo un consenso sobre lo que se considera “ Fintech” y también sobre como clasificarlo, con tal de poder estructurarlo en toda su extensión siempre de la misma manera y bajo el mismo marco, haciendo por ejemplo comparables los diferentes estudios.

El Fintech ha venido para quedarse y es esencial determinar, aunque de forma cualitativa, el impacto que puede tener en el sistema bancario. Como se ha visto en estos últimos años con la crisis económica que explotó en el 2008 con la quiebra de Lehman Brothers, el sistema bancario es también susceptible de sufrir altibajos que comprometan su estabilidad y credibilidad.

Además, debido a su globalización e interconexión a lo largo de todas las regiones del mundo, un suceso trascendente en Brasil afectará seguro a las economías y bolsas de medio mundo.

La creciente frecuencia con la que emergen nuevos modelos de negocio y el impacto cada vez más profundo que éstos provocan, podrían hacer que el sistema entrara en resonancia y removiese los cimientos del hasta la fecha inmutable sector financiero.

Recientemente se han observado propuestas de valor y modelos de negocio que hasta ahora eran totalmente inconcebibles.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

La formulación del problema consiste en la redacción corta, clara, precisa y concisa del problema central de la investigación, se plantea una síntesis de lo que trata el problema de investigación. Para ello debe tomarse en cuenta que se debe redactar en forma de pregunta, y estableciendo la relación entre un mínimo de dos conceptos, factores o variables de investigación.

### **1.2.1 La pregunta del problema**

A continuación se determinará mediante una pregunta, el problema que está siendo objeto de investigación:

**¿Cuál podría ser el impacto en las operaciones de la empresa “Versatile Technology Costa Rica VERSATEC Inc.” y su empresa colaboradora “Medios de Pago FC” si eventualmente se llegara a utilizar la herramienta “Fintech” para apoyar dichas operaciones?**

## **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

En primer lugar, es necesario establecer qué pretende la investigación, es decir, cuáles son sus objetivos. Con unas investigaciones se busca, ante todo, contribuir a resolver un problema en especial; en tal caso debe mencionarse cuál es y de qué manera se piensa que el estudio ayudará a resolverlo. Otras tienen como objetivo principal probar una teoría o aportar evidencia empírica en favor de ella. (Hernández, 2014, P. 37.)

### **1.3.1 Objetivo General**

Debe reflejar la esencia del planteamiento del problema y la idea expresada en el título del proyecto de investigación. El objetivo general constituye la finalidad de la investigación, el verbo utilizado debe corresponder a un proceso que culmine con lo que este plantea. (Guía, 2017, P.16).

“El objetivo general forzosamente lleva a la conclusión principal de la investigación; debe ser alcanzable en el tiempo establecido y debe llevar a resultados concretos” (Chinchilla, 2017, P. 15)

Para la presente investigación, el objetivo general se ha definido de la siguiente manera:

Investigar sobre el impacto que puede causar la implementación del dominio de actividad tecnológica y financiera “Finance and Technology” (Fintech) en las operaciones habituales de las empresas “Versatile Technology Costa Rica” y su empresa filial “Medios de Pago FC” dadas las condiciones y características de las mismas en términos de los servicios que brindan y su mercado meta, en comparación con empresas dedicadas a actividades similares en la actualidad en el continente americano.

### 1.3.2 Objetivos Específicos

“Objetivos de investigación Señalan a lo que se aspira en la investigación y deben expresarse con claridad, pues son las guías del estudio.” (Hernández, 2014, P. 37.)

Los objetivos específicos son los pasos que se dan para lograr el objetivo general (Guía, 2017, p.15).

Los objetivos específicos expresan metas concretas que son necesarias para alcanzar el objetivo general, en la presente investigación, los mismos se han detallado de la siguiente forma:

- ✓ Analizar las labores actuales de las empresas “Versatile Technology Costa Rica” y su empresa filial “Medios de Pago FC” y como podrían ser objeto de adopción de la herramienta de dominio de actividad tecnológica y financiera (FINTECH).
  
- ✓ Describir una eventual metodología para la implementación de la herramienta de dominio de actividad tecnológica y financiera (FINTECH) en las empresas “Versatile Technology Costa Rica” y su empresa colaboradora “Medios de Pago FC”.

- ✓ Determinar un eventual impacto esperado, que podría generar, el incorporar la utilización de esta herramienta en ambas empresas, en cuanto a la medición del alcance de las operaciones que se realizan actualmente, basado en empresas que realizan labores similares.

## **1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES**

### **1.4.1 Alcances**

El presente estudio analizará los beneficios del dominio de actividad tecnológica y financiera “Finance and Technology” (Fintech) tanto para las nuevas generaciones como para las que ya se encuentran ligadas a la empresa “Versatile Technology Costa Rica” y su empresa filial “Medios de Pago FC”.

Se tomará en cuenta las diferencias, los pros y contras del impacto que pueda tener en las empresas como tal.

Se abarca una información global a nivel mundial para conocer la reacción que está teniendo la industria de servicios financieros con Fintech, con el fin de adaptarla al entrono nacional y más específicamente a las empresas que serán objeto de estudio paralelo.

### **1.4.2 Limitaciones**

Entre las principales limitaciones, se tiene que dicho dominio de actividad tecnológica y financiera no se ha desarrollado en muchos países por lo que no es fácil lograr un dato específico del impacto o de la reacción que está teniendo la misma.

Los datos son muy cambiantes, lo cual varía la información de un día a otro, además de no haber un dato específico de cuan conocida es la herramienta en la sociedad.

## **CAPITULO II MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL**

## 2.1 CONTEXTO HISTÓRICO

El marco teórico es integrar el tema de la investigación con las teorías, enfoques teóricos, estudios y antecedentes en general que se refieren al problema de investigación. En tal sentido el marco teórico según Tamayo (2012) nos amplía la descripción del problema. Integra la teoría con la investigación y sus relaciones mutuas.

Es por eso que aquí podemos hablar más a fondo del tema antes mencionado, comentando desde su comienzo y su evolución como tal y conoceremos un poco del comienzo de las empresas y a que se dedican cada una.

Sus promotores son algunas de las mentes más brillantes de Silicon Valley. Y uno de sus principales objetivos es revolucionar, amparado en la retaguardia de Internet, el sistema financiero y su millonaria industria. Lo llaman Fintech, la herramienta sector que suma a la tecnología las estrategias financieras de la era digital.

Esa nueva tecnológica narra una historia como si fuera de robots que invierten nuestros ahorros, de tecnologías que verifican las transacciones (block chain), de inteligencia artificial y de billeteras digitales. Un acontecimiento que bien podrían haber imaginado los genios de la ciencia, ahora sí se puede hacer mención de que

los días en los que había que acudir a una entidad bancaria tradicional para realizar las diligencias cotidianas acabaron.

### **2.1.1 La actividad tecnológica y financiera**

Desde muchos años atrás hemos sido testigos, por una parte, del agotamiento progresivo del paradigma tecno - económico anterior, basado en el petróleo (su "factor clave") y otros materiales de alto consumo energético y, por otra, de la emergencia de un nuevo paradigma centrado en las tecnologías de la información, denominación que abarca un amplio sistema de tecnologías interrelacionadas referentes al tratamiento (reconocimiento, almacenaje y proceso) de la información, telecomunicaciones y automatización.

Ahora bien, a diferencia de lo sucedido en las revoluciones tecnológicas y otros precedentes, en nuestra época el despliegue del nuevo paradigma ha provocado una rápida transformación tecnológica del sistema financiero, con elevados niveles de inversión en bienes de capital, extraordinarios aumentos de la productividad e incipientes modificaciones estructurales y funcionales de acuerdo con perfiles muy próximos a las transformaciones ya experimentadas por los sectores industriales pioneros en la adopción de la constelación de tecnologías asociadas al nuevo paradigma.

Ciertamente, a lo largo de todos estos años los bancos comerciales, las cajas de ahorros, las compañías de seguros, las bolsas de valores y muchas otras instituciones, mercados y agentes financieros, han experimentado los cambios más dramáticos de su historia, en una evolución intensamente condicionada por el cambio tecnológico.

Una primera aproximación a la explicación de tan insólita influencia no puede ser más simple: en esta última revolución tecnológica, el núcleo definitorio del nuevo paradigma tecno - económico está constituido, precisamente, por las tecnologías de la información (TI) que son, precisamente, las que dominan en casi la totalidad de las actividades primarias y auxiliares características de las instituciones y empresas financieras.

La tecnología de la información afecta directa e indirectamente a los determinantes estructurales del costo y diferenciación de las entidades financieras y, consecuentemente, a su ventaja competitiva.

De igual forma, la tecnología de la información subyace a múltiples aspectos de la estructura del sector: barreras a la entrada, poder de proveedores y clientes, sustituibilidad de los productos y rivalidad interna.

Finalmente, el cambio de la TI está afectando también de modo espectacular a la propia demarcación conceptual del sector y a las posibilidades de regulación efectiva de múltiples dimensiones de su actividad.

Por otra parte, la coincidencia temporal del cambio tecnológico con fuertes modificaciones en otros aspectos de extraordinaria importancia del entorno relevante de la actividad financiera (desregulación, elevada inflación, volatilidad de tipos de interés y de cambio, alto déficit público, internacionalización creciente de

la economía, etc.), ha marcado notablemente la incidencia de las TI sobre la transformación del sistema financiero.

Como consecuencia de todo lo anterior, hoy son pocas las instituciones y mercados financieros que no han experimentado todavía el impacto del cambio tecnológico.

De este modo, en varios subconjuntos del sistema financiero se empiezan a detectar ya multitud de rasgos asociados con elementos distintivos de la nueva matriz tecno - económica: integración de diseño, gestión, producción y marketing en un solo sistema, diversidad y flexibilidad a todos los niveles, crecimiento de la productividad de la mano de obra, etc.

Por supuesto que, como corresponde a un proceso todavía en fase temprana de desarrollo, se registran grandes diferencias de intensidad entre entidades, mercados y países, respondiendo a la gran diversidad existente en cuanto a situaciones previas, entornos, misiones corporativas y "activos complementarios".

Pero si en algo estamos de acuerdo es en que la industria bancaria siempre se ha identificado por su capacidad de resistencia, y de afrontar los cambios, es por eso que en la actualidad están invirtiendo en el nuevo sector industrial financiero.

Se han dedicado a comprar compañías disruptivas, y lanzan sus propias soluciones a los que se le conoce como el inicio de una nueva era.

En esta nueva y cambiante sociedad de tendencia capitalista, pasando desde el dinero como tal, la internet, el dinero plástico, las monedas virtuales y toda la sistematización infinita e inalcanzable para la razón humana hace décadas, el único camino a seguir es el de adaptarse a dichos cambios. (Quintas Juan R. "El sistema financiero ante el cambio tecnológico" Facultad de Derecho, Universidad de La Coruña, España, 1990)

### **2.1.2 Dominio de actividad tecnológica y financiera**

El boom de “Fintech” se dice que se inició en el 2010, según varios analistas financieros. Sin embargo, tras un análisis más detallado, vemos que estas empresas existen desde muchos años atrás.

Por ejemplo: la empresa E\*Trade, por ejemplo, vino a revolucionar la industria de compra-venta de instrumentos financieros (bonos, acciones y opciones) desde 1996. En esa época, la industria estaba dominada por grandes puestos de bolsa, como Schwab, que cobraban por su asesoría, análisis y por comprar-vender instrumentos financieros.

En esa época, una transacción de compra de títulos podía costar más de \$100. E\*Trade con su plataforma tecnológica vino a “democratizar” la industria con transacciones por las cuales cobraba \$9,99.

PayPal, en 1998 desarrolló su tecnología de medios de pago. En su momento las grandes marcas, Visa, MasterCard y American Express no le pusieron mucha atención y el resto es historia. La aceptación de PayPal y la disrupción que ocasionó en el mercado sentó las bases para que pequeñas empresas comenzaran a generar sus productos financieros.

Fue así como nacieron empresas como Lending Club y Lending Tree, que literalmente vienen a eliminar la intermediación financiera poniendo de acuerdo a

personas que tienen exceso de dinero con personas que tienen necesidades y usos para ese dinero.

Estas plataformas causan un importante cambio en la forma en la que la banca tradicional que lleva a cabo su función de intermediación financiera.

La necesidad también comienza a generar una gran cantidad de productos innovadores en países africanos y asiáticos. Apoyados en tecnología y empresas telefónicas, empresarios han logrado bancarizar a una gran cantidad de la población poniendo en sus dispositivos móviles las ya conocidas billeteras móviles que guardan el dinero.

Hoy empresas con m-Pesa es un caso de éxito y de estudio a nivel global que opera con muchísimo éxito en países como Kenia y Tanzania.

Las “Fintech” están revolucionando el mundo financiero. Un estudio del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y Finnovista muestra un crecimiento enorme en Latinoamérica de este tipo de compañías en prácticamente en todos los sectores de la industria financiera: pagos, préstamos, cuentas, transferencias, gestión patrimonial, etc.

En el Congreso Latinoamericano de Banca Digital, Innovación y Tecnología, realizado recientemente, una gran cantidad de los asistentes eran banqueros, que

estaban allí para comprender como sus bancos pueden trabajar con empresas “Fintech”.

Los bancos pueden y deben capitalizar las fortalezas de las empresas “Fintech” para su beneficio. BBVA de España por ejemplo, publicó su librería de API y en pocos meses ya tenía más de 1.500 programadores desarrollando programas sobre su plataforma.

Esto les da una ventaja enorme pues pronto tendrán una gran cantidad de apps y de otras herramientas financieras en torno a sus sistemas.

Las “Fintech”, a diferencia de los bancos, no están sujetas a una gran cantidad de regulaciones lo que inevitablemente las hace más ágiles y rápidas. (Tomado de

Periódico “El Financiero” 19 de Agosto de 2017)

## **2.2 CONTEXTO TEORICO**

El sector de los servicios financieros está compuesto por un abanico de negocios muy diverso como bancos comerciales, bancos de inversión, fondos de inversión, financieras, aseguradoras, proveedores de tarjetas o casas de corretaje entre otros.

De entre todos los agentes del sector de los servicios financieros predomina el sector bancario, que refleja los diferentes modelos de banca posibles. El sector bancario predomina por su volumen de negocio, actividad, importancia sistémica, vinculación con sus clientes, multi – canalidad o variedad de productos y servicios ofrecidos.

En el sector bancario podemos identificar dos grandes tipos de banco relacionados con la temática de este estudio. Estos dos modelos de banca son: la banca comercial y la banca de inversión.

### **La banca comercial:**

La banca comercial se refiere a lo que comúnmente se denomina simplemente como banco, donde se hacen transacciones efectuadas por clientes en un ambiente controlado.

La principal actividad de la banca comercial es prestar dinero. Los bancos prestan dinero tanto a particulares como empresas y en función del segmento utilizan un tipo de producto u otro, pero todos al fin y al cabo no dejan de ser préstamos. Un préstamo consiste en un anticipo de dinero que más tarde deberá de ser devuelto junto con las comisiones e intereses acordados.

## **Los Productos Bancarios**

Para nadie es un secreto que en una empresa industrial el producto estrella de un banco son los préstamos. Pero el negocio bancario es un poco más complicado que el sector de los bienes de consumo. En el negocio bancario se identifican tres tipos de productos:

**Productos pasivos:** Son las operaciones financieras, que tienen como fin captar recursos financieros procedentes de las personas y de las empresas, mediante los depósitos que hacen, para utilizar estos recursos en inversiones que generen rentabilidad. (Tomado de la página web <https://es.slideshare.net/marcianitabuu/operaciones-activas-y-pasivas-de-un-banco>)

**Productos activos:** Son las que implican prestar recursos a sus clientes acordando con ellos una retribución que pagarán en forma de tipo de interés, o bien acometer inversiones con la intención de obtener rentabilidad. (Tomado de la página web <https://es.slideshare.net/marcianitabuu/operaciones-activas-y-pasivas-de-un-banco>)

**Servicios:** productos en que ni el cliente ni el banco deben nada a nadie. Simplemente son servicios financieros que permiten a particulares y empresas operar en su día a día.

(Tomado de la página web <https://es.slideshare.net/marcianitabuu/operaciones-activas-y-pasivas-de-un-banco>)

### **2.2.1 Versatec – Versatile Technology**

Versatec Inc. es una empresa procesadora certificada con franquicias internacionales, cuenta con un sistema de procesamiento integral abarcando las verticales principales del negocio de medios de pagos.

En Versatec Inc. nos especializamos en crear sistemas de procesamiento más eficientes por medio de soluciones innovadoras para productos y servicios financieros con un fuerte componente tecnológico.

Versatec Inc. como tal es una empresa dedicada a brindar un servicio de control y administración de flota, esto como una solución de control de pagos diseñada y orientada hacia la eficiencia para las empresas al incrementar los ingresos a través del ahorro y una efectiva administración de sus flotas de vehículos, tanto de forma post pago como pre pago.

Estas tarjetas también ofrecen soluciones integrales de localización, rastreo y control de vehículos, personas o bienes a través de una combinación única de infraestructura satelital y celular.

#### ***2.2.1.1 Servicio Administración de Flota Post pago***

Este servicio consiste en ayudar a las empresas que lo adquieren a el ahorro mediante una tarjeta de combustible la cual puede ser utilizada en las diferentes

estaciones afiliadas, al cliente como tal se le asigna un límite de crédito el cual puede ser distribuido en la cantidad de autos que el cliente tenga, se le hace un plástico a cada auto y a nombre del conductor correspondiente, el cliente tiene la disponibilidad de poder asignar el límite que desee a cada tarjeta, esto permite pueda tener un control del consumo de combustible durante el mes, también puede elegir el plan del crédito ya que se manejan 3 tipos de planes.

**Plan 15 / 7:** El cliente consume 15 días continuos y paga 7 días después, lo que quiere decir que hace dos cortes en el mes, el primero los 15 de cada mes y con fecha límite de pago el 22 de cada mes y el segundo corte el 30 de cada mes con fecha límite de pago el 7 de cada mes.

**Plan 15 / 15:** El cliente consume 15 día continuos y paga 15 días después, en este plan hay dos cortes también el primero el 15 de cada mes y con fecha límite de pago los 30 de cada mes, el segundo corte son los 30 de cada mes con fecha límite de pago los 15 de cada mes.

**Plan 30 / 15:** El cliente consume 30 días continuos y paga 15 días después, en este caso la fecha de corte son los 30 de cada mes y la fecha límite de pago son los 15 de cada mes por ende solo hay un corte en el mes.

**Plan 30 / 30:** El cliente consume 30 días continuos y paga 30 días después, este plan a diferencia de los demás es el único en el que el cliente consume todo el mes y tiene todo el mes siguiente para pagar.

### *2.2.1.2 Servicio Administración de Flota Prepago*

Este método tiene la misma función que el post pago, la diferencia se da en que el cliente que utilice este método debe de hacer el pago del consumo antes y distribuirlo en las tarjetas que necesite y tenga disponibles, de esta manera puede controlar el consumo mensual como tal.

Para las dos maneras de administración de flota, tanto en post pago como en prepago, adicional del pago por combustible cada tarjeta que tenga el cliente cuenta con un costo mensual en dólares, el cual es facturado los 30 de cada mes y cuentan con todo el mes siguiente para cancelar.

Todos los pagos tanto post pago como prepago se hacen vía transferencia bancaria y los mismos son aplicados a la cuenta correspondiente, además los clientes pueden solicitar la activación o inactivación de tarjetas cuando él lo desee.

### *2.2.1.3 Medios de Pago FC*

La empresa está dirigida a la pequeña y mediana empresa, hacemos procesamiento de transacciones electrónicas a otras empresas financieras, de telefonía y comerciales. Brindamos una amplia gama de innovadores productos y servicios financieros respaldados en la tecnología (brindada por nuestra empresa hermana, Versatec) que simplifican la cadena de negocios de varias industrias. Nuestra misión es ofrecer servicios financieros de base tecnológica, innovadores y diferenciados, que potencien de manera efectiva las relaciones entre los participantes de cadenas de negocios, desde los proveedores hasta el consumidor final.

Medios de pago en un comienzo se enfocó en el financiamiento a personas físicas natural a través de tarjetas de crédito, esto se realizaba por medio de un convenio con diferentes compañías donde los empleados adquirirían la tarjeta con la condición de que se le hiciera el rebajo del pago mínimo por medio de deducción de planilla, más sin embargo en su momento se dejó de trabajar este método ya que cuando el empleado dejaba de laborar para la compañía en muchos dejaban de pagar, es por esto que se desde entonces se tomó la decisión de enfocarse en las pequeñas y medianas empresas.

En la actualidad se cuenta con varios productos más sin embargo aquí se hará mención de los que se colocan a nivel de país.

### **2.2.2 FC MEDIOS DE PAGO MasterCard® Gold**

Emitida en Costa Rica en conjunto con el Banco Nacional de Costa Rica Logo Banco Nacional de Costa Rica.

La tarjeta FC MEDIOS DE PAGO es una tarjeta de consumo MasterCard Gold, la cual es co – emitida con el Banco Nacional de Costa Rica, que puede ser solicitada a nivel Personal o Empresarial y puede ser utilizada en cualquier parte del mundo. En su momento fue la que se otorgó a los clientes por medio del convenio de deducción de planilla.

### **Financia Ctrl CARD MasterCard Oro**

Ctrl CARD es un moderno y versátil sistema de administración y control de los gastos recurrentes o incidentales de una empresa, diseñado para empresas que adelantan fondos para que sus colaboradores realicen las funciones propias de su puesto.

Este producto como se menciona anteriormente cuenta con la facilidad de realizar adelantos de efectivo que es un sistema de solicitud de la cantidad de dinero la cual se puede cancelar igual como si se hiciera una compra a crédito con la tarjeta la deferencia es que se le cobra una comisión por el servicio pero igual puede ser cancelada por pagos mínimos.

## **Financia Corporate Visa Ctrl CARD**

Esta tiene la misma función que la tarjeta oro con la diferencia es el límite de crédito, dependiendo del cliente así es la clasificación del plástico.

Ninguno de los productos tiene costo de administración de cuenta, todos tienen 45 días plazo para realizar el pago sin intereses de mora y sin intereses por servicio si se realiza el pago de contado.

Los medios para realizar el pago de la tarjeta son a través del Banco Nacional de Costa Rica directo a la tarjeta, en línea o por medio de transferencia bancaria que es muy común entre los usuarios por el hecho de no trasladarse hasta una sucursal física. (Tomado de página Web <http://www.versatec.biz/>)

### 2.2.3 “Fintech”

La palabra “Fintech” proviene del concepto Financial Technology y apareció en los buscadores por el año 2005. Sin embargo, su uso no se extendió masivamente ni se viralizó, (como decimos hoy en día) hasta el año 2014.

Otra definición del Fintech la encontramos en la enciclopedia online más consultada, Wikipedia. Según sus contribuidores de la versión inglesa (aquí traducida) el Fintech es “una línea de negocio basada en el uso de software para ofrecer servicios financieros” y añade algo más: “las empresas de Fintech son generalmente start-ups creadas con el objetivo de desvertebrar (disrupt en inglés) las instituciones financieras tradicionales y sus sistemas que se apoyan menos en el software”.

Así pues, en esta segunda se introduce un nuevo concepto respecto a la primera ya que no sólo se trata de innovar en el sector financiero sino que debe ser mediante el uso de tecnología.

Si echamos la vista atrás, y no muy atrás sino tan sólo 5 años hasta octubre de 2010, uno se encontrará con que el Fintech de entonces no tenía nada que ver con el “Fintech” de hoy.

El portal American Banker publicó entonces el ranking de las 100 empresas consideradas “Fintech” más importantes del mundo por volumen de negocio .Sin

embargo no se hace mención aquí ya que el concepto Fintech ha sido evolucionado.

Finalmente es importante conocer el punto de vista de algún miembro destacado del sector Fintech de hoy en día para poder contar con un conjunto de conceptos completo y heterogéneo.

Una voz autorizada es la de Philippe Gelis, fundador y director ejecutivo de Kantox, la empresa “Fintech” española más destacada del momento.

Gelis, en unas palabras recogidas en el portal Fintech Spain, define las empresas Fintech como aquellas que “se apalancan en tecnología para construir modelos de negocio disruptivos en la industria financiera”.

Esta última versión, aun siendo de las más breves, es quizás la más completa de todas las anteriores y resalta los elementos más esenciales a tener en cuenta: tecnología e innovación.

### 2.2.3.1 Clasificación del “Fintech”

La primera clasificación que se analiza en el presente trabajo es la presentada por EY (2014) y que propone abordar el “Fintech” desde 4 áreas bien diferenciadas que son: pagos, software, datos y analíticas y plataformas. Categorías con las siguientes subcategorías asociadas:

- **Pagos:** infraestructura y online.
- **Software:** gestión del riesgo, software de pagos y software para el negocio bancario, asegurador, mercado de capitales, gestión de patrimonios y contabilidad.
- **Datos y analíticas:** riesgo crediticio, mercado de capitales y datos de riesgo para aseguradoras.
- **Plataformas:** plataformas P2P, plataformas de trading y plataformas de gestión del patrimonio.

Otros análisis y estudios son mucho más específicos y concretos con el campo de estudio y sólo se centran en las “Fintech” que interactúan con el sector de financiación de las pymes, como por ejemplo el propuesto por VENTURA et al. 2015. En este estudio se recogen las categorías de préstamos, financiación del capital, transferencias de dinero y servicios de cambio de divisas, pagos por móvil y plataformas de trading.

VENTURA et al. (2015) entiende y define los cinco productos de financiación alternativa de la pyme de la siguiente manera:

- **Marketplace de préstamos P2P (marketplace lending):** un marketplace de préstamos se refiere a la práctica de prestar dinero a los prestatarios sin tener que pasar a través de un intermediario financiero tradicional como un banco.
- **Financiación procedente de e-commerce y retailers (merchant and e-commerce finance):** es la financiación ofrecida por nuevos jugadores del mercado como son los grandes e-commerces como Ali-babá o Amazon. Desde hace años nuevos competidores han entrado en el mundo de los préstamos para pymes y particulares financiando pequeñas cantidades. Financiación vías líneas de crédito para financiar las necesidades operativas de fondo o pequeños préstamos en base al historial de ventas.
- **Descuento de facturas (invoice trading):** se trata del factoring tradicional dirigido a pymes, con un coste menor y más flexible. Consiste en vender las facturas a cobrar a un inversor con tal de recibir el dinero por anticipado, de manera que el inversor asume el riesgo de impago del cliente. El precio a pagar por recibir el dinero de forma anticipada es el descuento sobre el que se vende la factura, que representa el margen de la operación que obtiene el inversor.

- **Finanzas para la cadena de suministro (supply chain finance - SCF):** Con la puesta en marcha de un programa formal de SCF, los proveedores tienen la posibilidad de optar por el pago anticipado de las facturas con un descuento. El tiempo entre este pago temprano y el pago de la factura por el comprador es típicamente financiado por un proveedor de financiación. De esta forma el proveedor es capaz de obtener financiación contra los "débitos autorizados" por el comprador, que a su vez están respaldados por la calificación de crédito de la compañía a la cabeza de la cadena de suministro.

- **Financiación del comercio (trade finance):** Mientras que un vendedor (o exportador) puede requerir al comprador (o importador) pagar un anticipo por las mercancías enviadas, el comprador (importador) podría reducir el riesgo requiriendo al vendedor documentar los bienes que han sido enviados.

Tomando en cuenta todo lo anterior podemos ver como en la actualidad el Fintech da un giro, en las diferentes compañías aunque sea de manera indirecta y sin que este definida por completo la herramienta ya se hace uso de la misma, el caso es que la sociedad sin tener un conocimiento amplio de la misma se va acostumbrando a realizar sus diligencias a través de ella.

Podemos notar las más comunes:

**Servicios de pago y transferencias (payments & transactions services):**

Esta categoría agrupa a todas las Fintech que ofrecen servicios y productos relacionados con los pagos y las transferencias, siempre y cuando todos los procesos asociados se realicen de forma digital. Se incluyen además aquellas empresas Fintech que dan soporte a dichos pagos, ya sea creando redes y pasarelas de pago o mediante software de back-end, entre otras.

**Infraestructura y redes de pago (payments infrastructure & payment networks):** recoge todas las empresas Fintech que no prestan servicio directamente al usuario final (ya sea receptor o emisor del pago) sino que dan soporte a las “Fintech e instituciones financieras tradicionales en sus procesos de pago y transferencia de fondos. Dichos servicios de soporte deben ser innovadores y digitales.

**Plataformas y pasarelas de pago (payments gateways & platforms):** las pasarelas de pago son los sistemas mediante los cuales se intercambia la información de una transacción entre el comprador, el vendedor y las instituciones financieras implicadas, siempre con un procesador de pagos de por medio.

**Procesadores de pago (payments processors):** los procesadores de pago son entidades que operan ofreciendo servicios de back-end para enlazar a las pasarelas de pago (tanto online como offline) con las entidades financieras implicadas en una transacción (tanto la del pagador como la del receptor).

**Transferencias de fondos (ACH, WIRE, ETC.):** una red electrónica que permite realizar transferencias entre cuentas bancarias de dos bancos distintos sin usar tarjetas de débito/crédito. Este sistema es muy utilizado en Estados Unidos dónde se realizan 23 billones de transacciones anualmente de este tipo. Este sistema es más económico que las tarjetas de débito/crédito pero es más lento ya que requiere de la verificación de las cuentas del emisor y del beneficiario además de la comprobación de la existencia de fondos en la cuenta del emisor.

**Redes de Pago:** en esta categoría se incluyen las “Fintech” que establecen acuerdos masivos con múltiples bancos de alrededor del mundo para agilizar las transferencias de fondos entre cuentas de los mismos. No se incluyen aquí las redes de pago tradicionales de tarjetas de débito/crédito como Visa, MasterCard o American Express.

**Mobile Money:** Aquí se encuentra la “Fintech” que ofrece aplicaciones móviles para realizar pagos entre particulares, ya de banco a banco o aplicaciones que permite dividir pagos de cuentas como viajes, compras grupales entre otros.

**Monederos Digitales:** los monederos digitales son aplicaciones móviles y de escritorio que permiten almacenar información de tarjetas de débito/crédito, cuentas corrientes, cheques regalo y tarjetas de fidelización en un único espacio digitalizado. Los monederos digitales pueden usarse para realizar pagos online (a particulares, a comercios o a proveedores de servicios) y para pagar por productos y servicios en puntos de venta físicos.

**Pago en factura telefónica:** En esta categoría se agrupan las “Fintech” que permiten pagar de forma online mediante un smartphone apalancándose en los operadores de telecomunicaciones y sus redes. Los pagos se realizan cargando el importe de la compra en la factura telefónica o en su defecto en la tarjeta telefónica de pre-pago, o bien utilizando sus puntos de recarga, tarjetas SIM y redes comerciales para proporcionar servicios de pagos móviles.

### **2.2.3.2 Beneficios del Fintech**

La tecnología cambia las herramientas para realizar negocios financieros, y los bancos y casas de bolsa buscan adaptarse para ganar clientes, incrementar los ingresos y ahorrar costos.

Si bien hace tiempo es posible transaccionar bancariamente online, la novedad radica en el desarrollo de empresas financieras no bancarias que facilitan el acceso a pagos y transferencias rápidas y seguras, tanto como concretar operaciones de compra-venta de productos de inversión y crédito en diversos mercados financieros, sin intermediarios y en tiempo real.

Eso suele redundar en costos más bajos para el operador y el usuario. La llave de esa situación radica en reemplazar las PC's de escritorio o personales por celulares, lo cual permite una suba en el volumen de los negocios financieros. Las empresas del sector transforman parte de sus negocios al campo digital.

Lo cual hace para el usuario la vida más fácil, porque ya no depende de una entidad financiera físicamente para efectuar diferentes diligencias.

Los clientes de Versatec Technology que es una empresa de productos financieros como tarjetas de crédito y Flota, cuenta con la implementación de la herramienta Fintech para darles una mejor calidad en servicio y tiempo a los sus clientes, ellos cuentan con el beneficio de poder realizar sus pagos sin tener que

salir de su casa u oficina, únicamente realizan la debida gestión desde donde se encuentren y su pago queda aplicado automáticamente.

Los mismos indican que con este método se ven beneficiados, ya que pueden invertir su tiempo en otras necesidades, además cabe rescatar que parte de los beneficios es el costo que la misma tiene, que no es ninguno por lo que eso también implica un ahorro para sus bolsillos.

Por otra parte, los beneficios también se hacen notar para las empresas que lo adquieren. Las empresas Fintech están a la orden del día. Cada vez son más las start ups en ofrecer unos servicios novedosos y atractivos basados en las nuevas tecnologías para el sector financiero.

Este crecimiento se debe a los beneficios que supone para las empresas que deciden contratar esos servicios.

El mundo Fintech es en realidad muy extenso. Existen múltiples áreas en las que pueden utilizarse, o para las que dan servicios. Destacan por ejemplo los tipos o áreas más habituales, como las plataformas o softwares ligados a pagos y transferencias, banca móvil, trading o seguros.

Pero también hay otras más novedosas, menos implantadas, pero igualmente atractivas: gestión automatizada de procesos y digitalización, compliance,

seguridad y privacidad, servicios de asesoramiento financiero, mercado de commodities, préstamos y financiación colectiva o criptomonedas.

En función del tipo de producto “Fintech” que se utilice en una empresa, los beneficios pueden ser unos u otros. Pero en general, podemos definir varios beneficios que suelen repetirse en todos los ámbitos “Fintech”.

El ahorro es uno de ellos, tanto de tiempo como a nivel económico. Van asociados normalmente a gestiones más rápidas y automatizadas, en el primer caso, y a una mejor gestión de los costes, en el segundo caso. Pero aunque sean las ventajas más directas, hay muchas otras.

La aplicación de tecnología Fintech puede conseguir procesos o gestiones más eficientes para la empresa. Además, se desintermedian estos procesos, cosa que da más poder y control a la empresa. Por otro lado, se mejora el análisis de estos procesos, con información y datos más detallados, más actualizados, más realistas, etc.

En general, pues se pueden conseguir ventajas competitivas importantes respecto a competidores que no utilizan este tipo de servicios o plataformas.

Por desgracia, en nuestro país siguen siendo muchas las sociedades que no conocen estas nuevas tecnologías, y que por lo tanto no aprovechan las grandes oportunidades que les brindan. En este sentido, un departamento financiero

profesional y actualizado puede resultar clave para un uso y aplicación óptimo de tecnologías aplicadas a las finanzas.

### 2.2.3.3 Desventajas de “Fintech”

**Seguridad:** Los datos que están disponibles en línea pueden ser fácilmente robados por terceras personas. Podrían ser utilizados para otros fines lucrativos o incluso para robo de identidad.

A decir verdad que una de las principales prioridades de las “Fintech” es la seguridad. Así usted puede elegir las empresas en lugar de los medios tradicionales, porque representan una forma al menos igual o más segura que los métodos tradicionales de bancarización.

Solo se aplica a las grandes empresas: Efectivamente las grandes empresas comenzaron utilizando las “Fintech”. En la actualidad los usuarios finales son los que se ve más beneficiados con ese tipo de soluciones.

Cómo puede ver en lugar de desventajas realmente son miedos o mitos que las personas se han creado a través del tiempo para no utilizar las “Fintech”. Si no sabe cómo utilizar estas herramientas, solo es cuestión de que pregunte en su banco si existe la opción de la banca en línea y qué es lo que debe de hacer para activarla. Después de esto es muy sencillo su funcionamiento.

Por lo general como podemos ver las preocupaciones surgen más que todo para las personas que no tienen mucha relación con la tecnología, y siempre han dependido de la banca tradicional, sin embargo como se hace mención

anteriormente, es solo cuestión de asesoramiento para usarla y poder hacerla parte de su uso cotidiano.

## 2.3 HIPÓTESIS

Sampieri R., et al (2014) define “Hipótesis de investigación: como proposiciones tentativas acerca de las posibles relaciones entre dos o más variables (p. 107).

Las hipótesis son suposiciones o predicciones que se hacen sobre los resultados de nuestra tesis.

Es una predicción o explicación de provisional de una relación entre dos o más variables la cual es susceptible de someterse a prueba. (Oncevay. s.f. p.1).

**La implementación y utilización de la herramienta “Fintech” en las empresas “VERSATILE TECHNOLOGY COSTA RICA” Y “MEDIOS DE PAGO FC”, impactan de manera positiva en las labores realizadas por las mismas.**

### **2.3.1 Variable Independiente (Fintech)**

Definición del “Fintech” la encontramos en la enciclopedia online más consultada, Wikipedia el “Fintech” es “una línea de negocio basada en el uso de software para ofrecer servicios financieros” es un dominio de actividad en el cual las empresas utilizan las tecnologías de la información y la comunicación para crear y / u ofrecer servicios financieros de forma más eficaz y menos costosa.

En la página online Condusef define el término “Fintech” deriva de las palabras “Finance Technology” y se utiliza para denominar a las empresas que ofrecen productos y servicios financieros, haciendo uso de tecnologías de la información y comunicación, como páginas de internet, redes sociales y aplicaciones para celulares.

Según la página online monedo, la palabra “Fintech” define a aquellos servicios financieros que se sirven de la tecnología para facilitarle la vida al cliente, hablamos de créditos online, cambio de divisas a través de la red, pagos online, banca digital, etc. En definitiva, a aquellos productos o servicios que ponen en común la tecnología y el dinero.

En este trabajo de investigación se va a utilizar la definición de “Fintech” es la de la página online Wikipedia que dice que es “una línea de negocio basada en el uso de software para ofrecer servicios financieros”.

### 2.3.2 Variable Dependiente (Impacto)

En el caso de la presente investigación se ha definido el impacto como variable dependiente ya que está relacionado con la implementación de la “Fintech” en las empresas base de estudio.

Definición del “impacto” la encontramos en la página Wordreference.com “El impacto es una consecuencia producida por la modificación de factores en un determinado tiempo y espacio”.

Según la página online Significados.com “Del latín tardío *impactus*, el impacto es el choque o la colisión de dos objetos o seres”.

La página online Conceptos.mx indica “Choque violento de una cosa en movimiento contra otra; especialmente de un proyectil contra un blanco”.

Para los efectos, se va a utilizar la definición de “impacto” de la página Wordreference.com “El impacto es una consecuencia producida por la modificación de factores en un determinado tiempo y espacio”.

## 2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

Metodología de Investigación Científica (2013) indica:

Es un proceso metodológico que consiste en descomponer deductivamente las variables que componen el problema de investigación, partiendo desde lo más general a lo más específico; es decir que estas variables se dividen (si son complejas) en dimensiones, áreas, aspectos, indicadores, índices, subíndices, ítems; mientras si son concretas solamente en indicadores, índices e ítems.

Según lo antes mencionado operacionalizar la hipótesis nos guía de tal manera que podemos comprender la importancia de los indicadores, estos son los que nos permite medir las variables por medio de los instrumentos.

Hipótesis	Concepto	Variables	Indicadores
<p>La implementación y utilización de la herramienta Fintech en las empresas “VERSATILE TECHNOLOGY COSTA RICA” Y “MEDIOS DE PAGO FC”, impactan en la ejecución de las labores realizadas</p>	<p>Herramienta Fintech: Es una línea de negocio basada en el uso de software para ofrecer servicios financieros</p>	<p>Herramienta Fintech</p>	<p>Uso de la herramienta Fintech</p> <p>Beneficio de su uso</p> <p>Facilidad de uso</p>
	<p>El impacto es una consecuencia producida por la modificación de factores en un determinado tiempo y espacio</p>	<p>Impacto</p>	<p>Impacto en las operaciones:</p> <p>Cantidad de transacciones realizadas</p> <p>Tiempo utilizado para procesar cada transacción</p> <p>Minimización en los procesos requeridos para procesar transacciones</p>

## **CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO**

## 3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

### 3.1.1 Finalidad

La finalidad de la investigación hace referencia a los aportes que dará; ya sea, en cuanto a la producción y generación de conocimiento sobre el tema estudiado en, por ejemplo, administración, educación, derecho, publicidad, psicología, y/o lo relativo a las recomendaciones, manuales, acciones y planes tangibles y útiles que se elaborará producto de la información recabada, con el fin de contribuir a resolver el problema investigado. (Chinchilla, 2017, P.24).

En general la investigación tiene dos finalidades: la teórica y/o la aplicada. La investigación teórica, dice Barrantes R. (2013) “es aquella actividad orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación...para crear un cuerpo de conocimiento teórico en algún campo de la ciencia”. (p, 64).

La investigación aplicada, en palabras de Barrantes R. (2013) “la investigación aplicada tiene la finalidad de resolver problemas prácticos, para transformar las condiciones de un hecho que nos preocupa...” (p, 64). En decir, con base en la información recabada, la investigación aplicada plantea y elabora recomendaciones, planes, lineamientos, manuales, entre otros, para resolver problemas concretos que ocurren en un determinado lugar.

En la presente investigación se realiza con la finalidad aplicada que el tema presenta, esto porque actualmente en el sector financiero se da la implementación innovadora de la combinación tecnológica con la finanzas para brindar una mejor calidad de vida en el tiempo de los clientes, ya que esto permite que las personas pueda efectuar diferentes operaciones financieras sin un mayor costo y sin tener que trasladarse hasta una entidad física.

### 3.1.2 Dimensión Temporal

“En cuanto a la delimitación o alcance temporal, existen básicamente dos tipos de investigaciones, a saber: la transversal y la longitudinal.” (Chinchilla, 2017, P.25)

“Para la investigación transversal lo más importante es poder analizar y comprender el tema de estudio en profundidad, es decir, en detalle, más que el analizar el comportamiento del tema a lo largo del tiempo.” (Chinchilla, 2017, P.25)

“La longitudinal, en cambio, analiza el desarrollo del tema investigado, tanto en diversos momentos como a lo largo del tiempo; todo con el fin de poder identificar y comparar los diversos comportamientos del tema conforme pasa el tiempo.” (Guía, 2017, p.25)

En este caso se aplica se aplica esta dimensión temporal debido a que es un tema que se ha venido desarrollando desde hace varios años y ha tenido una influencia positiva en la industria financiera, además de ser un tema que tiene cambios conforme pasa el tiempo esto porque la tecnología todos los días tiene avances y cambia provocando innovaciones que van de la mano con el sector financiero.

### 3.1.3 Marco

El marco de la investigación se refiere al tamaño o amplitud la investigación; es decir, a la magnitud y extensión de la organización, las áreas, el lugar o la temática que se pretende investigar. Refiere, entonces, a que tanto abarca la investigación; lo cual depende, entre otras cosas, de la existencia o no de recursos económicos, de tiempo, de cantidad de investigadores y del grado conocimiento de la temática. (Guía, 2017, p.26)

Cuando, entonces, se pretende estudiar un gran espacio o temática, se dice que la investigación tiene un marco mega; a saber, una investigación es mega cuando se realiza un estudio nacional sobre condiciones socioeconómicos y para ello se aplica una censo en todo el país, o cuando se plantea realizar un análisis administrativo, que incluya a recursos humanos, finanzas y mercadeo, entre otras áreas, de toda la empresa o, cuando se plantea analizar una temática amplia y compleja en el campo del derecho laboral.

Lo macro, en cambio, refiere al estudio que se realiza en una parte o fragmento de lo mega, por ejemplo, un estudio de mercado en una provincia, una evaluación del desempeño laboral en un departamento de una empresa o una evaluación de la didáctica que utilizan los docentes de toda una escuela, o, un análisis jurídico en un campo específico del derecho laboral, por ejemplo, sobre el salario mínimo.

Finalmente, el marco o espacio micro de la investigación refiere a una parte, un elemento, un subtema o un micro-espacio, sobre el cual o en donde el investigador hará su investigación. (Chinchilla, 2017, P.26)

Por el tipo de investigación que se está realizando se podría indicar que el marco se desarrolla a nivel macro por ser un tema y un sector específico y de además de realizarse en un área determinada.

### 3.1.4 Naturaleza

Hernández, et al (2014) indica “se considera que todo individuo, grupo o sistema social tiene una manera única de ver el mundo y entender situaciones y eventos, lo cual es construido a partir de sus experiencia y mediante la investigación, debemos tratar de comprenderlo en su contexto” (p.9)

Una investigación con un enfoque cuantitativo recaba, sobre todo, datos, cifras, cantidades, valores numéricos que respalden la prueba de hipótesis. Los datos se recopilan por medio de; encuestas con preguntas cerradas, matrices, software, bases de datos, modelos estadísticos y más. Para el enfoque investigativo de corte cuantitativo lo importante y necesario, es poder recolectar datos que permitan realizar mediciones, cálculos, formulas y todo tipo de operaciones matemáticas y estadísticas.

En la investigación cualitativa, lo que se recaba y analiza son opiniones, conductas, puntos de vista, actitudes, valoraciones y juicio de valor, entre otras cuestiones, sobre el tema investigado. En este sentido, el investigador recolecta sensaciones y conductas de actores, sujetos o personas investigadas, las cuales se describen e interpretan, sin mediciones. La información de corte cualitativa, se suele recoger mediante entrevistas abiertas, discusión de grupos, talleres, análisis de contenido, interpretaciones de textos, interacción con comunidades en ambientes naturales.

Va entremezclando ambos enfoques a lo largo de todo el proceso, que se vuelve más complejo.

En esta investigación se enfoca en una naturaleza cuantitativa ya que se busca cuantificar en un periodo futuro, las repercusiones financieras que cause en la compañía Versatec y su filial, la implementación de una fintech para el desarrollo de sus operaciones actualmente ejecutadas.

### 3.1.5 Carácter

Por el carácter, las investigaciones se clasifican en: La investigación exploratoria, como su nombre lo indica, es la investigación que se realiza para conocer sobre un tema poco investigado. En cuyo caso, su propósito central es aportar información nueva, sobre la cual otra investigación luego puede profundizar.

En cuanto a la investigación descriptiva, la misma corresponde a los estudios cuyo fin es presentar detalladamente el fenómeno que está ocurriendo, es decir, describir el hecho lo más minuciosamente posible, con lujo de detalle, para que los lectores se formen una idea sobre lo que está ocurriendo.

La investigación analítica-interpretativa, busca en primer lugar conocer los factores o las condiciones que propician un problema para luego poder explicar y comprender -en sentido hermenéutico- porque razones, motivos o circunstancias esto ocurre.

La investigación causal, se enfoca en conocer las causas que provocan la existencia de un problema, concibiendo el problema como un efecto. Es decir, estudia la relación causa-efecto. Por ejemplo, busca explicar las causas administrativas o personales que provocan una alta rotación de personal en una institución pública.

La investigación correlacional, por su parte, trata de probar mediante ejercicios estadísticos el nivel de relación que existe en las causas y los efectos, con el fin de medir el nivel de intensidad de la relación.

Por último, tenemos la investigación retrospectiva, cuyo fin es analizar un tema actual pero basándose sobre todo en fuentes secundaria ya existentes. Este tipo de investigación no es una investigación histórica, como las hacen los historiadores, sino que es un estudio basado en una información que ya existe, porque ya fue producida.

Por último, la investigación prospectiva, lo que busca es analizar un fenómeno de actualidad a fin de poder obtener información que permite, predecir, pronosticar y proyectar cual puede ser el comportamiento de dicho fenómeno en el mediano y largo plazo, si la organización no toma algunas decisiones.

La investigación exploratoria, como su nombre lo indica, es la investigación que se realiza para conocer sobre un tema poco investigado. En cuyo caso, su propósito central es aportar información nueva, sobre la cual otra investigación luego puede profundizar. (Guía, 2017, p.31)

En este caso se aplica el carácter tipo exploratoria debido que el tema no es tema que a pesar que viene dando de qué hablar desde hace varios años atrás, no es un tema completamente conocido ni tan profundo por apenas venir colocándose

en el mercado y a simple vista no hay datos claros pero si información y de donde tomarla.

## **3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INVESTIGACIÓN**

### **3.2.1 Primera Mano**

En esta investigación los documentos utilizados de primera mano fueron tesis relacionadas con el tema de la biblioteca virtual de la Universidad Hispanoamericana de los últimos cinco años y también trabajos de investigación consultados en línea.

### **3.2.2 Segunda Mano**

Como documentos de segunda mano fueron utilizados libros en líneas de diferentes actores y ediciones actuales, aparte de revistas online de diferentes expertos financieros y periódicos financieros de varios países.

### **3.2.3 Tercera Mano**

Para esta investigación no se utilizaron documentos de tercera mano

### **3.3 SELECCIÓN DEL MUESTREO**

#### **3.3.1 La Población**

Constituye el universo total sobre el cual se hace la investigación y puede estar conformada por comunidades, grupos, personas; situaciones, organizaciones. (Guía, 2107, p.35)

En el presente trabajo se realiza la recolección de los datos a través de la medición de datos actuales, confrontados con los datos proyectados que podría mostrar la empresa adoptando la utilización del dominio de actividad tecnológica y financiera “Finance and Technology” (Fintech).

Con respecto a la muestra utilizada, no se utiliza como tal, ya que los efectos a medir se evaluarán en los procesos generales de la empresa en cuanto a servicios, volumen de operaciones y demás aspectos que tengan una variación como consecuencia de la implementación de dicha plataforma tecnológica.

### 3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN

La página online tradicional Wikipedia define análisis de contenido como: “El análisis de contenidos es una metodología de las disciplinas sociales y de la bibliometría que se enfoca al estudio de los contenidos de la comunicación”.

Los medios que se utilizaron para la recolección de datos fueron los datos secundarios, los cuales: “Implican la revisión de documentos, registros públicos y archivos físicos o electrónicos” (Hernández, 2014, P. 252)

La recolección de la información en la investigación toma los datos existentes, como parte de las operaciones normales de las empresas en estudio, comparándolas linealmente “ceteris paribus” con las que podrían obtenerse como resultado de la implementación del dominio de actividad tecnológica y financiera “Finance and Technology” (Fintech).

### 3.5 DEFINICIÓN CONCEPTUAL, OPERATIVA E INSTRUMENTAL DE LAS VARIABLES

Se lleva la variable de un nivel abstracto a un plano de concreción. A esto se le denomina “operacionalización”, para precisar al máximo el significado que se le otorga a la variable en ese estudio. (Guía, 2017, p.39)

- **Definición Conceptual:** Herramienta Fintech: Es una línea de negocio basada en el uso de software para ofrecer servicios financieros.
- **Dimensión:** Determinar el impacto, ventajas y desventajas de la herramienta Fintech en ambas empresas.
- **Definición Conceptual de la Dimensión:** Dar a conocer como la herramienta evoluciona día a día y cuál es su impacto en las operaciones de las empresas Versatec y Medios de Pago FC.

#### 3.5.1 Definición operacional

0 \_\_\_\_\_ negativo \_\_\_\_ - 80+ \_positivo\_\_\_\_\_ 100

### **3.5.2 Definición Instrumental**

El medio utilizado para la recolección de datos fueron los datos secundarios, medidos en las operaciones de las empresas “Versatil Technology Costa Rica” y “Medios de Pago FC”.

### **3.5.3 Fuentes de información**

Los datos fueron recolectados en las instalaciones de Versatec Inc. de Costa Rica y Medios de Pago FC.

## **CAPITULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

## **4.1 ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS**

El proceso de análisis e interpretación de la información busca recoger toda la información obtenida de las fuentes tanto primarias como secundarias y sintetizar esta información de manera que el lector comprenda de una manera más clara y concisa los resultados de la investigación.

Por medio de este procedimiento de análisis, se procura dar respuesta a cada uno de los objetivos específicos propuestos por medio de literatura especializada, análisis de normativa contable y con los datos recopilados en las entrevistas a los sujetos fuente de información.

En cada objetivo se especifica cuando se emplea una fuente de consulta en particular y, en ocasiones, cuando converge información teórica con la obtenida en el trabajo de campo.

En el caso de la empresa Versatile Technology (Versatec Inc.), es una empresa procesadora certificada con franquicias internacionales que cuenta con un sistema de procesamiento integral abarcando las actividades verticales principales del negocio de medios de pagos.

#### 4.1.1 Sobre las labores actuales e incorporación del modelo de “Fintech”

Según lo que se requiere en el primer objetivo específico se debe describir y analizar cuáles son las labores que actualmente realizan las empresas “Vertile Technology Costa Rica S.A.” (Versatec Inc.) y su empresa colaboradora “Medios de Pago FC” para luego describir cuales son los productos que podrían ser objeto de adopción por parte de una Fintech.

A continuación se mostrarán una serie de imágenes y datos que son necesarios determinar para la presente investigación.

**Imagen 1:** Estructura de servicios de Versatec Inc.

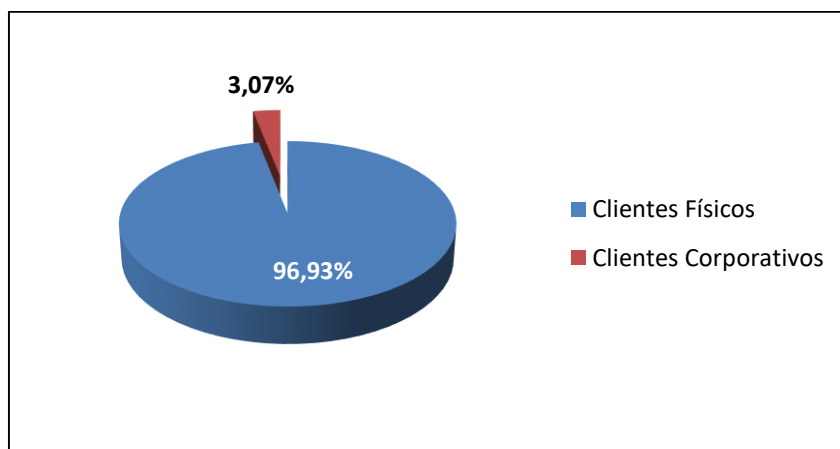


**Fuente:** Página Web: <http://www.versatec.biz/flota>

Como se puede visualizar en la imagen anterior, el proceso de la estructura de servicios que presta Versatec Inc. para la adquisición de combustibles para flota vehicular empresarial inicia con la cancelación de las compras realizadas, mediante la presentación de la tarjeta de crédito, además de la verificación de los datos específicos del vehículo que requiere el servicio, posteriormente se realiza una interacción del procesador de control de flotilla vehicular al local, para después evidenciar los datos de las compras realizadas.

El proceso de la aplicación del pago se realiza tal y como se hace con una tarjeta de crédito común, donde se revisa el sistema bancario para verificar los pagos realizados por los clientes, para luego ingresar al sistema empresarial, donde se selecciona el cliente en cuestión y se aplica el pago realizado, generando respaldos físicos mediante un recibo de dinero y cancelación de consumo.

**Imagen 2:** Distribución de cartera crediticia por tipo de cliente  
(En porcentaje)

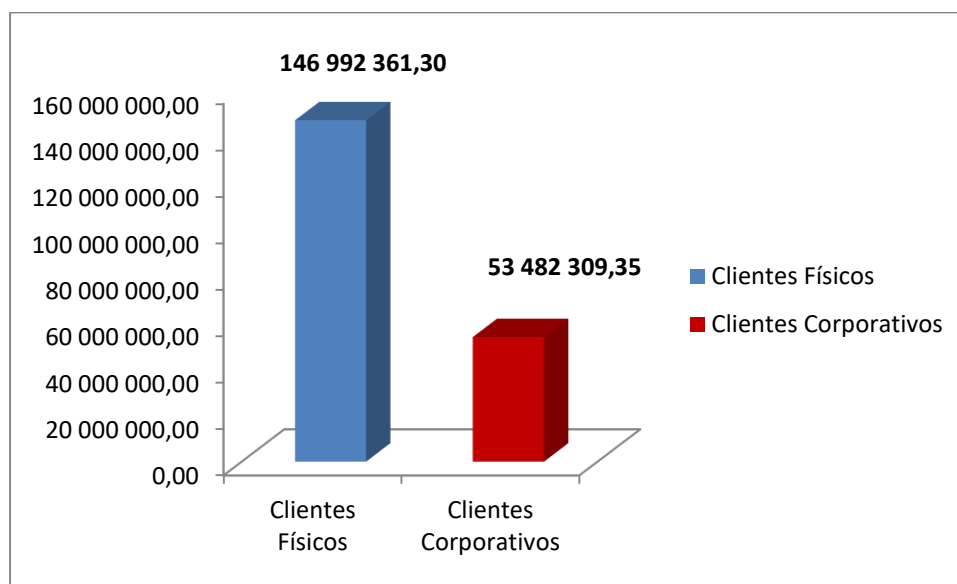


**Fuente:** Elaboración propia. Datos de cartera crediticia FC Medios de Pago

Tal y como se detalla anteriormente, la mayor cantidad de clientes de la empresa, se encuentran en el rango empresarial, representando un 96,93% de los 1.173 clientes con los que actualmente cuenta la empresa, contrario al sector de clientes físicos con un 3,07%.

Lo anterior, permite pensar, según el predominio de su clientela, que la hace apta para adaptarse al sistema de “Fintech” en la categoría de “startup”, lo cual es lo que plantea actualmente la investigación propuesta.

**Imagen 3:** Montos promedio de cartera crediticia por tipo de cliente  
(En colones)



**Fuente:** Elaboración propia. Datos de cartera crediticia FC Medios de Pago

El monto promedio anual que mantiene la empresa en cartera crediticia mensual, supera los 200 millones de colones mensualmente, dato que presupone una empresa totalmente constituida y con la necesidad de mejorar cada vez más los

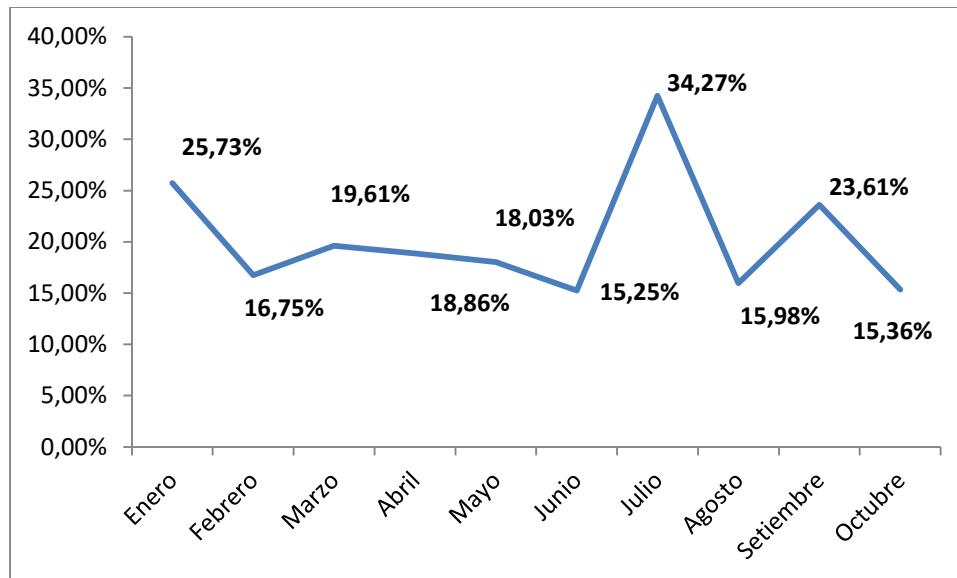
controles utilizados para la administración de dicha cartera, además de los mecanismos requeridos para alcanzar a la mayor cantidad de acreedores posibles en la menor cantidad de tiempo posible.

El principal problema de un negocio que se dedica a la prestación de crédito, ya sea mediante colocación directa o mediante mecanismos de dinero plástico, resulta el mismo, los niveles de incobrabilidad que puedan eventualmente presentarse con los clientes.

En el caso de las empresas en estudio, se pudo determinar que se presenta un porcentaje de incobrabilidad promedio superior al 20% mensual, lo cual hace que la empresa maneje márgenes muy altos de riesgo crediticio, sobretodo en el pago a sus proveedores por los servicios prestados, ya que estos al no otorgar crédito, no son blancos de negociación.

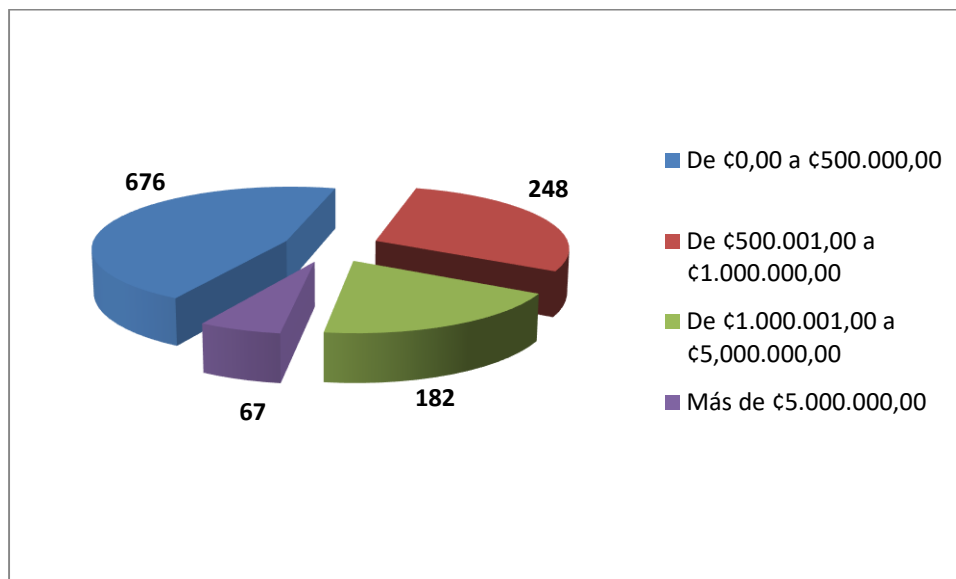
Para lo anterior se ha diseñado la siguiente gráfica, donde puede evidenciarse lo comentado anteriormente:

**Imagen 4:** Promedio de incobrabilidad mensual 2017  
(En porcentaje)



**Fuente:** Elaboración propia. Datos de cartera crediticia FC Medios de Pago

Mediante la incorporación de un sistema de cobro en el cual automáticamente se pudieran bloquear las cuentas de los usuarios para no generar mayor consumo, si están en estado de “mora”, sería posible disminuir hasta cierto punto este porcentaje de incobrabilidad producido históricamente.

**Imagen 5:** Cantidad de clientes por saldos promedio

**Fuente:** Elaboración propia. Datos de cartera crediticia FC Medios de Pago

La cantidad de clientes con saldos promedios en las cuentas deudoras oscila entre los 0 a los 15,2 millones de colones, cifra que requiere mucho control para no convertirse en un aspecto que pueda causar moras o aumento de endeudamiento con la empresa.

Una vez que se han analizado los datos que arroja la investigación sobre las actividades actuales de la empresa Versatec Inc. y su empresa colaboradora Medios de Pago FC.

Se han determinado que existen algunos puntos clave en que la empresa podría adoptar la utilización de esta herramienta tecnológica para obtener ventajas internas y competitivas, a continuación un detalle de lo mencionado:

Debilidad – oportunidad de mejora	Beneficio o ventaja esperada con las modificaciones
Optimización de la estructura de servicios	Eliminar etapas que podrían causar “cuellos de botella en el proceso”, que son repetitivos o que causen re procesos o que de alguna manera dejen al descubierto brechas donde el cliente pueda malversar o utilizar fondos de la empresa en otras actividades
	Incorporación de productos que puedan alcanzar una ventaja competitiva sobre las empresas que proveen servicios similares
Plazo de pago a los consumos de clientes físicos	Disminución de riesgo de endeudamiento por parte de los usuarios del servicio y acaparamiento de liquidez en el corto plazo
Incorporación de técnicas de cobro con las “tasa cero”	Atracción de clientes que acostumbran utilizar este tipo de mecanismo de cancelación a plazo
	Disminución de los niveles de incobrabilidad presentados
Técnicas de cobro a clientes	Retención de clientes con dificultades crediticias
	Mejor administración de los saldos de créditos otorgados a los usuarios de los servicios
Niveles de crédito otorgados	Disminución del riesgo de aumento en los niveles de incobrabilidad, producto de endeudamiento exagerado

#### 4.1.2 Descripción de metodología para integración de “Fintech”

Con respecto al segundo objetivo específico, mismo que pretende el detalle de una eventual metodología para la implementación de la herramienta de dominio Fintech en las empresas en estudio, según sus actividades y nicho de negocio, a continuación se detallarán esquemas básicos acerca de la metodología a utilizar para la adopción de la “Fintech” como plataforma de utilización para realizar las operaciones de la empresa.

Como primer paso es necesario definir las áreas que deben modificarse en las empresas en estudio para adoptar la implementación de “Fintech”, como método de operaciones habituales, para lo cual se han definido los siguientes aspectos:

Áreas a evaluar	Actividades a realizar
Re definición de estructura de servicios prestados actualmente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar el planteamiento de la estructura actual VRS una estructura ideal donde la mayoría de los procesos se realicen de forma automática</li> <li>• Identificar lo solución informática para realizar el desarrollo de la misma</li> <li>• Realizar la contratación del desarrollador e integrar las modificaciones a la estructura de trabajo</li> <li>• Delimitar el alcance de los servicios que otorga la empresa</li> <li>• Investigar sobre los servicios prestados por empresas que procesan tarjetas de débito y crédito con el fin de obtener nuevas ideas</li> <li>• Presupuestar sus eventuales incorporaciones a Versatec Inc. y Medios de Pago FC</li> </ul>

<p>Cambio, ampliación o modificación de la estrategia de mercado</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar un análisis de las metas de negocio que se podrían integrar como nuevos servicios.</li> <li>• Integrar servicios de pagos y transacciones distintos a solamente consumo por combustibles.</li> <li>• Ampliar servicios a soluciones financieras relacionadas con otorgue de financiamiento y créditos personales, así como transacciones de pago de otras cuentas y servicios públicos.</li> <li>• Integrar servicios de traslados de divisas a nivel extranjero</li> </ul>
<p>Ampliación del modelo operativo de la empresa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ampliación de operaciones en otras zonas de Centroamérica además de Costa Rica y Nicaragua</li> <li>• Ampliación de los puntos de cobro de los servicios prestados para mejorar la recaudación.</li> <li>• Apertura de incentivos por no retrasos en pagos como sorteos o descuentos.</li> <li>• Valoración de certificaciones de calidad o de operaciones con el fin de obtener un mayor posicionamiento en el mercado.</li> <li>• Apertura o participación en procesos licitatorios con empresas del Estado con flotilla propia, asegurando un amplio y constante mercado</li> <li>• Integrar modelos de control interno de operaciones y de contratación de personal especializado en gestión de riesgos</li> </ul>
<p>Modificar los plazos de pago y técnicas de cobro de los consumos de clientes físicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar las opciones en los plazos de pago que se otorgan a los clientes</li> <li>• Analizar el comportamiento de los clientes ante una eventual reducción del plazo</li> <li>• Ajustar los plazos de pago por parte de los clientes para optimizar esta opción y adecuarla a las necesidades de la empresa</li> </ul>

### **4.1.3 Detalle de las actividades a realizar sobre la integración de “Fintech”**

*4.1.3.1 Revisar el planteamiento de la estructura de servicios actual VRS una estructura ideal donde la mayoría de los procesos se realicen de forma automática:*

Esto permitiría definir la posibilidad de redefinir la forma en que se atienden por parte de los colaboradores, realizando además una medición de los tiempos de ejecución de las labores, tiempos de respuesta antes las solicitudes de los clientes, re procesos, duplicidad de funciones y “cuellos de botella” que pudieran estar afectando el desempeño de las organizaciones, así como optimizar los servicios brindados obteniendo mayores rendimientos a las empresas.

*4.1.3.2 Identificar lo solución informática para realizar el desarrollo de la misma:*

Dependiendo del tipo de proceso a realizar para la implementación de la herramienta de dominio informática investigada, es requerido el desarrollo de un sistema informático acorde con las necesidades y planificación futura, que pueda integrar los requerimientos necesarios para dotar a las empresas en estudio de la metodología tecnológica necesaria para aprovechar al máximo las ventajas de una “Fintech”, tal y como anteriormente fueron descritas.

*4.1.3.3 Delimitar el alcance de los servicios que otorga la empresa:*

Se debe tener claridad en la gama de servicios que son prestados por las empresas, agregando algunos que pueden aumentar la posibilidad de posicionarse o crecer en el mercado, por ejemplo procesamiento de pagos en línea, verificación de diferencias en conciliaciones de saldos adeudados por clientes, autorizaciones pendientes de pago, en estado bloqueado o flotante, procesamiento de planes de pago en cuotas, entre otros.

*4.1.3.4 Investigar sobre los servicios prestados por empresas que procesan tarjetas de débito y crédito con el fin de obtener nuevas ideas:*

Es requerido realizar una investigación y estudios exhaustivos sobre el posicionamiento, productos y servicios en proyecto de las empresas Versatec Inc. y Medios de Pago FC y ya otorgados por empresas dedicadas en similitud a éstas, con el fin de conocer su planificación estratégica, logística, resultados obtenidos y demás aspectos que puedan ser considerados de interés para obtener un parámetro controlado de posibles resultados.

*4.1.3.5 Ampliar servicios a soluciones financieras relacionadas con otorgue de financiamiento y créditos personales, así como transacciones de pago de otras cuentas y servicios públicos:*

Proponer el incursionar en soluciones financieras en expansión, adicionales a las que hasta el momento se ofrecen, como el mercado del financiamiento a clientes,

créditos personales con funcionalidad empresarial, servicios de traslados y recepción de divisas desde y hacia el extranjero

*4.1.3.6 Ampliación de los puntos de cobro de los servicios prestados para mejorar la recaudación.*

Desarrollar una planificación para la ampliación de puntos de cobro y servicios, con el fin de financieramente, provocar la recepción continua de ingresos por conceptos de pagos de los servicios brindados, al encontrar los clientes facilidades para su cancelación.

*4.1.3.7 Apertura de incentivos por no retrasos en pagos como sorteos o descuentos.*

Diseñar estrategias de incentivos por no retrasos en los pagos a realizar, así como sorteos, descuentos y demás tácticas mercadológicas para estimular el cobro de los servicios prestados e incentivar la liquides empresarial.

*4.1.3.8 Valoración de certificaciones de calidad o de operaciones con el fin de obtener un mayor posicionamiento en el mercado.*

Normas y metodologías de trabajo como la ISO, BASC, Premio a la Excelencia y otras, han sido desarrolladas con el fin de medir la eficiencia y eficacia en los procesos y las acciones de las organizaciones con el fin de optimizar sus funciones para la generación de utilidades y de mayor potencial de atención a los

usuarios, por lo que se propone la incorporación y certificación de las empresas en estudio en alguna o varias de las mencionadas anteriormente, de acuerdo a las necesidades de medición y evaluación requeridas para el perfeccionamiento de las mismas en el mercado en el que se desarrollan.

#### *4.1.3.9 Apertura o participación en procesos licitatorios con empresas del Estado con flotilla propia, asegurando un amplio y constante mercado*

Por lo que pudo ser verificado en las bases de datos de los clientes de las empresas en estudio, la misma abarca su mercado en clientes físicos o empresa privada, por lo que una variante para la incorporación de mercado diversificado, es la participación en procesos licitatorios de instituciones públicas y gubernamentales, que cada vez más están incorporando entre sus medidas de control interno, las opciones de pagos y transacciones electrónicas, con el fin de obtener un detalle más confiable sobre sus recursos públicos.

#### *4.1.3.10 Integrar modelos de control interno de operaciones y de contratación de personal especializado en gestión de riesgos*

La incorporación de modelos de gestión y personal calificado en prevención, detección y mitigación de riesgos, se hace de incalculable necesidad en las empresas que por su naturaleza, llevan entre sus funciones el manejo de recursos financieros, por lo que es recomendable adaptar a la empresa sujetos como los anteriormente descritos, con el fin de valorar estos factores imprescindibles.

#### 4.1.4 Sobre la determinación de un eventual impacto esperado

A continuación se muestran los resultados del análisis efectuado a varias empresas a nivel regional que prestan servicios similares a las empresas de las empresas “Versatec Technology Costa Rica” y “Medios de Pago FC”, comparando la medición de sus operaciones en función de sus descripciones y alcances a nivel de país, según lo planteado en el tercer objetivo específico de la presente investigación:

Empresa	Locación	Función principal	Actividades primordiales	Alcance
NPS	Argentina	Procesamiento de pagos en línea, que permite a los comercios aceptar compras con tarjetas de crédito nacionales e internacionales y otros medios de pago disponibles para comercio electrónico.	<p>Soporte de las transacciones financieras de pago standard y agrega otras específicas para la operatoria de ciertas industrias.</p> <p>Conciliación de diversos medios de pago sean tarjetas de crédito, débito y medios en efectivo.</p> <p>Detección e identificación en forma automática de cualquier diferencia por falta de presentación o de liquidación.</p> <p>Verificación de que todo lo vendido se presente a las entidades pagadoras.</p> <p>Verificación de diferencias entre lo liquidado por las procesadoras y su registro de ventas.</p> <p>Identificación de como está compuesta la liquidación de la entidad pagadora en relación a cuales autorizaciones y reembolsos la componen.</p>	<p>Argentina</p> <p>Brasil</p> <p>Chile</p> <p>Colombia</p> <p>México</p> <p>Paraguay</p>

			<p>Identificación de las autorizaciones rechazadas en la liquidación.</p> <p>Detección de las autorizaciones pendientes de pago.</p> <p>Base de millones de registros de la actividad mundial del fraude al efecto chequear las transacciones en línea, incluyendo entre otras, direcciones de correo electrónico, direcciones IP, direcciones de entrega, números de teléfonos de clientes y tarjetas perdidas o robadas a nivel mundial proveniente de los emisores de tarjetas.</p>	
Sysretail S.A.	Chile	Procesamiento de tarjetas de crédito, gestión comercial, riesgo y otros ámbitos del negocio financiero.	<p>Procesamiento de tarjetas de crédito o débito.</p> <p>Procesamiento de programas de fidelidad.</p> <p>Procesamiento de autorizaciones para las principales entidades internacionales.</p>	Chile
First Data Inc.	Uruguay	Concentración de transacciones de ventas en todas las modalidades existentes	<p>Planes de cuotas de hasta 24 cuotas cobrando la totalidad de las mismas en 48 horas hábiles después de cada operación.</p> <p>Seguimiento online de liquidaciones, cupones, reportes estadísticos, información financiera y alertas de tus ventas.</p> <p>Retiros de hasta \$3000 en efectivo de la red de cajas, previo a realizar una compra con tarjeta.</p> <p>Cobro de ventas en un pago a las 48hs hábiles de su</p>	Argentina Uruguay

			presentación. Apertura de conceptos liquidados por las ventas por medio de transferencias de archivos electrónicos.	
Cyber Source	Estados Unidos	Procesar pagos en línea, simplificar la administración de fraudes y facilitar la seguridad de los pagos.	Pagos móviles y entre canales  Optimizar la administración de fraudes  Proveedores de servicios de pagos  Procesamiento de pagos  Integradores de sistemas	Estados Unidos Canadá Brasil Francia Rusia España Australia Nueva Zelanda Japón
Allied Wallet	Estados Unidos	Procesamiento de tarjetas de crédito	Soluciones de carritos de compra  Seguimiento y procesamiento de pagos en línea  Integración de divisas extranjeras  Sistema de aceptación de pagos en línea  Depósitos y transferencias de dinero en línea	196 países alrededor del mundo

Como puede observarse anteriormente, según el estudio de mercado realizado sobre empresas que prestan servicios similares, la integración de nuevos nichos de mercado, variación de metodología de trabajo, revisión de procesos que actualmente se llevan a cabo, podrían eventualmente proveer a la empresa de aumento en sus utilidades, lo cual sería planteado mediante la planeación de las actividades detalladas a la alta gerencia para su valoración.

A continuación una proyección del impacto esperado que nuevas opciones de servicios y modificaciones en la metodología de trabajo podrían brindar a las operaciones de las empresas Versatec y Medios de Pago FC, con el fin de determinar su efectividad en las operaciones

<b>Opción de servicio o modificación en la metodología de trabajo</b>	<b>Impacto esperado para la eficiencia de las operaciones</b>
<p>Replanteamiento de la estructura actual de servicios VRS una estructura ideal donde la mayoría de los procesos se realicen de forma automática</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora en el desarrollo de las actividades con respecto a las efectuadas actualmente</li> <li>• Optimización de tiempos de respuesta a clientes</li> <li>• Maximización de las utilidades al depender las mismas de las transacciones procesadas</li> </ul>
<p>Integrar servicios de pagos y transacciones distintos a solamente consumo por combustibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ampliación del mercado meta</li> <li>• Maximización de utilidades al realizar la apertura los focos de consumo masivo</li> <li>• Dotar a los clientes de soluciones financieras de utilización habitual</li> </ul>
<p>Ampliar servicios a soluciones financieras relacionadas con otorgue de financiamiento y créditos personales, así como transacciones de pago de otras cuentas y servicios públicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ampliación del mercado meta</li> <li>• Maximización de utilidades al realizar la apertura de servicios igualmente requeridos por los clientes actuales y futuros</li> <li>• Dotar a los clientes de soluciones financieras de utilización emergente</li> </ul>
<p>Ampliación de los puntos de cobro de los servicios prestados para mejorar la recaudación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar la confiabilidad en el servicio otorgado al cliente, al proveerle de soluciones de comodidad y seguridad</li> <li>• Maximización de utilidades al mejorar la recaudación y aumentar la liquidez inmediata, así como disminuir deuda de los clientes</li> </ul>

<p>Valoración de certificaciones de calidad o de operaciones con el fin de obtener un mayor posicionamiento en el mercado</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivar la confianza del usuario en la organización, al presentar servicios autorizados y certificados</li> <li>• Integrar posibilidades de apertura de mercado en sectores donde se requieren certificaciones de estas índoles</li> </ul>
<p>Apertura o participación en procesos licitatorios con empresas del Estado con flotilla propia, asegurando un amplio y constante mercado</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ampliación del mercado meta</li> <li>• Maximización de utilidades al realizar la apertura de servicios para atender otros sectores ampliamente establecidos</li> </ul>
<p>Creación de programas de fidelidad y apertura de incentivos por no retrasos en pagos como sorteos o descuentos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maximización de utilidades al mejorar la recaudación y aumentar la liquidez inmediata, así como disminuir deuda</li> </ul>

## **CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 5.1 CONCLUSIONES

- ❖ Por las características de las funciones que realizan actualmente las empresas “Versatile Technology Costa Rica” y “Medios de Pago FC” se considera como sujeto ideal para la aplicación de un modelo de Finance and Technology (Fintech), modificando su estructura de servicios actual, así como implementando nuevos sectores de mercado y su metodología de recaudación de cobros, para finalizar con la valoración de la incorporación de nuevos servicios, aprovechando la experiencia y el potencial hacia las transacciones electrónicas.
  
- ❖ Las empresas en estudio requieren una mejora sustancial en su metodología de cobros, debido a que los niveles son muy altos para una organización que otorga sistemas de cobro a corto plazo, como lo son las dedicadas al procesamiento de saldos en tarjetas de crédito y débito por servicios prestados como lo es el caso de Versatec Inc. y Medios de Pago FC.
  
- ❖ El proceso de implementación de la “Fintech” dentro de la clasificación específica como “startup” (que es la que correspondería según el tipo de negocio a la que se dedican las empresas en estudio), pueden aplicarse sobre tres de los cuatro principales áreas de negocio, a saber: pagos y transacciones, gestión y finanzas personales y planteamientos de financiación y concesión de créditos, según las necesidades de los clientes.

- ❖ La implementación de “Fintech” como “startup” en el área de pagos y transacciones es la que requeriría menor trabajo estratégico, debido a que las empresas en estudio ya tienen un nicho de negocio planteado sobre dicha base, al proveer servicios de transacciones crediticias para combustibles e intermediación financiera, por otra parte el nicho de gestión de finanzas personales podría fungir a corto o mediano plazo como una nueva función a la que las empresas en estudio podrían acceder, con una plataforma estructurada en dicho mercado.
  
- ❖ El impacto generado por la implementación de fintech mediante el modelo “startup” podría generar una cantidad de operaciones que origina la ampliación de la diversidad del negocio como tal, lo anterior basado en actividades realizadas por empresas dedicadas a negocios similares, con que actualmente “Versatile Technology Costa Rica” y “Medios de Pago FC”, no cuentan y que podrían ser adaptables en un futuro cercano, incorporando las mejoras a realizar.

## 5.2 RECOMENDACIONES

- ❖ Reestructurar los procesos de ejecución de los servicios principales de las empresas “Versatile Technology Costa Rica” y “Medios de Pago FC”, con el fin de adaptarlas a una eventual implementación de una “Fintech” en la modalidad de “startup”, con lo que se puedan optimizar las operaciones y ampliar los nichos de mercado de dichas organizaciones, integrando servicios de pagos y transacciones distintos a solamente consumo por combustibles.
- ❖ Aplicar metodologías de ampliación en recaudación de pagos, con facilidades para los usuarios que puedan permitirlos realizar sus cancelaciones en más puntos de servicio, así como en otras modalidades como pagos a 0 interés, que permita al mismo tiempo darle liquidez a las empresas y minimizar los niveles de incobrabilidad.
- ❖ Implementar paulatinamente las áreas de negocio de pagos y transacciones, gestión y finanzas personales y planteamientos de financiación y concesión de créditos, en ese orden, iniciando desde el tipo de negocio al que las empresas ya se están dedicando de manera similar, como lo son los pagos y transacciones a través del sistema de procesamiento de tarjetas y medios de pago electrónicos.
- ❖ Medir el impacto en las operaciones de las empresa, producto de una eventual implementación, con el fin de invertir recursos en aquellos que puedan ser una

fuelle de ingresos por encima del promedio para las empresas, como la ampliación de puntos de venta adicionales a los de combustible, además de la gestión de transacciones personales para afiliados y la concesión de recursos económicos que puedan ser colocados en clientes como opciones adicionales a las que actualmente realizan las empresas en estudio, así como realizar estudios más profundos en empresas dedicadas a funciones similares a las que actualmente desarrolla la empresa, con la finalidad de valorar su implementación en un futuro cercano, lo cual permita desarrollarse a más clientela y mercados adicionales.

## BIBLIOGRAFIA

### BIBLIOGRAFÍA CITADA

- Manual Vancouver-APA\_2\_17
- GUIA CS.-2-2017
- Sampieri. Metodología de la Investigación, 6ta ed. (1)

### BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- ACCENTURE, 2015, “The Future of Fintech and Banking: Digitally disrupted or reimaged?”
- FINTECH50, 2016, “The FinTech50 2016 – The fifty hottest Fin Techs in Europe”, TheFinTech50.Disponible

### BIBLIOGRAFÍA ELECTRÓNICA

- <http://www.fintechinnovationlablondon.co.uk/media/730274/Accenture-The-Future-ofFintech-and-Banking-digitallydisrupted-or-reima-.pdf>
- [https://issuu.com/fintechcity/docs/ft50\\_16\\_spreads\\_lo\\_updated](https://issuu.com/fintechcity/docs/ft50_16_spreads_lo_updated)
- <http://www.condusef.gob.mx/Revista/index.php/usuario-inteligente/educacion-financiera/763-que-son-las-fintech>
- <https://www.monedo.es/now/blog/finanzas-personales/que-son-las-fintech-y-como-pueden-ayudarnos/>
- <https://es.wikipedia.org/wiki/Tiempo>
- <https://es.wikipedia.org/wiki/Fintech>

- <https://www.significados.com/tiempo/>
- <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-operacionalizacion-de-variables.html>
- <http://www.versatec.biz/conozcanos.html>
- <https://www.financiaenlinea.com/inicio.aspx>