

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE
BACHILLERATO EN LA CARRERA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON
ÉNFASIS EN FINANZAS**

**TÍTULO
CINCO PRINCIPALES CAMBIOS
PROVOCADOS POR LAS FINTECH EN EL
SISTEMA BANCARIO COSTARRICENSE, 2018.**

**Sustentante:
José Fabián Arias Calderón.**

**TUTOR:
Luis Vargas Zúñiga**

DECLARACIÓN JURADA

Yo José Fabián Arias Calderón, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 116150622 egresado de la carrera de Administración de Empresas, con énfasis en Finanzas de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercebido 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 Bachillerato, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: CINCO PRINCIPALES CAMBIOS PROVOCADOS POR LAS FINTECH EN EL SISTEMA BANCARIO COSTARRICENSE, 2018, 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 8 días del mes de agosto del año dos mil dieciocho.



Firma del estudiante

Cédula: 116150622

CARTA DE TUTOR

San José, 03 de agosto del 2018

Señora
Tania Jimenez Carranza, MBA
Directora Administración de Negocios
Universidad Hispanoamericana

Estimada señora

El estudiante **Jose Fabian Arias Calderon**, cédula de identidad número **0116150622**, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "**Cinco principales cambios provocados por las FINTECH en el Sistema Bancario Costarricense, 2018**", el cual ha elaborado para optar por el grado académico de bachillerato.

He verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso y he evaluado los aspectos relativos al proceso investigativo, tales como: la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes y marco teórico, marco metodológico, tabulación y análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

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

Factor a valor		Puntaje Obtenido	
a-	Originalidad del tema	10%	10%
b-	Cumplimiento entrega de avances	20%	20%
c-	Coherencia entre los objetivos, los instrumentos aplicados y los resultados de la investigación	30%	30%
d-	Relevancia de las conclusiones y recomendaciones	20%	20%
e-	Calidad y detalles del Marco Téorico	20%	20%
Total		100%	100%

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

Atentamente,


Lic. Luis Vargas Zúñiga.

Cédula de identidad 0107090057

Número carné Colegio Profesional, CPCECR # 33896.

CARTA DE APROBACION Y REVISION DE LA LECTORA

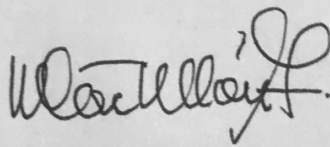
UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
SEDE Llorente

CONSTANCIA LECTORA METODOLOGICA

Yo, Maritza Castellón Alvarado, en mi condición de lectora metodológica, dejo constancia que la tesis para optar por el Grado Académico de Bachillerato en Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas, presentada por la estudiante **Fabian Arias Calderón** céd 1-1615-0622, titulada "**CINCO PRINCIPALES CAMBIOS PROVOCADOS POR LAS FINTECH EN EL SISTEMA BANCARIO COSTARRICENSE, 2018..**", cumple los requisitos de forma y fondo solicitados por la Universidad Hispanoamericana.

Se extiende la presente en la Ciudad de Tibás, el día 13 de setiembre de 2018.

Atentamente,



Maritza Castellón Alvarado
Lectora Metodológica
Cédula identidad N. 1-0862-0937

21 de setiembre del 2018

Señores

Comisión de Trabajos Finales de Graduación
Universidad Hispanoamericana
Carrera de Administración de Empresas

Estimados señores:

Yo Noel Molina Blanco, cédula ocho cero cuarenta y seis cero quinientos ochenta y siete, vecino de San Juan de Tibás, de profesión Licenciado en Filología clásica, y que cuento con conocimientos y experiencia en revisión filológica de textos, doy fe de haber revisado el trabajo final de graduación del sustentante José Fabián Arias Calderón, titulado "Cinco principales cambios provocados por las FINTECH en el Sistema Bancario Costarricense, 2018", para optar por el grado de Bachillerato en Administración de Empresas.

Después de la revisión y corrección de la estudiante, considero que el Informe del Trabajo Final de Graduación indicado anteriormente, cuenta con la revisión y corrección filológica en aspectos fundamentales que lo hacen apto para ser presentado al proceso de evaluación de los Trabajos Finales de Graduación en el nivel de Bachillerato.

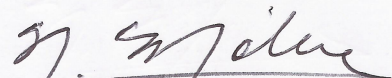
Quedo a su disposición para cualquier consulta en:

Email: noelmolina16@hotmail.com

Teléfono celular: 84199224

Carné Colypro 57465

De ustedes muy atentamente,



Noel Molina Blanco

Carné Colypro 57465

ÍNDICE

ÍNDICE	ii
Tabla de Ilustraciones	vii
DEDICATORIA	viii
AGRADECIMIENTOS	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1.1. Antecedentes del problema.....	12
1.1.2. Problematización del problema.....	16
1.1.3. Justificación del problema	17
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	19
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.3.1. Objetivo General	21
1.3.2. Objetivos Específicos	22
1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES	24
1.4.1. Alcances	24
1.4.2. Limitaciones	25
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	26
2.1. CONTEXTO HISTÓRICO	27
2.1.1. Evolución de Fintech en el mundo.....	27
2.1.2. Antecedentes Sistema financiero	30

2.1.3. Misión del Sistema Financiero	34
2.1.4. Visión del sistema Financiero	35
2.1.5. Antecedentes de FINTECH	36
2.1.6. Misión de FINTECH	38
2.1.7. Visión de FINTECH	40
2.2. CONTEXTO TEÓRICO	42
2.2.1. Entidades Financieras	42
2.2.2. Funciones de las entidades financieras	44
2.2.3. Productos Financieros en Costa Rica	46
2.2.4. Entidades financieras y FINTECH	48
2.2.5 Importancia de FINTECH para las entidades financieras	51
2.3. HIPÓTESIS	53
2.3.1. Variable independiente	55
2.3.2. Variable dependiente	56
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	57
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	58
3.1.1. Finalidad	58
3.1.2. Dimensión Temporal	59
3.1.3. Marco	60
3.1.4. Naturaleza	61
3.1.5. Carácter	62

3.2. SUJETOS Y FUENTES DE INVESTIGACIÓN	64
3.2.1. Sujetos de información	64
3.2.2. Fuentes de primera mano	65
3.2.3. Fuentes de segunda mano	66
3.2.4. Fuentes de tercera mano	66
3.3. POBLACIÓN Y SELECCIÓN DE MUESTREO	67
3.3.1. Población	67
3.3.2. Muestra	67
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR LA INFORMACIÓN	69
3.4.4. La entrevista personal (cara a cara)	70
3.5. DEFINICIÓN CONCEPTUAL, OPERATIVA E INSTRUMENTAL DE LAS VARIABLES	71
3.5.4. Variable Independiente	72
3.5.5. Variable Dependiente	74
CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	78
4.1. ENTREVISTA CARA A CARA	79
4.1.1. Perfil de los Entrevistados	80
4.1.2. Análisis de las Preguntas y Respuestas	83
1. ¿Qué es y cómo funciona FINTECH?	83
2. ¿Cuál diría usted que es la importancia de FINTECH?	85
3. ¿Qué hace una empresa dedicada a FINTECH?	90

4. ¿Hace cuánto tiempo aproximadamente se encuentran este tipo de empresas en el país?	92
5. ¿Cuáles considera usted que son las principales ventajas de FINTECH? 94	
6. ¿Cuáles considera usted que son las principales desventajas de FINTECH?	96
7. ¿Qué es el sistema financiero o bancario y cómo funciona?.....	98
8. ¿Cuál es la importancia del sistema financiero?	100
9. ¿Qué relación tiene FINTECH con el sistema bancario?	102
10. ¿Cómo ha afectado FINTECH al sistema bancario?.....	104
11. ¿Cuáles considera usted han sido los principales cambios provocados por FINTECH en sistema bancario? Tanto los cambios provocados por tecnología como los cambios causados por empresas FINTECH.	106
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	109
4.1. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	110
BIBLIOGRAFÍA	117
ANEXOS	125
ANEXO 1 Entrevista Aplicada	126

Tabla de Ilustraciones

<i>Figura 1 Financiamiento global de FINTECH.....</i>	<i>27</i>
<i>Figura 2 Crecimiento en número de Startups de Fintech en los principales mercados de Latinoamérica.....</i>	<i>28</i>
<i>Figura 3 Número de Nuevas FINTECH por país en Latinoamérica</i>	<i>29</i>
<i>Figura 4 Evolución de los servicios financieros.....</i>	<i>31</i>

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a Dios y a mis padres. A Dios porque no me ha abandonado en ningún momento del camino, a mi madre que siempre me inculcó el sentido de la educación y soy el hombre que soy gracias a sus enseñanzas, además ha sido mi más grande apoyo en todo momento de mi vida, a mi padre que gracias a él tuve la oportunidad de tener una excelente formación académica y llegar hasta aquí.

Les dedico este proyecto porque sin importar que reto se me presentase me dieron su apoyo incondicional sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad.

AGRADECIMIENTOS

Este proyecto es el resultado de mi esfuerzo y dedicación a la carrera que amo. Por esto agradezco a mis dos tutores Luis Vargas Zúñiga y Jessica Mayers quienes a lo largo de este trabajo me han compartido sus capacidades y sabiduría para el desarrollo de esta investigación, la cual ha finalizado cumpliendo todas nuestras expectativas.

A mi madre quién con su amor incondicional y apoyo me motivó para llegar a este punto de mi formación académica. A mi padre quien me aclaró muchas interrogantes y compartió conmigo sus conocimientos, experiencias y apoyo durante este trabajo. A mejor amiga que siempre estuvo motivándome para hacer lo necesario para finalizar este proyecto, creyendo en mi en todo momento. Finalmente, pero no menos importante a mis profesores de carrera a quienes debo gran parte de mis conocimientos, agradezco su paciencia, tolerancia y capacidad para preparar a jóvenes como yo con las herramientas necesarias para incorporarnos sin problema al competitivo mercado laboral.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto se desarrolla con el objeto de cumplir con los requisitos para obtener el grado académico de bachillerato de la carrera Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas en la Universidad Hispanoamericana de Costa Rica.

Actualmente se vive en una era llena de cambios, con tecnologías emergentes que aportan nuevos modelos de trabajo, los cuales buscan mejorar el sistema bancario en distintos aspectos. Una de las tecnologías que han tenido más impacto en la actualidad es FINTECH y el surgimiento de la Banca Digital, lo cual trae consigo una serie de desafíos tanto para las entidades de Costa Rica como para los entes reguladores en cuanto al adapte al proceso de transformación digital, pero que al utilizarse de manera correcta y trabajar en conjunto con los bancos, presentan un futuro prometedor lleno de recompensas, ya que FINTECH, por el momento, no viene a competir con las entidades sino a ser un aliado que tiene el mismo objetivo de captar clientes y colocar sus productos.

Esta investigación habla de la historia de estas tecnologías y compara la situación de Costa Rica con el resto de Latinoamérica en cuanto a FINTECH. Además se explica cuál ha sido el gran auge que han tenido en el sistema bancario costarricense; la tesis demostrará la importancia de estas para las entidades, como hacen a sus clientes más ágiles y eficientes a la hora de trabajar, así como los cambios tanto positivos como negativos que han provocado en las mismas.

CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Este trabajo pretende aclarar los cambios que las empresas FINTECH han ocasionado en el sector bancario de Costa Rica. Esta interrogante surge debido a que en los últimos años en medios de comunicación ha surgido una constante mención de estas empresas, pero no se brinda mucha información respecto a las mismas, y con este trabajo se busca aclarar las interrogantes más importantes. El trabajo pretende, por medio de entrevistas cara a cara a funcionarios bancarios, consultores financieros y expertos en este tema, aclarar aparte de ¿qué es?, cuáles han sido los cambios vitales que han tenido las entidades financieras mediante las FINTECH.

1.1.1. Antecedentes del problema

En los últimos años se han venido desarrollando en el mundo nuevas tecnología en diversos campos, y uno de los más recientes es el financiero, esto con una única finalidad: la de hacerle la vida más fácil al cliente.

Para esto, se han conglomerado diversos servicios tecnológicos que hacen exactamente eso, ayudar a las personas con sus finanzas, esto es conocido como FINTECH. Este elemento será mejor definido más adelante en la investigación, pero una breve definición dice que “Las FINTECH, término que proviene de la contracción de las palabras en inglés *financiamiento* y *technology*, es decir, tecnología financiera...” (Chacón, 2017). En su artículo menciona algunas facilidades que tendrán los clientes

gracias a las innovaciones ofrecidas por el sector bancario y como esto ayudará a Costa Rica.

Muchas empresas ahora ofrecen servicios o herramientas a entidades financieras, para que actualicen sus sistemas para hacer más eficiente su relación con los clientes. El pasado año, la empresa Deloitte; firma privada número uno en servicios profesionales del mundo; realizó un estudio sobre las FINTECH mostrando distintos espacios que tienen estas empresas para crecer en Costa Rica. “El estudio, presentado este lunes 11 de diciembre por Rodolfo Fuentes, en una actividad organizada por la Bolsa Nacional de Valores, señala que en el mundo la creación de nuevas FINTECH se ha desacelerado debido, en parte, a la madurez que va adquiriendo el negocio”. (Leitón, 2017). En esta publicación el autor explica que el ámbito en el que más se han desarrollado estas empresas es en el sistema de pagos SINPE.

“SINPE Móvil se dirige al segmento de pagos al detalle (de bajo monto), para que los usuarios del Sistema Financiero Nacional puedan realizar transferencias electrónicas de dinero a cuentas vinculadas a números de teléfono móviles, desde cualquier canal de banca electrónica (Banca SMS, Banca Web Móvil, Banca App, Banca en Línea o Red de Cajeros Automáticos).” [BCCR] (2018) ,

Lo cual tiene mucho sentido, ya que los usuarios no quieren salir de la casa para tener que realizar un pago de algún servicio. Por otro lado, la empresa Deloitte afirma que:

“...ve opciones de crecimiento en envío de remesas, por ejemplo, Fuentes explicó que si se diera una rebaja del 7% en las comisiones por envío de remesas en el ámbito mundial sería un ahorro de \$16.000 millones. También en pagos prevén desarrollos por medio de criptomonedas, que son monedas (sic) virtuales codificadas. En seguros, esperan el desarrollo de servicios en conectividad con el cliente, por ejemplo, si una persona tiene un accidente pueda hacer una llamada y enviar los datos. También, con la cantidad de información disponible actualmente, (sic) las FINTECH pueden ofrecer servicios de seguros personalizados. En la parte inmobiliaria, explicó Fuentes, el aumento en la construcción hace prever que hay espacios de servicios que pueden ofrecer las FINTECH para comercializar el proyecto. El consultor explicó que en Costa Rica algunas iniciativas han desarrollado productos, además de pagos, pero para comercializar afuera. Añadió que por la capacidad intelectual que hay en el país, prevén un desarrollo de este tipo de empresas...” (Leitón, 2017).

Es decir que hay muchas otras oportunidades en las cuales estas empresas podrían establecerse en el país.

El principal objetivo de esta investigación consiste en mencionar qué cambios principales han causado dichas compañías en el sector bancario, para esto se necesita entender que los bancos tienen que captar clientes para su correcto funcionamiento, y ahora, con la era digital, tuvieron que adaptarse e innovar para no perder a sus clientes y crear otros potenciales. Un ejemplo de esto es el banco Citi en Costa Rica, el cual

pretende impulsar el movimiento FINTECH en Costa Rica para remediar diversas contrariedades que han tenido en el país; en una entrevista con el vicepresidente de Banca Corporativa Jay Collins para la República, afirma que:

“...uno de nuestros objetivos es atacar la corrupción, por esto lanzamos una iniciativa tecnológica para combatir la corrupción en los gobiernos. Por medio de “*crowdsourcing*” (modelo en el que se pide la opinión de terceros frente a algún tema en particular o el desarrollo de una tarea específica, para llegar a resolver un problema) y con ideas de organizaciones como el FMI, Banco Mundial y las Naciones Unidas, se puede tomar una idea de desarrollo sostenible y así salir, obtener que *Citi Group*, MasterCard, IBM, Microsoft, tomen esta oportunidad y pongan millones de dólares para impulsar la iniciativa...para un gobierno como el de Costa Rica habrá lecciones muy aplicables para aprender de esta tecnología de Cadena de Bloque que se está utilizando, así como la inteligencia artificial para resolver algunos de los mayores problemas del gobierno que ayudan a conseguir esa corrupción, lo cual es una gran prioridad para este gobierno para combatir la corrupción y por eso queremos apoyarla.” (Parreaguirre, 2017)

1.1.2. Problematización del problema

En el pasado los clientes de entidades financieras necesitaban trasladarse a diversos lugares para realizar todo tipo de transacciones, esto ha venido cambiado con los años, y actualmente solo se necesita un dispositivo inteligente o un computador con acceso a internet.

FINTECH se refiere a cómo las empresas utilizan la tecnología para satisfacer al cliente, y surge de la nueva necesidad de los clientes de realizar transacciones eficaces desde la comodidad de su casa. FINTECH engloba diversas tecnologías en distintas áreas de las finanzas, que han causado un importante cambio en cómo trabajan las entidades financieras en la actualidad.

Como por ejemplo que

“El servicio de pagos y transferencias a través de Internet, *Paypal*, anunció que este 2018 fortalecerá su presencia en Costa Rica con la idea de alcanzar a más usuarios, pequeñas y medianas empresas (PYMES) y comercios. "Costa Rica es uno de los mercados de mayor importancia en América Latina", afirmó Mauricio Sepulveda, líder regional de desarrollo de negocios de *Paypal*.” (Cordero, 2018)

Son estos cambios los que generan una gran interrogante en las personas para saber cómo han cambiado las instituciones financieras en cuanto a servicios ofrecidos a sus clientes.

1.1.3. Justificación del problema

En los últimos años las FINTECH han sufrido un gran auge debido a la cantidad de servicios que ofrecen, y lo sencillo que le resulta al cliente su utilización.

En su artículo (Méndez, 2016) justifica la necesidad de las FINTECH en relación con

la inclusión financiera, ya que las FINTECH lo que tratan de hacer es eso, unir el sector financiero o tratar de acercarlo al cliente para que todo el mundo tenga acceso al mismo y lo pueda utilizar de la forma que vea más conveniente.

Se proyecta que para el año 2030 dos mil millones de personas utilizarán su teléfono para realizar transacciones bancarias como solicitar un préstamo, ahorrar dinero o pagar las cuentas.

En este mismo artículo se evidencia la funcionalidad que tendría también en la inclusión de países en vías de desarrollo, ya que afirma que “África está a la cabeza en cuentas en el móvil vs. cuentas en una institución financiera. Por ejemplo, en Costa de Marfil, Somalia, Tanzania, Uganda y Zimbabue son más los adultos que tienen una cuenta en el móvil que los que la tienen en una institución financiera.” (Méndez, 2016)

Las FINTECH han sido de gran utilidad, como ejemplo concreto, se pueden utilizar para juntar todos los pagos en una sola plataforma como lo hace la empresa Adyen, la cual ofrece una forma sencilla de tener muchos servicios de pago en una sola

cuenta. O la Empresa Betterment, que ofrece un servicio de inversión automatizada que hace más sencillo el proceso de invertir.

Cabe resaltar que no sólo funciona como un método para realizar pagos, solicitar préstamos o como herramienta de inversión ya que existen incontables formas de implementar las FINTECH, pero de algo que se está seguro es que están aquí para facilitar las transacciones de los consumidores, hacerlas más eficaces y ayudar a las entidades financieras a tener un mejor control de sus clientes, así como reducir sus gastos.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Para lograr entender los principales cambios sufridos por el sistema bancario costarricense en cuanto a las FINTECH, se plantea el siguiente tema:

¿Cuáles han sido los cinco principales cambios que las FINTECH han provocado en el sistema bancario costarricense?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los objetivos son indispensables para toda investigación, ya que según la literatura se dice que:

“Un aspecto definitivo en todo proceso de investigación es la definición de los objetivos o del rumbo que debe tomar la investigación que va a realizarse. Así, los objetivos son los propósitos del estudio, expresan el fin que pretende alcanzarse; por tanto, todo el desarrollo del trabajo de investigación se orientará a lograr estos objetivos.

Éstos deben ser claros y precisos para evitar confusiones o desviaciones; sin embargo, esto no implica que los objetivos no puedan modificarse durante la realización de la investigación, porque en algunos casos hay que hacerlo.”

(Bernal, 2010)

A continuación, se definen los objetivos generales y específicos para llevar a cabo la investigación.

1.3.1. Objetivo General

El objetivo general es el principal de la investigación, se dice que “Consiste en lo que pretendemos realizar en nuestra investigación; es decir, el enunciado claro y preciso de las metas que se persiguen en la investigación a realizar” Álvarez et al. (2015). Es por esto por lo que es de suma importancia redactarlo de la manera correcta.

Se dice que el objetivo general “debe ser claro y preciso para evitar confusiones o desviaciones; sin embargo, esto no implica que el objetivo no puede modificarse durante la realización de la investigación, porque en algunos casos hay que hacerlo” (Bernal, 2010)

No se debe divagar a la hora de escribir el objetivo general para que el lector no tenga problemas de comprensión de este; al hacerlo de forma precisa se obtiene un mejor entendimiento al leer.

La finalidad principal del objetivo general es “Señalar a lo que se aspira en la investigación y deben expresarse con claridad, pues son las guías del estudio.” (Sampieri et al. 2014). Basado en lo anterior se desarrolla el siguiente objetivo general.

Analizar los cinco principales cambios sufridos en el sistema bancario costarricense por las FINTECH en el segundo cuatrimestre del 2018.

1.3.2. Objetivos Específicos

Los objetivos específicos son originados por el objetivo general y son aquellos que al alcanzarse se logra también el principal objetivo de la investigación, en cuanto a la definición de los mismos la teoría dice que: “El (los) objetivo(s) general(es) da(n) origen a objetivos específicos que indican lo que se pretende realizar en cada una de las etapas de la investigación. Estos objetivos deben ser evaluados en cada paso para conocer los distintos niveles de resultados.” Álvarez et al. (2015).

Ahora, en cuanto a la redacción los objetivos específicos deben “expresarse con claridad y ser específicos, medibles, apropiados y realistas... Son las guías del estudio y hay que tenerlos presentes durante todo su desarrollo. Al redactarlos, es habitual utilizar verbos...en infinitivo es decir terminaciones en -ar, -er, -ir, respecto de los conceptos o variables incluidas.” (Sampieri et al, 2014). Siempre se debe tomar en cuenta este último aspecto, ya que al hablar en infinitivo se indica que son objetivos que se realizarán a futuro con la investigación.

La finalidad de los objetivos específicos es lograr el objetivo general, esto es respaldado por la teoría la cual especifica que:

“La integración de los objetivos específicos es coincidente con el objetivo general y por tanto a los resultados esperados de la investigación. Conviene anotar que son los objetivos específicos los que se investigan y no el general, ya que éste se logra como resultado.” Álvarez et al. (2015).

Con esta información a continuación se presentan los objetivos específicos de la investigación:

- 1. Indicar los distintos tipos de FINTECH en Costa Rica**
- 2. Señalar las ventajas y desventajas que tienen las FINTECH para las entidades financieras en Costa Rica.**
- 3. Investigar cómo han sido afectadas las entidades bancarias por este instrumento.**

1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES

Esta investigación cubre el sistema bancario de Costa Rica, concentrado en instituciones financieras del sector de San José, se ha visto afectado por la aparición de las FINTECH; el estudio será realizado por medio de funcionarios y consultores bancarios, con el fin de aclarar cuáles han sido estos cambios. Esta investigación tendrá los alcances y limitaciones que se señalan continuación:

1.4.1. Alcances

La investigación abarca al sistema bancario costarricense, y su afectación por la aparición de las FINTECH, con la finalidad de dar a conocer el tipo de cambios provocados por las nuevas tecnologías en el mundo de las finanzas.

1.4.2. Limitaciones

Al tratarse de nuevas tecnologías que llevan relativamente poco tiempo en el país, y que se relacionan con distintas áreas de las finanzas, puede que no haya una gran cantidad de información funcional para esta investigación.

Otra limitante es la no aceptación o no disponibilidad de tiempo por parte de algún gerente financiero o consultor para una posible entrevista sobre el tema.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. CONTEXTO HISTÓRICO

2.1.1. Evolución de Fintech en el mundo

A nivel mundial las empresas FINTECH han aumentado exponencialmente en los últimos años. En el siguiente gráfico se observa el crecimiento a nivel mundial de la inversión en este tipo de empresas en los últimos años, (Asobancaria de la superintendencia financiera de Colombia, 2016)

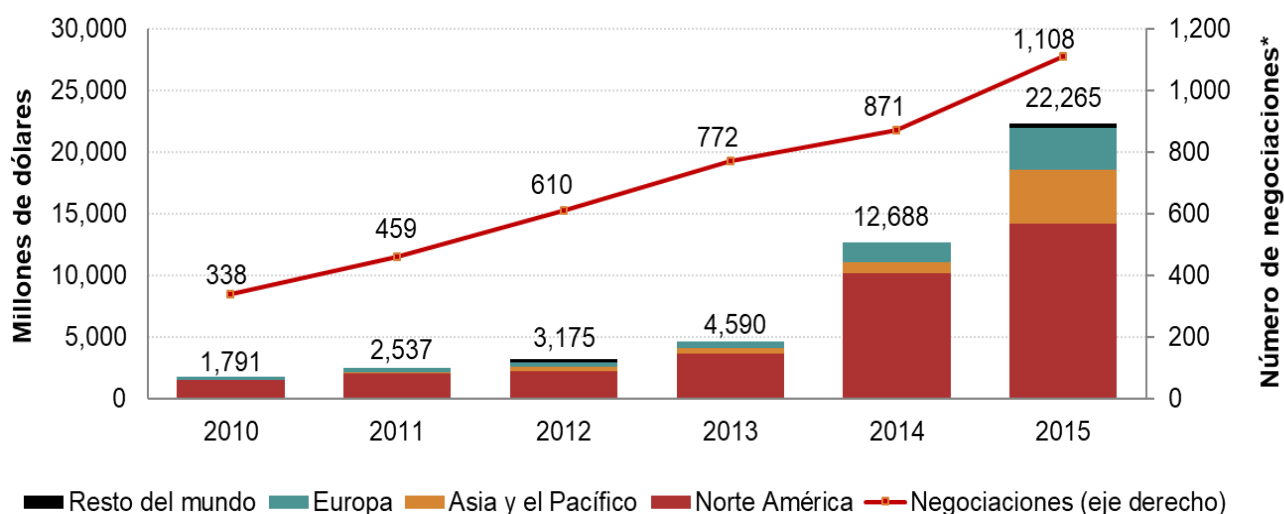


Figura 1 Financiamiento global de FINTECH

Fuente. Datos tomados 7º Congreso de Acceso a Servicios Financieros y Medios de Pago. Asobancaria de la superintendencia financiera de Colombia (2016)

Al ver el gráfico anterior se da una idea de qué tan importante se han vuelto esta herramienta a nivel mundial, se observa que la inversión en estas empresas ha venido en aumento, debido a los beneficios que las mismas aportan, tanto a las entidades bancarias como a distintos tipos de empresas que contratan sus servicios.

De acuerdo con un estudio realizado por (Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y Finnovista, 2017) en los últimos dos años el incremento en la creación de nuevas de estas empresas en Latinoamérica ha sido enorme principalmente en Argentina, México y Colombia. En el siguiente gráfico se aprecia cuanto han aumentado estos países su crecimiento de nuevas FINTECH entre el 2017 y 2018.

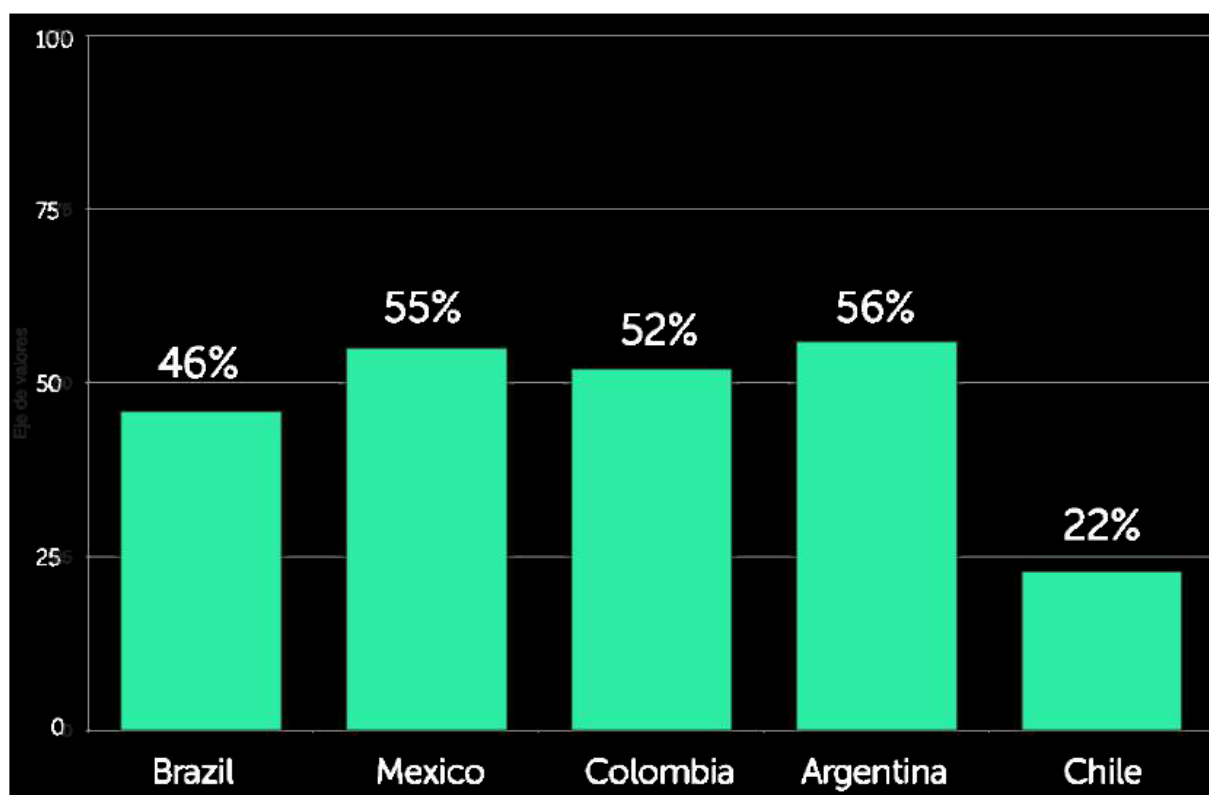


Figura 2 Crecimiento en número de Startups de Fintech en los principales mercados de Latinoamérica
Fuente. Datos tomados de FINTECH Innovations you may not know were from Latin America and the Caribbean (2017)

Como se logra observar, argentina es quien lidera el mercado en cuanto al aumento en creación de nuevas FINTECH se refiere, pero por otro lado no es el país que más nuevas de estas empresas ha creado, este puesto lo gana Brasil quién ha sido el país que en este último año ha abierto más de estas empresas, un total de 361

empresas al momento de esta investigación, esto es observable en el siguiente gráfico, (Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y Finnovista, 2017)

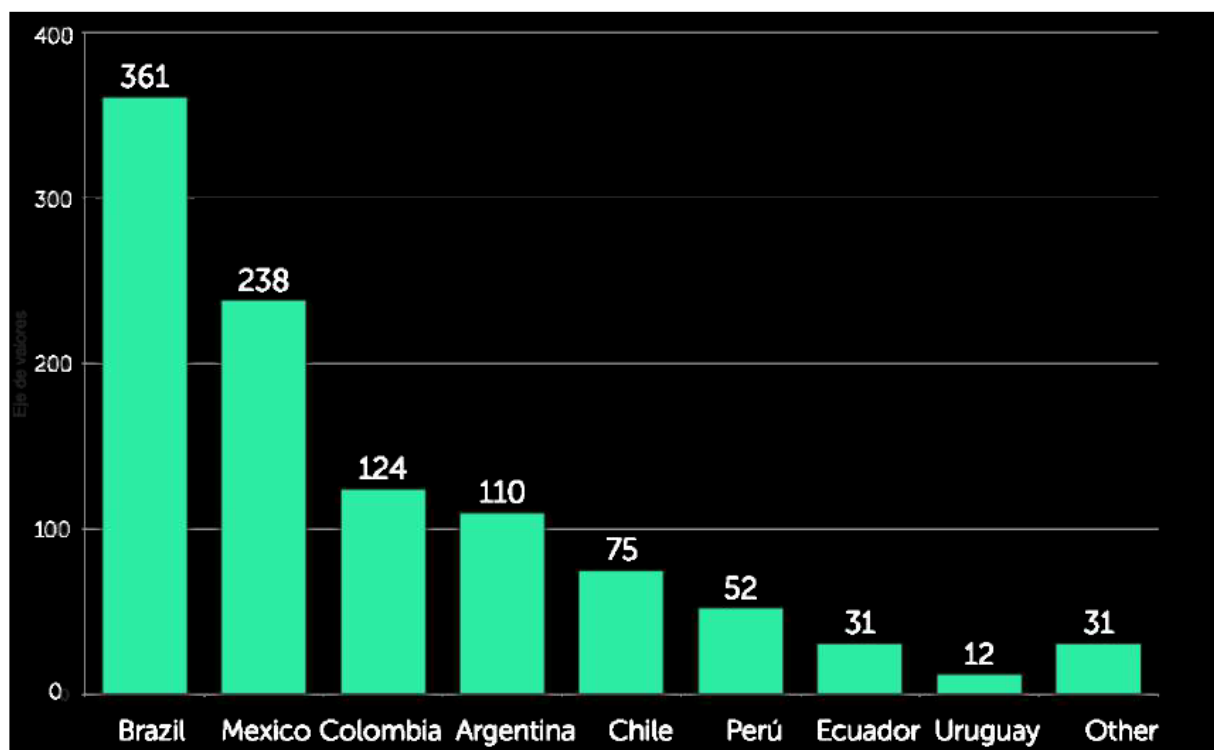


Figura 3 Número de Nuevas Fintech por país en Latinoamérica

Fuente. Datos tomados de Fintech Innovations you may not know were from Latin America and the Caribbean (2017)

Con los gráficos anteriores se ve que Fintech para los países que la han adoptado debió de haber traído consigo muchos beneficios ya que el mercado ha aumentado de forma tan considerable estos últimos años. En Costa Rica apenas se está comenzando, pero según (Flores, 2018), en este país, apenas se está incursionando en este mercado con siete empresas consolidadas dedicadas a brindar servicios financieros a entidades bancarias y sus clientes, pero realmente no se tiene un número exacto de empresas Fintech en el país, lo que sí se tiene muy claro es que son muy pocas y en comparación con el mercado extranjero se está muy por debajo.

2.1.2. Antecedentes Sistema financiero

Los sistemas bancarios o financieros han estado presentes en el mundo desde hace tiempo atrás, una muy acertada definición es la que especifica que:

El sistema financiero es una red de mercados donde (sic) se crean, intercambian y destruyen activos y pasivos financieros y se prestan servicios financieros. Es un sector de actividad económica, que, como cualquier otro, tiene sus propias instituciones, insumos, tecnologías, marcos jurídicos y regulatorios, para llevar a cabo una serie de servicios (González Vega, 1986, citado por Loría, M, p.2).

Los sistemas financieros, así como las personas y las ciudades han evolucionado, es decir, antes todo era realizado a mano en papel, eso cambió con la conocida era digital en la cual todo pasa a ser computarizado para que estos sistemas fuesen más eficientes.

Esta evolución digital del sistema financiero crea en los clientes un sentimiento de seguridad con la entidad bancaria ya que pueden revisar su cuenta con tan solo pulsar una aplicación en su teléfono, además se mantiene una mejor regulación de las entidades bancarias, ya que esta tecnología no solo existe para los clientes, sino que también están disponibles para las entidades reguladoras, lo que garantiza un alto nivel de transparencia en la administración de los fondos.

A continuación, se presenta un cuadro con la evolución de los servicios financieros a través de los años.



Figura 4 Evolución de los servicios financieros

Fuente. Datos tomados 7º Congreso de Acceso a Servicios Financieros y Medios de Pago Asobancaria de la superintendencia financiera de Colombia (2016)

Como se puede observar, en los últimos años se han mezclado los servicios financieros tradicionales con los desarrollos tecnológicos, lo cual ha creado nuevas formas de interacción con el cliente. A largo plazo se planea continuar por este rumbo de era digital ya que hace que los clientes puedan realizar transacciones de forma más eficiente.

Uno de los principales contribuyentes en la adopción o rechazo de estas nuevas tecnologías, son los gobiernos de los distintos países, ellos son los encargados de facilitar o restringir estas nuevas tecnologías. En Costa Rica, el gobierno ha trabajado arduamente para que el país avance en distintos ámbitos, uno de ellos en el sector financiero por lo que ha apoyado de gran forma las nuevas tecnologías FINTECH.

Costa Rica tiene un sistema bancario muy bueno y competente. En el año 2015 la revista Summa realizó un estudio en que comparaba distintos sistemas bancarios de la región, y “Al cierre del primer semestre de 2015, los activos bancarios totalizaron US\$254.336 millones, cifra que creció un 11,7% respecto al año anterior (US\$227.663 millones). Panamá y Costa Rica se mantienen como los sistemas bancarios de mayor peso en la región, con un 45% y 15,6% respectivamente, seguidos de Guatemala y República Dominicana...ninguna entidad de Guatemala, Costa Rica o El Salvador generó un déficit en el período de análisis” (Zamora, Vargas y López [Revista Summa], 2015).

Al hacer referencia a este sistema, se observa que funciona de la mejor manera posible, y para esto es necesario contar con todas las regulaciones necesarias para su buen funcionamiento. Un sistema financiero está compuesto por diversas instituciones y mercados que tienen como fin facilitar la economía del país, es decir, designa recursos económicos de partes de la economía con superávit a partes con déficit, para de esta forma permitir que el mercado trabaje de forma eficaz.

Distintos estudios hablan de la importancia fundamental del sistema financiero, y se dice que:

...el principal aporte del sistema financiero al crecimiento se da a través (sic) de su contribución a la productividad total de los factores de producción, más que por medio del aumento del capital. Sistemas financieros desarrollados y eficientes permiten un aumento en la disponibilidad de

financiamiento externo a las empresas más necesitadas del mismo (Bek, Levine y Loayza, 2000, citado por Loría, M, p.8)

Lo anterior muestra como si la productividad del país aumenta, se aumenta la producción, lo que crea nuevas fuentes de empleo y con el tiempo, si se sigue este sistema, se reduce la pobreza de un país, de ahí su importancia.

Subsiguientemente se presentan la misión y visión del Banco Central de Costa Rica.

2.1.3. Misión del Sistema Financiero

La misión de una empresa “es la definición amplia del propósito de la empresa y la descripción del negocio o giro al que se dedica” (Münch, Flores y Cacho de la Riva) (2014, p.39). Es decir, es la razón de ser de la empresa, la labor que justifica la existencia de la empresa.

Ya que el sistema financiero no es en si una empresa, no cuenta con una misión específica y declarada, pero debido a que el principal ente regulador de las entidades financieras, y representante del sistema financiero costarricense es el Banco Central de Costa Rica, se tomará como base su misión.

El Banco Central de Costa Rica es la organización cuyo principal objetivo es controlar la inflación, realiza labores conjuntamente con el Consejo Nacional de Supervisión de Sistema Financiero para cumplir con sus objetivos. Se encarga también de promover la eficiencia del sistema de pagos internos y externos y mantener su normal funcionamiento, entre otras tareas. Banco Central de Costa Rica [BCCR] (2018).

La visión del Banco Central es “contribuir al bienestar de la sociedad, al mantener la estabilidad interna y externa de la moneda, su conversión a otras monedas y coadyuvar al pleno empleo de los recursos productivos.” [BCCR] (2018). La

2.1.4. Visión del sistema Financiero

Se dice que la visión “es el enunciado del estado deseado en el futuro para la organización, provee dirección y estimula acciones concretas” Münch et al. (2014, p.40)

Como se mencionó anteriormente ya que el sistema financiero no es una compañía, se utiliza la visión del Banco Central de Costa Rica ya que esta institución es la que se encarga de regular dicho sistema. La Visión del Banco es “Ser un banco central reconocido por la sociedad por su ética, alta capacidad técnica y actuación transparente, en el compromiso para lograr su misión” BCCR (2018). Esto significa que la visión define las metas de la organización, responde a la pregunta ¿Cómo se ve en el futuro esa empresa?

2.1.5. Antecedentes de FINTECH

En el pasado los servicios financieros eran completamente exclusivos de los bancos, no se podía cambiar y siempre se tenía que hacer largas filas en un banco para ser atendido y realizar transacciones. La tecnología se ha venido abriendo paso en diversos campos desde poco más de una década, y el sector financiero no es la excepción.

Este tipo de tecnología es llamada FINTECH, la cual es una abreviatura de su nombre en inglés *Financial Technology* se trata de nuevas tecnologías para facilitar las finanzas del cliente.

“Financial Technology” or “FINTECH” refers to Technology-enabled Financial solutions. The term FINTECH is not confined to specific sectors (e.g. financing) or business models (e.g. peer-to peer (P2P) lending), but instead covers the entire scope of services and products traditionally provided by the Financial services industry (Arner, DW; Barberis, JN; Buckley, RP, 2015, citado por Varga, D, p23)

De acuerdo con lo anterior FINTECH se refiere a tecnología habilitada, ya que no se limita a sectores específicos o modelos comerciales, sino que abarca todos los servicios y productos que eran proporcionados tradicionalmente por la industria de servicios financieros.

Actualmente todos los clientes de un banco pueden hacer transacciones desde su teléfono celular, esta tecnología permite agilizar procesos como realizar pagos, solicitudes de préstamos, o gestionar sus propias cuentas. Lindhout (2016) dice que:

FINTECH, despite its fancy name, is not a recent phenomenon. *Financial Technology* marked its birth by a series of inventions in the 19th century, such as the telegraph and the transatlantic cable that heralded *Financial* globalization. Nowadays, most consumers are solely familiar with FINTECH as a recent trend involving start-ups and mobile apps. Mobile apps are only a recent form of *Financial* innovation affecting everyday life throughout the long history of FINTECH. From a historical perspective, intertwinement between finance and *Technology* began in the mid-nineteenth century and has progressively evolved over three different eras. Notwithstanding the rapid emergence of FINTECH enterprises, the consensus is that the traditional banking institutions will always continue to exist due to their established brand, customer relationships and perceived stringent regulatory oversight, which, in turn, enhances consumer and investor's confidence (p.8-9)

Con lo anterior se entiende que, aunque utilizar la tecnología en el ámbito financiero no es algo reciente, la palabra para referirse a las mismas sí lo es, y actualmente es muy común escuchar a grandes economistas o gerentes financieros utilizar este término, ya que engloba distintos productos, servicios y áreas de las finanzas, pero la tecnología financiera se remonta hasta el siglo XIX con cosas como el telégrafo o el cable transatlántico, que a lo largo de los años han venido evolucionando y agregando más y nuevas tecnologías financieras a los mercados.

La razón por la cual fueron creadas estas nuevas tecnologías fue para facilitar, simplificar, acelerar y diversificar las transacciones de los clientes, y actualmente no solo los bancos ofrecen servicios financieros, existen nuevas empresas que se dedican al desarrollo de *software* financiero para que a los clientes se les faciliten sus finanzas.

Además, cabe agregar que ya FINTECH no se refiere únicamente a tecnologías, sino que existen en el país empresas con el único objetivo de brindar estas tecnologías a clientes, a estas recientes entidades se les conoce también con el nombre de FINTECH, empresas que su única labor es brindar aplicaciones, *software*, y otras enfocadas a las finanzas personales o empresariales.

2.1.6. Misión de FINTECH

Se presentan tres misiones de distintas empresas FINTECH ya que al ser este un término no tiene misión por sí mismo, pero tiene un objetivo, y de acuerdo con lo descrito a continuación se podrá comprender este de una mejor forma.

La empresa *Indonesiamicrofinance* [IMFA] (2018) tiene como misión:

“... Desarrollar la capacidad de las IMF miembros para ofrecer un acceso equitativo a los servicios financieros a los hogares de bajos ingresos de una manera eficiente, honesta, sostenible, innovadora y transparente. Conviértase en un foro de defensa efectivo y en la voz de la industria microfinanciera de Indonesia.”

IMF es una red activa de profesionales de las microfinanzas. Otra empresa FINTECH dice que, si misión es “Innovar en la consultoría, desarrollo de sistemas y en gran variedad de giros, así como ofrecer soluciones para servicios financieros y otros, lo cual nos permite fortalecer a nuestros clientes, para que sus organizaciones crezcan, perduren e incrementen su rentabilidad.” (FINTECH Consulting, 2018).

Por último, la tercera compañía menciona que su “...misión es ganar la confianza de sus clientes a través de una comunicación clara, una guía razonable y objetiva, junto con una preocupación genuina y palpable por su crecimiento financiero integral a largo plazo.” (FINTECH Fund Services, 2018).

Al leer lo anterior se puede deducir que FINTECH lo que busca es innovar, y a su vez ayudar a los clientes para que tengan éxito en sus operaciones financieras, y las puedan realizar de la manera más sencilla posible, creando en el cliente una confianza hacia las nuevas tecnologías.

2.1.7. Visión de FINTECH

Ahora se indicarán las visiones que tienen las empresas anteriormente mencionadas, para de igual forma deducir cual es la visión general de FINTECH.

“Inclusión financiera para todos, garantizando un compromiso sostenible con los pobres” (IMFA, 2018)

“Ser una empresa líder en la generación e implementación de soluciones en la que clientes, empleados, accionistas y otros interesados superen sus expectativas de valor agregado como resultado de estrategias armoniosas, efectivas y éticas.” (FINTECH Consulting, 2018).

“...que la tecnología avanzada y el talento excepcional por sí solos no pueden garantizar el éxito. En un entorno empresarial exigente, es esencial contar con un enfoque centrado en el cliente que comprenda las necesidades y los requisitos comerciales exactos del cliente. Nuestra Visión es ser reconocida como una firma de Administración de Fondos Globales que es el epítome del servicio al cliente y que se basa en una base sólida y apoteósica de tecnología sobresaliente y grupo de talentos expertos.” (FINTECH Fund Services, 2018).

Se puede concluir que las compañías FINTECH tienen como visión que los clientes vena de forma sencilla las finanzas por medio de las nuevas tecnologías que estas empresas ofrecen.

2.2. CONTEXTO TEÓRICO

2.2.1. Entidades Financieras

Las entidades financieras, son nombradas según su orientación y solicitud de inscripción ante los entes rectores, por medio de distintos nombres, como bancos, financieras, entidades bancarias, empresas financieras y otros, pero todos estos seudónimos se refieren al mismo tema, existen distintos pero acertados enfoques para su definición.

La compañía *Fitch Ratings*; una de las agencias de internacionales de calificación crediticia más grandes del mundo; dice que “el término instituciones financieras (IF) incluye a cualquier IF que esté enfocada principalmente en servicios bancarios y financieros, o cualquier otra actividad financiera primaria, excluyendo a las compañías de seguros y los fideicomisos de inversiones en bienes raíces.” (Fitch Ratings, 2012)

Por otro lado, también se pueden definir como instituciones o intermediarios financieros, (López Pascual, J. y Sebastián González, A. 2008) afirman que “Los intermediarios financieros pueden ser de dos tipos: 1. Entidades de Crédito...aquellas entidades encargadas de recibir fondos prestables del público con el compromiso futuro de reembolsar dichos fondos...2. No entidades de crédito...compañías aseguradoras, instituciones de inversión colectiva, fondos de inversión, fondos de pensiones y sociedades, y agencias de valores.” (p 4-5)

Una definición realizada por el reconocido profesor, investigador, consultor financiero economista y abogado. Experto en Gestión Bancaria, Sistemas Financieros, Dirección y Mercados Financieros, Joaquín López Pascual dice que es una “Entidad de crédito, es decir de intermediación financiera, que mantiene depósitos en los que las personas físicas o jurídicas ingresan sus excedentes de tesorería a cambio de un interés, utilizando esos fondos para operaciones de crédito a personas con necesidad de financiación o para realizar sus propias inversiones propias. Junto a esta actividad básica, presta otra serie de servicios relacionados con las actividades del sistema financiero” (López Pascual, s.f.).

En resumen, son aquellos que captan clientes, administran y colocan capital en la economía de un país.

2.2.2. Funciones de las entidades financieras

La página líder en contenido financiero, Investopedia, cataloga doce distintos tipos de instituciones financieras, pero muchos de ellos no se encuentran en Costa Rica principalmente debido a que los bancos realizan las mismas transacciones que esas compañías, seguidamente se mencionan los tipos de entidades financieras más importantes en el país, así como su definición.

Bancos comerciales:

“estos aceptan depósitos y proveen seguridad y conveniencia a sus clientes. Parte del propósito original del banco era ofrecer a sus clientes guardar de forma segura su dinero...Estos también ofrecen préstamos a individuos o empresas para la compra de bienes o expansión de sus operaciones empresariales” (Investopedia 2017).

Los bancos en Costa Rica también ofrecen diversos servicios aparte de cuentas y préstamos bancarios, como seguros, fondos de inversión, planes de ahorro especializado (jubilación, viajes, compra de bienes), también tienen la banca de desarrollo, la cual ayuda a emprendedores a volver realidad sus ideas de negocio.

Cooperativas: Según la (Ley N° 4179, 1968), define las cooperativas como:

Las cooperativas son asociaciones voluntarias de personas y no de capitales, con plena personalidad jurídica, de duración indefinida y de responsabilidad limitada, en las que los individuos se organizan

democráticamente a fin de satisfacer sus necesidades y promover su mejoramiento económico y social, como un medio de superar su condición humana y su formación individual, y en las cuales el motivo del trabajo y de la producción, de la distribución y del consumo, es el servicio y no el lucro (A. 2)

Empresas financieras no bancarias: de acuerdo con la (Ley N° 5044, 1972),

Se considera como empresas financieras no bancarias, a personas jurídicas distintas de los bancos u otras entidades públicas o privadas reguladas por ley especial, que realicen intermediación financiera en los términos definidos en la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica. Para poder operar como tales, las empresas financieras no bancarias deben constituirse como sociedades anónimas, estar autorizadas por la Superintendencia General de Entidades Financieras y cumplir con las condiciones establecidas en esta ley y en la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica. (A. 1)

2.2.3. Productos Financieros en Costa Rica

Son todos aquellos ofrecidos por entidades financieras establecidas con el objeto de brindar un servicio a sus clientes para cubrir necesidades específicas de los mismos y que se pueden utilizar en una empresa u organización para captar fondos con los que financiar su actividad.

Blinder, F. (2013).

Costa Rica ofrece distintos productos financieros como cuentas bancarias, fondos de ahorro, pensiones voluntarias, préstamos y distintas opciones de inversión ya sea con fondos de inversión, o incluso en la propia Bolsa Nacional de Valores (BNV).

En Costa Rica una de las formas más sencillas para invertir es a través de los fondos de inversión, el cual se define como:

Un fondo de inversión es simplemente la elección que hace una entidad de diferentes acciones o bonos. El fondo tiene uno o más administradores o personas que se dedican a escoger esos títulos que formarán el “fondo”. Hay fondos de “renta variable” (acciones), “renta fija” (bonos) y mixtos, aunque puede haber muchos otros tipos de fondos, por ejemplo: monedas, metales, futuros, etc. Las combinaciones son prácticamente infinitas. Gorinstein, D. (2014).

Este producto financiero es uno de los más utilizado para invertir en Costa Rica, ya que es muy cómodo invertir en el mismo, con relativamente bajo riesgo, y las principales entidades bancarias lo ofrecen a sus clientes con un monto mínimo de inversión de tan solo ₡5000. La inversión en este producto es tan sencilla como dirigirse

a la página web de su entidad bancaria y buscar donde dice fondos de inversión y escoger el que más se ajuste a sus necesidades, y la mayoría de los mismos le permitirán invertir desde la página sin necesidad de hacer largas filas o pasar horas en espera, este es uno de los ejemplos más grandes de cómo funciona la tecnología financiera (FINTECH) en Costa Rica.

2.2.4. Entidades financieras y FINTECH

Desde el pasado siempre ha existido una fuerte relación entre la tecnología y los bancos, ya que los estos existen para ayudar al perfeccionamiento del capital de personas y empresas. Otra función de las entidades bancarias es la de captar, lo que significa atraer personas y empresas para que le confíen su dinero a dicha institución, y para esto los bancos deben ser considerados como la mejor opción por encima de sus competidores, y en la era digital, uno de los principales factores que buscan las personas es una excelente plataforma virtual para la realización de transacciones de forma rápida y sencilla. Con esto los bancos afirman que:

Para cumplir adecuadamente nuestra función, y para crecer y retener clientes en la era digital, lograr la fidelidad de los clientes es esencial. Tenemos que ser capaces de anticiparnos y crear relaciones estables a largo plazo. Esta es la manera de obtener un retorno sostenible para nuestros accionistas. Para ello, los bancos deben innovar. Al mismo tiempo que construimos relaciones personales, cara a cara con nuestros clientes en las sucursales, ahora también debemos ofrecer un servicio excelente por Internet y por teléfono. Nuestros procesos deben cambiar. Puede que seamos grandes empresas, pero necesitamos el espíritu de una *start-up*. Debemos adaptarnos a la revolución digital y, al mismo tiempo, tomar siempre decisiones prudentes.

(Botín, A, 2014)

Actualmente las entidades financieras ya no son las únicas que ofrecen estos servicios de finanzas digitales, sino que han surgido empresas dedicadas

exclusivamente a brindar estos productos. en un artículo de El Financiero, se asegura que en Costa Rica se los principales cambios que se avecinan para el país, debido a que las FINTECH son los pagos, préstamos y depósitos, así como en los seguros.

En los pagos se afirma que:

Según la firma consultora en el país se verán los mayores cambios en la forma de procesar los pagos donde (sic) habrá avances estructurales en las entidades financieras en los próximos tres o cuatro años. Además se prevé que existan innovaciones en monederos electrónicos al igual que las criptomonedas que reducirá la dependencia a las tarjetas. Los teléfonos inteligentes continuarán su ascenso para dominar los pagos al por menor con la proliferación de productos y canales. (Chacón, 2017)

En cuanto a lo que se refiere a los préstamos y depósitos Botín, (2017) afirma que “Deloitte prevé que existan nuevas plataformas de préstamos que integren información del cliente para ofrecer aprobaciones en minutos. Actualmente existen herramientas que sirven para hacer comparaciones de las ofertas de las entidades financieras, sin embargo, son poco personalizadas y es necesario que al final, el cliente recurra a la sucursal física para concretar su crédito”.

Con los seguros se menciona que “Las plataformas *FINTECH* podrán ofrecer canales que le permitan al consumidor realizar las comparaciones entre las aseguradoras en tiempo real y con ofertas específicas para las necesidades de cada persona.” (Chacón, 2017)

2.2.5 Importancia de FINTECH para las entidades financieras

En el pasado, la única forma de realizar un depósito, abrir una cuenta bancaria o hacer un pago por algún servicio era por medio del banco, y era necesario ir en persona. Con las FINTECH esto ha cambiado drásticamente, los bancos ahora ofrecen la opción de hacer todo esto en minutos desde el teléfono celular o computadora.

Las FINTECH han dado lugar a la creación de plataformas de micro financiación colectiva o *crowdfunding* que actualmente son una alternativa de financiamiento viable para las PYME... Estas plataformas aprovechan la tecnología digital para ofrecer préstamos más flexibles que los bancos tradicionales, con tasas de rendimiento atractivas para los micro inversores (Da Re, 2015)

Una de las principales ventajas otorgadas por las FINTECH, es la cantidad de información que proporcionan a sus clientes, ya que al buscar la facilidad y eficacia en las transacciones, deben mostrar la mayor cantidad de información útil posible en un corto tiempo, Da Re, (2015) en su artículo sobre la importancia de las FINTECH afirma que “La conectividad genera una cantidad ingente de información (“Big Data”) que se puede analizar digitalmente para revelar patrones de conducta. Esto ha revolucionado el mundo de los negocios y ha cambiado la forma de vender y hacer campañas de marketing. El Big Data proporciona a PYME, instituciones financieras y FINTECH mucha más información sobre sus clientes. Esto hace posible personalizar las campañas en función de los destinatarios”.

La forma en que las personas realizan sus pagos también ha evolucionado, en un artículo de la revista *Business Matters* se dice que:

There is no longer a need for a middleman to authorise digital transactions, as individuals can now make faster payments whilst providing limited personal details. Once transactions are signed off by the parties using the FINTECH software, they are stored in a large database that's untouchable by anyone else, keeping all data secure. For businesses and consumers alike, FINTECH can provide a range of innovative services to ensure that all *Financial* procedures are as simple and convenient as possible. By 2025, we can expect to see 30 per cent of current bank workers losing their jobs due to FINTECH, showing its importance in today's *Financial* industry. ("The importance of FINTECH in finance", 2017)

Esto significa que con FINTECH se elimina el intermediario financiero que cobra una comisión al hacer una transacción, entonces las mismas van a ser menos costosas para los clientes y a su vez el artículo indica lo sencillos que serán estos procesos en un futuro cercano, lo cual hará que más y más personas lo utilicen llegando a un treinta por ciento de desempleo bancario debido a FINTECH para el año 2025, esto demuestra la importancia de las FINTECH en la industria actual.

2.3. HIPÓTESIS

Bernal, C. (2010) dice que “una hipótesis es una suposición o solución anticipada al problema objeto de la investigación y, por tanto, la tarea del investigador debe orientarse a probar tal suposición o hipótesis.” (p.136)

Para Hernández Sampieri et al. (2014) una hipótesis:

Son las guías de una investigación o estudio.¹ Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Se derivan de la teoría existente y deben formularse a manera de proposiciones. De hecho, son respuestas provisionales a las preguntas de investigación. (p. 104)

Álvarez Venegas et al. (2015) afirma que la finalidad de la hipótesis es:

Explicar los hechos conocidos y/o (sic) pronosticar los desconocidos. Cabe señalar que no todos los tipos de investigaciones deben plantear de manera formal hipótesis de trabajo, pero el hecho de que se formulen o no, depende tanto del enfoque del estudio como del alcance inicial del mismo. (p. 18)

Con lo anterior se puede concluir que una hipótesis es la respuesta al problema de la investigación antes de realmente responder con datos investigativos a la misma.

Esta investigación no tiene hipótesis debido a que es una investigación descriptiva la cual será fundamentada con datos, análisis, pruebas y entrevistas.

La investigación lo que busca es la mención y descripción específica de cambios provocados por el factor A en el factor B. El investigador realizará consultas a personas o fuentes confiables de las cuales obtendrá y analizará información para contestar al problema de la investigación.

2.3.1. Variable independiente

Para esta investigación la variable independiente que se utilizará serán las FINTECH, ya que son estas las que causan un cambio en la otra variable por medir.

Las FINTECH son “Computer programs and other *Technology* used to support or enable banking and *Financial* services” Oxford Dictionary. (2018). Esto se refiere a todo tipo de tecnologías utilizadas para ayudar temas bancarios y financieros.

2.3.2. Variable dependiente

Para este proyecto la variable dependiente que se utilizará, es el sistema bancario costarricense, ya que es este el que se ve afectado por la variable anteriormente mencionada.

El sistema bancario es definido como:

The structural network of institutions that offer *Financial* services within a county. The members of the banking system and the functions they typically perform include: commercial banks that take deposits and make loans, investment banks which specialize in capital market issues and trading, and national central banks that issue currency and set monetary policy.

Business Dictionary. (2018)

Lo anterior revela que el sistema bancario o financiero engloba no solo a los bancos sino a todas las instituciones que ofrecen servicios financieros en un país.

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Finalidad

Existen dos tipos diferentes de finalidad de la investigación, la teórica y la aplicada Venegas et al. (2015) especifica que la finalidad de la investigación “hace referencia a los aportes que dará; ya sea, en cuanto a la producción y generación de conocimiento acerca del tema estudiado”

Barrantes R. (2013) define la finalidad teórica como “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).

Por otro lado, dice también que la aplicada es la que “tiene la finalidad de resolver problemas prácticos, para transformar las condiciones de un hecho que nos preocupa...” (Barrantes R, 2013, p.64)

Para esta investigación se utiliza una finalidad aplicada, la cual consiste en una amplia recolección de información extraída de libros, páginas de internet, leyes, y entrevistas. Con dicha información se podrán mencionar los principales cambios provocados por las FINTECH en el sector bancario costarricense.

3.1.2. Dimensión Temporal

Existen distintos tipos de dimensiones temporales: la transversal, longitudinal y la mixta, Barrantes, 2013 (citado por Venegas et al) define la transversal como que “estudia aspectos del desarrollo de los sujetos y de los temas en un momento dado”.

En cuanto a la longitudinal, Venegas et al. (2015) menciona que esta “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.”

Y por último, la dimensión mixta, la cual es aquella que toma características de ambas dimensiones temporales para crear una que se adapte de mejor manera a los objetivos de la investigación.

El presente trabajo se define mixto, ya que se concentra en un tema específico y lo profundiza en un lapso determinado (transversal); por otro lado, también deben analizarse ciertos factores que han influido a lo largo del tiempo en el sistema bancario costarricense (longitudinal).

3.1.3. Marco

Los investigadores definen tres distintos tipos de marco de investigación, estos hacen referencia a la magnitud o amplitud de la misma, esto son *mega*, *macro* y *micro* los cuales (Venegas et al, (2015) los define como:

“una investigación es mega cuando se realiza un estudio nacional acerca de condiciones socioeconómicos...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...Finalmente, el marco o espacio micro de la investigación refiere a una parte, un elemento, un subtema o un micro-espacio, acerca del cual el investigador hará su investigación.”

Aunque esta investigación podría caracterizarse como mega, no lo es, ya que no se estudia a toda la población o al país completo, es una combinación macro-micro, ya que no se evalúan todos los sistemas económicos del país pero se concentra en un pequeño sistema y aún más en un sector específico, el cual es el bancario.

3.1.4. Naturaleza

Este proyecto es de naturaleza mixta, la cual se define como:

“...una mezcla de enfoques ...cuantitativo recaba, sobre todo, datos, cifras, cantidades, valores numéricos que respalden la prueba de hipótesis. Es aquella que utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en las mediciones numéricas y el análisis estadístico, a fin de establecer pautas de comportamiento y probar hipótesis” (Venegas et al, (2015).

La naturaleza cualitativa es la “que se recaba y analiza opiniones, conductas, puntos de vista, actitudes, valoraciones y juicio de valor, entre otras cuestiones, sobre el tema investigado...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 experiencias y mediante la investigación, debemos tratar de comprenderlo en su contexto” (Venegas et al, (2015)

Por último, está la naturaleza mixta, esta al leer lo anterior se podría interpretar por deducción como una mezcla de ambas naturalezas anteriormente explicadas, pero en palabras de Venegas et al, (2015) es aquella que “Va entremezclando ambos enfoques a lo largo de todo el proceso, que se vuelve más complejo”

Este trabajo es de carácter mixto ya que no solo se basará en datos numéricos y estadísticos para su realización, sino también en opiniones de expertos en el ámbito financiero, con amplio conocimiento del sector bancario costarricense.

3.1.5. Carácter

Hay siete caracteres de investigación, el exploratorio el cuál “como su nombre lo indica, es la investigación que se realiza para conocer un tema poco investigado. En cuyo caso, su propósito central es aportar información nueva, sobre la cual otra investigación luego puede profundizar.” (Venegas et al, (2015).

La investigación analítica-descriptiva es la que “busca en primer lugar, conocer los factores o las condiciones que propician un problema para luego poder explicar y comprender en sentido hermenéutico, por qué razones, motivos o circunstancias esto ocurre” (Venegas et al, (2015).

Existe también la investigación causal, esta “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 y causas-efecto.” (Venegas et al, (2015).

Otra investigación es la correlacional, la que “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.” (Venegas et al, (2015).

La investigación retrospectiva es otro de los tipos, esta tiene como fin “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 lo que, la tarea de la investigación es recolectarla, agruparla, categorizarla y analizarla.” (Venegas et al, (2015).

Venegas et al, (2015) define otro tipo de investigación, la prospectiva, como aquella que “busca analizar un fenómeno de actualidad a fin de poder obtener información que permite, predecir, pronosticar y proyectar cuál puede ser el comportamiento de dicho fenómeno en el mediano y largo plazo, si la organización no toma algunas decisiones.”

Por último, y la cual va acorde con esta investigación, se determina como 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” Venegas et al. (2015)

Como lo menciona el autor, este trabajo investigativo lo que busca es, por medio de la observación de situaciones del pasado y análisis de datos recientes, poder mencionar los cambios provocados por las FINTECH en el sector bancario costarricense.

3.2. SUJETOS Y FUENTES DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. Sujetos de información

Los sujetos de la investigación “Se especifican los elementos del universo o conjunto de individuos en los cuales se miden o estudian las variables o tópicos de interés de la investigación” Venegas et al. (2015).

Los sujetos, son quienes proporcionan la información, y en el caso de la investigación que se realiza, directamente relacionado con el problema por investigar, brindan la información necesaria para el enriquecimiento de esta, mediante las entrevistas que se aplicarán se recolectará la información necesaria para responder al problema del trabajo.

Los sujetos de esta investigación serán principalmente expertos del sistema bancario costarricense, ya sean gerentes de banco, gerentes financieros, consultores, etc.; para poder asegurar información real. Se necesita personas con un alto grado de conocimiento de este que proporcionen información verdadera y actualizada, así como una opinión objetiva sobre el tema investigado.

3.2.2. Fuentes de primera mano

Las fuentes primarias son “Todos los documentos como tesis de las Universidades que se encuentran en línea y trabajos de investigación de organizaciones reconocidas”

Venegas et al. (2015)

Las principales fuentes para esta investigación son tesis realizadas sobre este tema, debido a la gran cantidad de información pertinente presente en cada una de ellas, se presentan en la siguiente tabla:

Autor Autores	Universidad organización	País	Año
Clément Bourdon	Tilburg University	Países Bajos	2017
Can Erman	Lappeenranta University of <i>Technology</i>	Finlandia	2017
John Gibson	Dublin Business School	Irlanda	2015
B.G. Lindhout	Tilburg University	Países Bajos	2016
Oanh Truong	Centria University of Applied Sciences	Finlandia	2016

3.2.3. Fuentes de segunda mano

Esto se refiere a “Libros utilizados durante la investigación, tanto como fuentes de consulta como bibliográficos. En este apartado, se pueden incluir documentos tomados de sitios *web* siempre y cuando cuenten con su autor, título y año de publicación” Venegas et al. (2015).

Las principales fuentes secundarias son libros y artículos de fuentes confiables que contengan información actualizada, acertada y de carácter importante para la investigación.

3.2.4. Fuentes de tercera mano

Venegas et al. (2015) define esta fuente como “Artículos científicos de revistas reconocidas e indexadas, artículos de expertos. Se establece el nombre del artículo, nombre de la revista y el número como el año. Libros y documentos relacionados con los temas que se desarrollan.”

Como se mencionó anteriormente para las fuentes de segunda mano lo mismo aplica para las de tercera mano, mientras contengan información pertinente a la investigación.

3.3. POBLACIÓN Y SELECCIÓN DE MUESTREO

3.3.1. Población

Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones ...y poseen ciertas similitudes entre ellos (Lepkowski, 2008b, citado por Sampieri et al., 2014, p. 174).

Esto implica que la población es “el todo” sobre lo cual se apunta para recolectar los datos; sin embargo, el manejo de una población puede ser complicado, por lo que se suele trabajar con una muestra, Chinchilla Jiménez et al (2018).

Tomando en cuenta lo anterior, la población de esta investigación sería: “todos los gerentes generales y financieros del sistema bancario costarricense, así como todos los expertos con conocimientos sobre las FINTECH y experiencia en el sector bancario”.

Al ser tan grande la población, no es posible o se necesitaría demasiado tiempo para la realización correcta de la investigación, es por eso que de la población total se tomará una muestra la cual es descrita a continuación.

3.3.2. Muestra

Constituye un subgrupo representativo de la población, idéntico en todos sus extremos, su tamaño no implica que una investigación sea mejor, porque se lleve a cabo con grupos grandes; sino que la calidad radica en que se describan claramente las características de la muestra, para evitar ambigüedades o confusiones. Puede ser de

dos tipos: probabilística y no probabilística. El nivel de confianza de la muestra debe de ser de un 95%. Para el caso académico y por su elevado costo se sugiere un nivel de confianza del 90%. Venegas et al. (2015)

Para esta investigación ya que no se cuenta con un número exacto de empresas FINTECH en el país se utiliza una fórmula que permita identificar la muestra sin contar con ese dato específico, la fórmula y la representación de los valores es la siguiente:

$$n = p(1 - p) \left(\frac{z}{E} \right)^2$$

- n : Tamaño de la muestra
- z : Valor z del nivel de confianza
- p : Proporción de la población
- E : Margen de error

Para esta tesis de acuerdo con Venegas et al. (2015) el nivel de confianza será del 90% para el grado académico, con una proporción de la población del 1.2% y un margen de error del 5%, lo anterior da como resultado una muestra de 3.84, es decir que se deben realizar cuatro entrevistas en total.

Existen dos tipos de muestra, la probabilística y la no probabilística, (Sampieri et al., 2014, p. 175) define la muestra probabilística como un “Subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos”.

La muestra no probabilística es un “Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación. (Sampieri et al., 2014, p. 176)

La muestra de esta investigación será no probabilística ya que no todos los entrevistados tienen la misma posibilidad de ser elegidos, además, es de conveniencia, ya que será el investigador el que elija a los entrevistados, los cuales serán expertos, fundadores y directores generales de empresas FINTECH y consultores con gran experiencia en el sector bancario costarricense. Debido a que en Costa Rica no se tiene un número exacto de estas empresas se utiliza la fórmula descrita anteriormente, y se recurre a cuatro expertos en esta área, que aportarán distintos puntos de vista sobre el tema de forma objetiva para ayudar a la investigación, esto sin tomar en cuenta, edad, género, raza, o ningún otro tipo de característica distinta a su grado de conocimiento.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR LA INFORMACIÓN

“...un instrumento de medición es el Recurso que utiliza el investigador para registrar Información o datos sobre las variables que tiene en mente.” (Hernández et al., 2014, p.199).

3.4.4. La entrevista personal (cara a cara)

“La entrevista es ...una conversación que establecen un interrogador y un interrogado para un propósito expreso. (...) una forma de comunicación interpersonal orientada a la obtención de información sobre un objetivo definido” (Sierra 1999:281 citado por Pérez, F.)

En la investigación, la recolección de datos será mediante entrevistas cara a cara, las cuales se les realizarán a expertos del sector bancario con amplio conocimiento sobre el tema por desarrollar. La aplicación de dicha entrevista se hará de forma personal, además no tiene control de tiempo por lo que los entrevistados no serán sometidos a un intervalo de tiempo específico. La entrevista cuenta con preguntas cerradas y abiertas (no más de 20) que permitan al entrevistado dar su punto de vista acerca del tema, con la mayor libertad posible. Las entrevistas serán grabadas y adjuntadas como parte de los anexos del trabajo.

3.5. DEFINICIÓN CONCEPTUAL, OPERATIVA E INSTRUMENTAL DE LAS VARIABLES

Las variables de la investigación se clasifican en variables dependientes e independientes, y se definen de forma conceptual, la cual “trata a la variable con otros términos. Así, trastorno bipolar se podría definir como una enfermedad mental caracterizada por cambios drásticos de humor o estado de ánimo, de muy alto (fase maníaca) a muy bajo (fase depresiva) (Bryant, 2007)” Hernández et al. (2014). Es decir, una definición similar a la que se encontraría en un diccionario; de forma operacional u operativa, esta “especifica qué actividades u operaciones deben realizarse para medir una variable e interpretar los datos obtenidos” Hernández et al. (2014), en otras palabras, es la que establece los criterios para evaluar y medir las variables.

La otra definición es la instrumental, “se especifican las técnicas e instrumentos por utilizar para la recolección de la información; según las variables abordadas y los resultados esperados, se indican las preguntas que miden los indicadores de las variables.” Chinchilla Jiménez et al (2018). Es donde se planean los métodos o herramientas que se utilizarán para analizar las variables.

3.5.4. Variable Independiente

Para esta investigación la variable independiente que se utilizará serán las FINTECH, ya que son estas las que causan un cambio en la otra variable por medir. A continuación, se presentan las distintas definiciones de las FINTECH:

- Conceptual

Las FINTECH son “Computer programs and other *Technology* used to support or enable banking and *Financial* services” Oxford Dictionary. (2018). Esto se refiere a todo tipo de tecnologías utilizadas para ayudar temas bancarios y financieros.

- Operacional

Entre más tipos distintos de FINTECH existan en el país, más se verá afectado el sistema bancario respectivo.

- Instrumental

Mediante el análisis de documentos y con las respuestas dadas por los expertos en la entrevista cara a cara, se verá la afectación causada por FINTECH en el sistema bancario.

3.5.5. Variable Dependiente

La variable dependiente que se utilizará para esta investigación, es el sistema bancario costarricense, ya que es el que se ve afectado por la variable anteriormente mencionada. Seguidamente se presentan las distintas definiciones del bancario o financiero.

- Conceptual

El sistema financiero es una red de mercados donde (sic) se crean, intercambian y destruyen activos y pasivos financieros y se prestan servicios financieros. Es un sector de actividad económica, que, como cualquier otro, tiene sus propias instituciones, insumos, tecnologías, marcos jurídicos y regulatorios, para llevar a cabo una serie de servicios (González Vega, 1986, citado por Loría, M, p.2).

Lo anterior revela que el sistema bancario o financiero engloba no solo a los bancos, sino a todas las instituciones que ofrecen servicios financieros en un país.

- Operacional

Si las FINTECH tienen más ventajas que desventajas y las FINTECH han ayudado al crecimiento económico del país, el sistema bancario se afecta de forma positiva y viceversa

- Instrumental

Por medio de la interpretación de las respuestas dadas por los expertos en la entrevista cara a cara, así como con la búsqueda y análisis documental se podrá ver cómo se han afectado las entidades bancarias en el país.

En la siguiente página se presenta un cuadro de operacionalización de las variables, con una definición conceptual, operativa e instrumental de las mismas.

Objetivo específico	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
Indicar los distintos tipos de FINTECH en Costa Rica	Factor A: -FINTECH	Computer programs and other <i>Technology</i> used to support or enable banking and <i>Financial</i> services	Entre más tipos distintos de FINTECH existan en el país más se verá afectado el sistema bancario del país.	Mediante el análisis de documentos y con las respuestas dadas por los expertos en la entrevista cara a cara se verá la afectación causada por FINTECH.
Señalar las ventajas y desventajas que tienen las FINTECH para las entidades financieras en Costa Rica	Factor A y B -FINTECH -Sistema Bancario Costarricense	Definición de ambos factores.	Si existen más ventajas que desventajas el sistema bancario se afecta de forma positiva, y viceversa	Por medio de la interpretación de las respuestas dadas por los expertos en la entrevista cara a cara, así como con la búsqueda y análisis documental.
Mencionar, por medio de entrevistas, a funcionarios del sector bancario y consultores con experiencia en el tema, cómo han sido afectadas las entidades bancarias por las FINTECH	Factor B -Sistema Bancario Costarricense	El sistema financiero es una red de mercados, en la que se crean, intercambian y destruyen activos y pasivos financieros y se prestan servicios financieros	Si las FINTECH han ayudado al crecimiento económico del país, el sistema bancario se afecta de forma positiva y viceversa	Por medio de la interpretación de las respuestas dadas por los expertos en la entrevista cara a cara, se podrá ver como se han afectado las entidades bancarias en el país.

Debido a la falta de hipótesis para la investigación no se colocó ninguna columna con dicho título.

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1. ENTREVISTA CARA A CARA

La investigación se realizó por medio de una entrevista cualitativa cara a cara para (Janesick, 1998) mencionado por Hernández Sampieri et al. (2014) esta:

Se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En el último caso, podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia o un equipo de manufactura. En la entrevista, a través (sic) de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema. (p. 403)

Las entrevistas fueron realizadas a expertos en el tema de las FINTECH respaldados por su currículum y experiencia laboral con el tema. A continuación, se presentan los perfiles profesionales de los mismos, la misma se puede observar en el ANEXO 1.

4.1.1. Perfil de los Entrevistados

MBA. Mario Hernández Aguilar

Él es un ingeniero Industrial y de sistemas graduado del Tecnológico de Monterrey, posee dos maestrías, una en administración de negocios de *Bryant University*, y otra en manejo de proyectos de la universidad de Negocios de Harvard, con más de dieciséis años de experiencia en el sector bancario en distintos países incluyendo Estados Unidos, México, y Centroamérica. Mario Hernández fue director de operaciones, así como director ejecutivo para Banco LAFISE y es el actual fundador y director ejecutivo de las FINTECH IMPESA y Monibyte, ganadora de distintos reconocimientos como el de mejor innovación en Banca Personal y Comercial en el 2015 otorgado por la Bolsa de Valores de Londres, catalogada como una de las empresas proveedoras de soluciones FINTECH más prometedoras en el 2018, Mejor Demo en CardForum en el 2018, entre otros.

MBA. Marco Cuadra Leiva

Es un ejecutivo con más de veinticinco años de experiencia en el sector financiero y empresarial, con una maestría en administración de negocios especializada en Banca y Finanzas del Instituto Centroamericano de Administración de Empresas (INCAE), antiguo gerente Regional de Riesgos, y Gerente General de Banco Banex (HSBC, hoy DAVIVIENDA), Gerente de Negocios para el Banco Centroamericano de Integración Económica, Director General AIFCO para Western Union, y es el actual Director General para Stratos & Capital S.A. la cual es una compañía orientada a la banca de inversión y asesoría estratégica, financiera y manejo de costos para negocios de Centroamérica.

Lic. Guillermo Gayle Monge

Es un empresario, con veinte años de experiencia en Riesgo en Banca, con una amplia trayectoria en puestos de gerencia en entidades bancarias de distintos países. Gerente de inteligencia y riesgo para BAC Credomatic, Gerente de Riesgo País para Citibank, Director de Riesgos Scotiabank Transformándose CR, Director General para la sociedad de capital costarricense enfocada en consultoría y procesos de transformación digital Heurisktic, Co fundador y director general de la FINTECH E-merger, la cual se enfoca en la consultoría de valoración, diagnóstico y mejoramiento de la cultura organizacional en las áreas comercial, riesgos y operaciones orientada a mejorar la eficiencia y competitividad de las entidades financieras.

MBA. Fabián Garrido Cordero

Fabián es un Master en Mercadeo y ventas, graduado de la Universidad Nacional de Costa Rica y licenciado en administración de empresas de la Universidad de Costa Rica, con más de diecinueve años de experiencia en mercadeo, Contact Center y Distribución. Ocupó puestos gerenciales en corporaciones como BAC Credomatic, Fischel y DHL, forma parte de la Sociedad de capital costarricense Heurisktic y es co fundador de la empresa FINTECH E-merger, actualmente también es profesor en la Universidad Nacional de Costa Rica.

4.1.2. Análisis de las Preguntas y Respuestas

A continuación, se presentan en forma de diálogo las preguntas de la entrevista con las respectivas respuestas de los entrevistados, así como el análisis del entrevistador, tomando en cuenta la información obtenida

1. ¿Qué es y cómo funciona FINTECH?

Mario Hernández: *Las FINTECH surgen como desarrollo de la tecnología, de ahí su abreviatura Financial Technologies; son tecnologías aplicadas al sector financiero, vienen a desarrollar todo lo que ellos no pueden desarrollar y a darles ventajas competitivas que les permitan realizar sus tareas más rápido y de forma más eficiente. Pero no todas las FINTECH tienen ese objetivo, existen algunas cuya meta principal es quebrar a las entidades financieras. En general las FINTECH vienen a aplicar tecnología al sector financiero, ya sea para beneficio o perjuicio de los bancos.*

Guillermo Gayle: *FINTECH nace del concepto de Financial and technology a partir de empresas que estaban enfocadas en el uso de la tecnología para ponerla al servicio de mercados financieros, para mejorar eficiencias, hacer procesos más ágiles y eficientes; FINTECH está destinado a empresas que usan la tecnología como apalancamiento para la innovación en esos servicios financieros.*

Funciona tan variado como el servicio que está ofreciendo, ya que no funciona de una manera estándar para todos los servicios financieros, sino más bien se adapta a lo que busca la empresa.

La FINTECH lo que hace es utilizar las tecnologías disponibles para implementarlas al uso de la empresa y que el servicio que brindan sea más ágil y eficiente; lo que más se ha apalancado en las empresas es el uso de internet, redes sociales, medios como WhatsApp, mensajes de texto y todo aquello que se pueda afianzar en plataformas tecnológicas y que pueda ser utilizado en beneficio de los servicios que ofrecen las entidades financieras.

Es importante aclarar que las FINTECH, al no ser entidades financieras, no están reguladas como sí lo está un banco, y al no tener la misma camisa de fuerza, han sabido cubrir esos vacíos que el cliente final o el mercado identifican, tales como tiempos de respuesta, trámites más ágiles, más sencillos, estar en el momento y en el lugar donde se tiene la necesidad, y que la banca tradicional no ha podido; ahí es donde nacen esas FINTECH que compiten con la banca tradicional.

Maro Cuadra: *Las FINTECH también logran visualizar la necesidad del cliente que no está siendo atendido por las entidades financieras y aprovechan ese conocimiento para ofrecerlo al sistema financiero, a los clientes, al mercado. Hay unas FINTECH que vienen operando casi como un competidor de las entidades financieras establecidas.*

Fabián Garrido: *El rol principal de una FINTECH es darle versatilidad a las empresas financieras, esa versatilidad que no tienen los bancos o que no pueden tener en un corto plazo. Los bancos han ido aplicando más el concepto de outsourcing mucho más ampliado, ya no se trata solo de la limpieza y la seguridad, sino que se puede empezar*

a confiar a ciertos sectores muchos más elementos claves que te den velocidad y demás elementos, además que se vuelvan más versátiles, ampliando su gama de servicios o ingresando en sectores de respaldo, por ejemplo, seguridad; hay FINTECH que tienen un nicho específico, que a la empresa le costaría mucho en su estructura armar ese conocimiento, que la FINTECH le puede brindar.

De acuerdo con lo anterior se observa que los expertos coinciden en que las FINTECH son en sí tecnología, la cual se aplica al sector financiero, y es utilizada para desarrollar productos y servicios que las entidades y empresas por si mismas no pueden, esto con el fin de mejorar la eficiencia y la agilidad de procesos en las mismas; vienen a brindar una serie de ventajas competitivas que le van a permitir a las entidades ser más eficientes y rápidas a la hora de realizar sus obligaciones. FINTECH ofrece un servicio variado ya que no funciona de manera estándar y más bien se adaptan a la empresa que requiera sus productos o servicios, lo que le da versatilidad a la entidad que las contrata.

2. ¿Cuál diría usted que es la importancia de FINTECH?

Mario Hernández: *Las FINTECH vienen a llenar un vacío que existe en el sector financiero, producto principalmente de un exceso regulatorio, que ha hecho que a los bancos cada día se les haga más difícil el proceso de innovación y desarrollo.*

El sector financiero es el motor de una economía, y un sector financiero sano es la clave; por eso existe tanta regulación. Los bancos compiten entre sí, pero hay mucha

preocupación cuando un banco entra en problemas, porque le da incertidumbre al sistema financiero como un todo. El sector financiero es un pilar de la economía y debe mantenerse sano. La importancia de las FINTECH es proveerle al sector financiero las herramientas para que pueda competir de una forma adecuada.

Guillermo Gayle: *A nivel de (sic) importancia voy a esquematizar la respuesta en tres aspectos principales: a nivel (sic) de la economía, de las entidades financieras (la banca tradicional) y el consumidor final, ya que impacta a los tres.*

La economía: según entidades como McKinsey, estiman que las FINTECH van a aportar para Latinoamérica el 6% del PIB de aquí al 2025; eso es importante, ya que esta gama de entidades implican nuevos emprendimientos, las famosas start-ups, implican nuevos tipos de negocio, formas de hacer el negocio más fácil, más cómodo, más barato, más seguro, en donde (sic) el mercado se mueve hacia temas tecnológicos; ya la gente está cada vez más reacia a ir a una sucursal y hacer una fila, y también que cuando se le facilitan los servicios se hace más volumen, estamos hablando de un 6% del PIB.

Se estima que 2.7 billones de dólares se están haciendo producto de FINTECHs a nivel (sic) de créditos nuevos en Latinoamérica, entonces el aspecto de la economía es sumamente relevante, implica nuevas empresas, fuentes de empleo, mano de obra especializada, impuestos, posibilidades de exportación, de proyección, ya que las empresas FINTECH no solo pueden dar servicios acá, sino que pueden dar servicio (sic) a otras empresas que se dediquen al mismo negocio pero en otros países, generando así una fuente de divisas importante.

Para el sector financiero que es en el que más se basan siempre, la primera gran ventaja es la eficiencia: reducción de costos, reducción tiempos de respuesta, rentabilidad, mejor servicio al cliente y es también la adaptación de servicios tradicionales a nuevas tecnologías, ya que cada vez el cliente está mejor informado, cada vez es más difícil convencer a un consumidor a través (sic) de la publicidad tradicional, entonces hay que cambiar la forma de hacer el negocio. Entonces (sic) este impacto les permite a las entidades adaptarse a un entorno muy diferente de como era veinte años atrás. Ahora el cliente ya no va tanto al banco, sino que el banco va al cliente, pero de una manera virtual, y ya no son necesarios esos grandes edificios para las sucursales.

En cuanto al consumidor final, ahora cuenta con los servicios financieros 24/7, a un clic del teléfono, los tiempos de respuesta se reducen bastante y quizá es a esto a lo que hoy se le da mayor relevancia, el tiempo; también la no dependencia de horarios, la documentación pues ya no hay que estar buscando papeles ya que esto también se puede hacer digitalmente, y todo esto es parte de la importancia que tiene FINTECH para el consumidor final.

Fabián Garrido: *Además de todo esto hay dos palabras de gran importancia; una es la escalabilidad que le puede permitir la FINTECH a las empresas en el sentido de que ya no solo dependen de su capacidad, sino que puede llegar y brincarse las capacidades que tiene la organización dos o tres peldaños más arriba por el conocimiento que le están dando las FINTECH.*

Por otra parte, también las FINTECH le evitan problemas de cultura de la organización, como las luchas internas, ya que las FINTECH (sic) se adaptan a la cultura de otra empresa para una innovación, por ende, se puede traer la cultura organizacional de una empresa grande a una más pequeña por este conocimiento que tienen a disposición las FINTECH para los clientes.

Aquí, las opiniones de los expertos varían de acuerdo con la importancia de las FINTECH, pero si en algo coinciden, es que realmente son muy importantes para las entidades, ya que por un lado vienen a llenar un vacío que tienen las entidades por el

exceso de regulaciones que poseen, lo cual les hace el proceso de innovación y desarrollo como expresa Don Mario, por otro lado, Don Guillermo dice que hay tres aspectos principales por los cuales es importante, en el ámbito económico, ya que las FINTECH generan nuevos emprendimientos en un país, con nuevos tipos de negocio, en los que el mercado se mueve a temas más tecnológicos. Estos nuevos negocios crean empleos y hacen que la economía mejore. Otro aspecto es en el sector financiero, en el cual su principal importancia es la mejora en la eficiencia de las entidades, la agilidad de procesos, la reducción de costos y una muy importante que es la innovación lo que atrae clientes nuevos, y por último su importancia para el consumidor final, que actualmente lo que buscan es la conveniencia, y FINTECH les permite tener esto en la palma de la mano con su *smartphone*, que les da acceso a servicios financieros en cualquier momento que lo deseen. Otro aspecto importante es la escalabilidad infinita que brindan las FINTECH, que le permiten a la entidad saltarse las capacidades que tiene la organización por el conocimiento que le dan las FINTECH y por último está la capacidad de adaptación que tienen las FINTECH a la empresa que las contrata, ya que estas se adaptan a la cultura organizacional que tiene dicha empresa para la implementación de sus servicios y le permiten a una empresa pequeña trabajar tan eficientemente como una más grande, por el conocimiento que le brindan las Fintech

3. ¿Qué hace una empresa dedicada a FINTECH?

Mario Hernández: *Nosotros somos una empresa FINTECH, sin perder de vista que somos banqueros, y el éxito que hemos tenido es porque nos hemos enfocado en desarrollar soluciones tecnológicas que les permita a los bancos, no vernos como enemigos, sino como alguien que le ayuda a desarrollar las cosas que no han podido desarrollar por sí solos. La ayuda va directamente en el punto que cada uno necesita, siendo (sic) así, más competitivos, más rápidos, más eficientes, más eficaces desde el punto de ventas.*

No todas las FINTECH funcionan así; existen algunas cuya misión es quebrar a los bancos; han desarrollado herramientas que crean una disrupción en la banca, como por ejemplo una FINTECH que ofrezca un servicio de inversión en el que le dice a las personas dónde invertir y a quién darle el dinero y la cantidad, lo cual se salta todos los procesos regulatorios y las entidades bancarias se ven afectadas.

Guillermo Gayle: *Puede ofrecer tantos servicios como las áreas en las que se quiera enfocar el uso de la tecnología, hay FINTECH que se dedican a ofrecer el servicio de medios de pago, otras se dedican al envío del estado de cuenta para que llegue por internet, otras tramitan créditos, otras ofrecen la comunicación entre la entidad y el cliente (chat, WhatsApp, etc).*

La FINTECH en sí, no tiene un área específica de operación, se puede aplicar en lo que fuera, porque es servirse de la tecnología para ofrecer servicios financieros, y estos no siempre provienen de la banca, a pesar de que FINTECH siempre es

relacionado con banca; por ejemplo, una empresa de retail que se dedica a financiar línea blanca o celulares o lo que sea, que no es un sector financiero, están utilizando también FINTECH para dar esos servicios, como créditos vía teléfono o internet.

La gama de aplicación de la FINTECH puede ser tan grande como la gente use su intelecto para la aplicación de esa tecnología en los servicios.

No necesariamente reducen costos, ya que puede ser que una entidad quiera ofrecer una mayor gama de servicios y por costos no pueda contratar más gente, decida optar por una FINTECH, y los costos pueden incrementar, pero no tanto como si lo hiciera de forma manual.

La agilidad sí es una constante en todo lo que se refiere a FINTECH.

Marco Cuadra: *No son solo servicios, son procesos que existen entre una entidad financiera o no financiera y un cliente que requiere servicio financiero.*

Las empresas FINTECH tienen tantos enfoques como sea necesario, esto significa que no todas las FINTECH se enfocan en ofrecer los mismos servicios, pero son similares entre ellas en algunos aspectos, como el hecho de que FINTECH ofrece siempre agilidad de procesos, y eficiencias, así como reducción de costos, y todo esto se puede enfocar en el área que la empresa o entidad lo requiera. FINTECH viene a ofrecer productos y servicios los cuales se pueden enfocar en el área que el cliente necesite.

4. ¿Hace cuánto tiempo aproximadamente se encuentran este tipo de empresas en el país?

Mario Hernández: *A nivel global empezaron desde que existe la tecnología; una de las primeras FINTECH fue e-Trade que empezó en 1990, esta es una plataforma que desarrolló venta de valores en EEUU con herramientas tecnológicas que por una pequeña comisión ayuda a los usuarios a realizar transacciones de inversión de forma sencilla y rápida, haciéndole la competencia a empresas grandes de inversión a una décima parte del precio que cobraban estas. Existe una asociación FINTECH en Centro América.*

En Costa Rica las FINTECH son un concepto nuevo; yo conozco dos o tres FINTECH importantes que dan servicios a los bancos. Sin embargo, en CR existe mucho talento, de hecho, todos nuestros productos han sido desarrollado con talento local; hasta hace un mes contratamos los primeros desarrolladores en India, porque necesitamos ampliar nuestra capacidad de planta.

Guillermo Gayle: *Podemos decir que de unos ocho o diez años para acá ya se han visto algunos efectos de FINTECH, se nota más cuando empezó a proliferar la banca en línea, cuando se convierten de páginas informativas a páginas transaccionales, cuando se puede hacer ciertas consultas, bajar estados de cuenta y solicitar ciertos servicios.*

A veces no sabemos que estamos usando FINTECH, por ejemplo, cuando hacemos pagos PayPal, o compras por internet y entra toda la plataforma que permite la

transacción, validación de la tarjeta, el saldo que se tenga, en la mayoría de estos casos hay FINTECH; entonces podemos decir que FINTECH ha incursionado el mercado desde hace varios años.

También FINTECH ha estado involucrado en la parte de capturar información para la prospección de clientes.

Ahora el término como tal, FINTECH, sí ha venido a tener más auge como a partir de los últimos cinco años, debido al impacto que ha tenido no solo en la economía, sino también en las entidades.

Fabián Garrido: *A nivel (sic) comercial empezaron con la recolección de datos y los correos masivos, aun antes de que existieran los teléfonos inteligentes; eran **softwares** especializados en un nicho específico. De ahí en adelante se ha disparado hacia todos los servicios de los bancos, y hay empresas que hacen los informes regulatorios que requiere el país, otras de enfocan en la parte de seguridad, otras la parte comercial como la realización de campañas; las FINTECH han tenido un papel preponderante con todo lo que tiene que ver con banca digital.*

Las FINTECH existen desde hace más de veinte años, pero en el país los expertos coinciden que es un concepto muy nuevo, no existe un año conciso en el cual las FINTECH apareciesen en el país, pero fue hace menos de diez años quizás, que se empezaron a crear estas nuevas empresas; actualmente aunque no se tiene un número exacto de cuantas empresas de este tipo hay en Costa Rica, en un artículo del periódico la República se menciona que “Hoy, existen siete compañías consolidadas que se dedican a este giro de negocio, el cual viene a complementar las

plataformas bancarias” (Flores, 2018) pero esto se refiere a compañías dedicadas exclusivamente a apoyar al sector bancario, no se habla de otro tipo como las que hacen competencia a los bancos, pero aun así, se aclara que es una cantidad escasa de compañías las que actualmente se encuentran en el país, y que este nuevo modelo de empresa está tomando más fuerza debido a los excelentes resultados que le han traído a los que adquieren sus productos o servicios.

5. ¿Cuáles considera usted que son las principales ventajas de FINTECH?

Mario Hernández: *Hay varias y depende de los productos, por ejemplo:*

Hace a los bancos más ágiles en su proceso de innovación. Acerca a los bancos (sic) a sus clientes. Les ayuda a ahorrar costos. Los hace más consistentes en el proceso de servicio al cliente, por ejemplo, una vez necesitaba los últimos seis estados de cuenta, y este me dijo que no podía, que solo podía darme tres, después contacté a otro que me dijo que no había problema, que me daba los que yo necesitara, eso significa que el primer agente no era que no podía, era que no quería dármelos, eso con las FINTECH no pasa, ya que creamos robots que hacen lo que se les programe, entonces agilizamos el proceso. Mejora la planificación y la escalabilidad. Reduce costos. Les ha ayudado a los bancos a vender durante las 24 horas del día los siete días de la semana.

Guillermo Gayle: *Las ventajas van muy relacionadas a (sic) la importancia que ya se ha mencionado, como, agilidad, rapidez, reducir costos o convertir costos fijos a variables o semivARIABLES lo cual le da una flexibilidad a la entidad, también poder satisfacer una necesidad que, dependiendo de la estructura que tenga el banco o la*

compañía, le queda muy difícil desarrollar, sea por conocimiento, por costo o por tiempo; hacerlo puede requerir mucho tiempo o que el costo sea mucho mayor al que sería si se contratan los servicios.

Hay que considerar un tema importante que es la rentabilidad que enfrentan las entidades financieras, ya que el panorama en los últimos diez/quince años es muy diferente, se han robustecido mucho las regulaciones haciendo más costoso la intermediación, las tasas de interés se han venido al suelo, los clientes son más sofisticados, la competencia es mucho más agresiva; todo esto hace que el margen de ganancia de las entidades se reduzca.

En CR el mercado financiero es de 2.5 millones de personas económicamente activas, lo cual es muy poco, es un mercado muy estrecho, ya que no todas son meta, pues cada una se va enfocando; entonces si el mercado es pequeño y cada uno de estos componentes restan competitividad y rentabilidad, la única opción que tienen las entidades de hacerlo es o subir precio que te saca del mercado, o reducir costos para mantener un poco el margen. Entonces buscan esta segunda opción porque es la más viable.

Los márgenes de CR son muy altos en comparación a (sic) la banca internacional, y se espera estrecharlos más, y ahí es donde está el campo de cultivo de la FINTECH, no solo en CR sino también a nivel internacional.

Fabián Garrido: *Convertir costos fijos en un costo variable es una de las mayores atracciones que tiene FINTECH, ya que esto hace más fácil llegar a un punto de*

equilibrio en la empresa. También favorece el no tener que estar haciendo inversiones muy grandes.

Otro aspecto es que las empresas ya no están en disposición de gastar tantos recursos internos por proyectos específicos que las FINTECH sí le pueden brindar.

6. ¿Cuáles considera usted que son las principales desventajas de FINTECH?

Mario Hernández: Cuando las FINTECH se salen del marco regulatorio ya que un banco no puede decir, voy a hacer lo que hace una FINTECH, ya que tienen muchos agentes regulatorios que no se lo permiten, ejemplo: si una persona va a invertir un millón de colones y se pone a investigar que el banco le genera un 4% de tasa de interés a un año, pero existe una empresa en internet que le dice que con ellos usted le va a prestar ese dinero directamente a diez personas y que en este caso su rendimiento esperado será de un 8%, con la diferencia que el riesgo es mucho mayor, también cuando empiezan a competir con los bancos en un campo diferente con ventajas a su favor.

Guillermo Gayle: Tienen tres desventajas: uno es el tema regulatorio, ya que nacen en un ambiente no regulado para darle servicios a una entidad regulada, entonces, en la medida en que la FINTECH no esté en conformidad con la regulación, hay un riesgo latente y una desventaja para poder surgir como FINTECH.

La segunda va muy relacionada con la primera y es la seguridad, ya que por esa FINTECH pasa información de clientes, de la entidad y en CR hay una ley que rige desde hace unos tres o cuatro años, de datos personales y una fuga de estos datos

pone en juego la entidad misma. La FINTECH es tan robusta como las medidas de seguridad que se tengan.

Y el tercer aspecto sería que tan alineados están los estándares de la FINTECH a (sic) las políticas internas de la entidad; si no se pueden adaptar las políticas de la institución al uso de esa plataforma, difícilmente se podrá penetrar en la institución.

Estos son los tres aspectos que una FINTECH debería cumplir para poder operar adecuadamente.

7. ¿Qué es el sistema financiero o bancario y cómo funciona?

Mario Hernández: *El sistema financiero es el conjunto de instituciones financieras que dan servicio a todo tipo de clientes, que ponen de acuerdo a sus superavitarios con deficitarios y que facilitan ese proceso de intermediación.*

El sistema financiero como un todo está conformado no solo por bancos, basta con ver la estructura del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) que es el máximo órgano regulatorio, y después encuentra la gran cantidad de súper intencencias (bancos, pensiones, seguros...) que también captan y forman parte de este sistema. Entonces el sistema financiero es todo ese conjunto de instituciones que sirven para llevar a cabo transacciones y para facilitar todo el proceso del desarrollo de una economía.

Marco Cuadra: *Es el motor de la economía. Por ejemplo, hoy estamos viendo una desaceleración del crédito, es un indicador claro de una posible recesión. En épocas de bonanza se dice que el sector financiero crece tres veces lo que la economía puede estar creciendo; cuando viene decreciendo puede significar tres veces lo que la economía puede estar desacelerándose.*

Guillermo Gayle: *puede ejemplificar al sistema financiero como un campo en donde ponen a dos jugadores a jugar con reglas claras; uno es la gente que tiene capital y que quiere ganar dinero y los otros los que necesitan. Las reglas son claras, donde los que prestan dinero saben que se les va a retribuir con una ganancia de manera segura, y los que piden dinero saben que se les está dando bajo reglas y un entorno sano,*

adecuado y no abusivo. Por eso hay un regulador del sistema financiero, para que el engranaje de esos dos componentes de una manera sana, permite ese efecto multiplicador.

Si hay un sector financiero débil, la economía va a sufrir tarde o temprano, como sucedió en Grecia, el sector financiero falla, y tarde o temprano (sic) el país completo falla.

El sistema financiero es el motor de una economía, esto es algo en lo cual todos los entrevistados coinciden, debido a que son las instituciones financieras las que se encargan de captar y colocar todo el dinero de un país, estas dan servicio a todo tipo de clientes. Este sistema no está formado solo por entidades bancarias, en Costa Rica existen distintos entes reguladores que se encargan de velar por el buen funcionamiento y transparencia de estas entidades. El sistema financiero busca que la economía crezca, esto lo hace al prestar el capital en un entorno sano, y no abusivo.

8. ¿Cuál es la importancia del sistema financiero?

Mario Hernández: *Es el motor de la economía; sin él las cosas no funcionan, es el que controla los principales aspectos de una economía, se puede ver en países que cuando el sistema financiero es malo comienzan a tener problemas de inflación, y mega devaluaciones de la moneda, lo cual genera otros problemas a empresas con préstamos, deudas, créditos prendarios, etc... ya que antes tenían un crédito que les costaba mil dólares y lo pagaban en moneda local entonces pagaban quinientos mil colones y de repente hay una mega devaluación del 75% y pasan a pagar casi novecientos mil colones. En nuestro país es un sistema que funciona bien, pero es un sistema frágil, que, si deja de funcionar, todo lo demás se contagia y se ve afectado, y se convierte en caos.*

Marco Cuadra: *La principal ventaja de un sector o sistema financiero, robusto y ordenado es que permite la multiplicación de las oportunidades en una economía; o sea, que un proyecto o un financiamiento determinado le da acceso al sector productivo a multiplicar varias veces su negocio.*

El crecimiento del sector financiero le da a la economía la oportunidad de crecer de una manera ordenada, siendo esta su principal ventaja.

Fabián Garrido: *Se ha comprobado que la intermediación financiera es la que hace crecer y es el motor de todas las economías modernas; los países que tienen muy*

poca intermediación financiera en los que la gente ahorra muy poco o se endeuda mucho, son países que no crecen

Lo que se invierte para crecimiento y desarrollo se multiplica; si no se ahorra el país no crece. El banco o el sistema financiero viene a proteger el interés, tanto de la parte ahorrante como de la parte que necesita del dinero para el desarrollo. Esa protección y esa seguridad que le puede brindar el sistema bancario general de un país a las dos partes, hace que esa intermediación forme desarrollo

La importancia del sistema financiero, como se mencionaba anteriormente, es hacer que la economía se mantenga estable y en un crecimiento constante. Cuando un sistema financiero falla, trae consigo distintos problemas como la inflación y mega devaluaciones; por otro lado, un sistema fuerte trae consigo beneficios como el crecimiento económico de un país, por medio de la multiplicación de oportunidades, ya que va a contar con la capacidad de prestar capital, lo que le permite a distintos sectores multiplicar o expandir su negocios. Un país con un sistema financiero que invierte en crecimiento y desarrollo va a multiplicar sus ingresos, y hará que la economía avance de forma constante.

9. ¿Qué relación tiene FINTECH con el sistema bancario?

Mario Hernández: *Nosotros hemos apoyado a los bancos para ser más eficientes, más competitivos, hemos sacado productos que han beneficiado a muchas empresas. Trabajamos en conjunto con los bancos para darles más ventajas competitivas y guiarlos en ahorro de costos e incremento de ingresos.*

Guillermo Gayle: *Hoy por hoy, la relación que tienen las FINTECH con el sector bancario es de proveedor de servicios, ya que el sector financiero (sic) es su cliente principal.*

En otros países y se espera que también suceda en CR, se ve inversión de los bancos en las FINTECH, porque llegan a ocupar roles tan importantes en su operación o en su estructura de costos, que por un tema estratégico les es más conveniente absorber. En EEUU lo vemos en varios bancos: City Bank, BBVA, etc... que ya están viendo esa estrategia.

En CR es más una relación cliente proveedor.

Recordemos que el negocio financiero es captar y colocar, el cómo se haga operativamente es algo que, si bien es cierto le corresponde al banco, también es cierto (sic) que no debe enfocar sus esfuerzos en eso. Entonces, al buscar FINTECH que solucionen dilemas operativos, es una forma de enfocarse en su negocio principal que es la intermediación. Y que de la parte operativa se encargue alguien que es especialista en esa parte.

Fabián Garrido: *También las FINTECH representan para el sistema bancario una manera de adquirir conocimiento rápido, porque por cuestión de cultura el banco puede ser muy lento para informarse sobre nuevas tecnologías financieras como las criptomonedas o sobre **blockchain**, al banco le costaría mucho tiempo y desgaste adquirir este conocimiento para poder aplicar dichas tecnologías dentro del sistema financiero regulado. Al invertir en una FINTECH le permite tener ese conocimiento ya, y saber que aplicativos pueden tener estas nuevas tecnologías.*

Actualmente las FINTECH son simplemente un proveedor de servicios y productos para los bancos, ya que son empresas relativamente nuevas para el país, por lo que no existe tanta confianza por parte de los bancos, aunque las FINTECH lo que buscan es apoyar a las entidades para que se vuelvan más eficientes y competitivas. En un futuro se espera que exista una relación más estrecha entre los Bancos y la FINTECH, que exista inversión por parte de los bancos en las FINTECH, ya que estas llegan a formar roles de mucha importancia para las entidades, inclusive es muy probable que muchos bancos, por temas de costos e infraestructura decidan absorber a la FINTECH que les brinda servicios, para así orientarse en su principal negocio que es la intermediación. Las FINTECH brindan información rápida para los bancos, debido a que para una entidad es un proceso muy lento el actualizarse, y con la ayuda de estas empresas hacen que ese proceso sea más rápido ya que la obligación de las FINTECH es estar al día con las nuevas tecnologías e informarle al banco de qué forma se pueden aplicar a sus productos.

10. ¿Cómo ha afectado FINTECH al sistema bancario?

Mario Hernández: *Nosotros las FINTECH ayudamos a los bancos a mejorar procesos, a ser más eficientes, a tramitar créditos, se puede tramitar un crédito con solo subir la copia de la cédula y de la orden patronal, y lo tramitan en línea, haciendo el proceso más sencillo.*

Guillermo Gayle: *Le ayuda a dar mejores servicios, supliendo de oportunidades de servicios financieros aparte de la población que antes no tenía acceso a los mismos, por ejemplo los créditos pequeños que se han desarrollado a través de redes descentralizadas; antes la banca tradicional por temas de costos no podía poner sucursales en lugares muy alejados, y ahora con ayuda de las FINTECH se puede afiliar cualquier tienda de conveniencia de un pueblo alejado a una red de estas, dando oportunidades a todos. También se ha agilizado y dado oportunidades a los clientes a través (sic) del teléfono.*

Marco Cuadra: *Hay algunas FINTECH que se han dedicado a hacer competencia entre las entidades bancarias, ofreciendo productos y servicios que, debido a sus costos los bancos no ofrecían; esto se ve como negativo para el sector bancario, pero es positivo para el mercado.*

Fabián Garrido: *Otro aspecto es que las FINTECH han permitido que mucha gente que son especialistas, puedan seguir en esa misma rama y poner su propia empresa, esto se ha visto mucho en el sistema financiero, ayudando así al país en el*

emprendimiento, y se vuelven más ágiles en esos temas que conocen. De este modo se da un doble beneficio: al profesional en sí y al sistema bancario.

11. ¿Cuáles considera usted han sido los principales cambios provocados por FINTECH en sistema bancario? Tanto los cambios provocados por tecnología como los cambios causados por empresas FINTECH.

Mario Hernández: *En el caso nuestro hemos apoyado a bancos, instituciones financieras y compañías de seguros; hemos hecho que los bancos sean más efectivos, más eficientes, reduzcan sus costos, aumenten sus ingresos.*

Tenemos productos que solucionan problemas que son relativamente sencillos pero que representan un dolor de cabeza para los bancos como las actualizaciones de expedientes, venta de productos bancarios, atender a clientes 24 horas al día desde cualquier parte del mundo.

Guillermo Gayle: *El más importante es el traslado de servicios del mundo físico a la parte **online** o digital, desde el teléfono, **tablets**, computadoras, hasta la misma forma en que atienden las sucursales a través (sic) de pantallas para que el cliente realice la transacción.*

Fabián Garrido: *vemos un impacto en todas las áreas: soluciones rápidas y ágiles para los clientes, atención personalizada lo que se llama atención **one to one** para los clientes; las instituciones pueden manejar gran cantidad de información rápido y sin problemas, cambios positivos en la distribución y en la seguridad y de manejo de la información ya que antes se necesitaba invertir mucho en este aspecto pero ahora usted puede tener una solución segura como lo es el almacenamiento de información en la nube, dada por una empresa externa que se va a encargar de este aspecto, le*

va a garantizar la seguridad de esta información, la entidad va a continuar teniendo una muy amplia información sobre cada cliente y que representa cada uno para la entidad, todo esto a un menor costo que si dedicara más recursos para tener un departamento propio destinado a esta área. Todo esto genera eficiencia.

Marco Cuadra: *Hay que tener en cuenta que las FINTECH aún no han creado un impacto tan grande en el sector financiero costarricense como lo han hecho en otras latitudes; sin embargo, se espera que para los próximos cinco años la participación de empresas en las FINTECH sea muchísimo mayor, una verdadera transformación del sistema financiero a través (sic) de los servicios que las FINTECH ofrecen.*

Las FINTECH han generado diversos cambios en el sistema bancario, uno de los más importantes es que hace a los bancos más eficientes y efectivos en sus operaciones, además de eso, aumentan los ingresos de las entidades y reducen los costos de los mismos. Las FINTECH ayudan a solucionar problemas que, aunque son sencillos de resolver, para los bancos son muy complejos debido a las regulaciones que tienen. Otro aspecto importante en el cual las FINTECH han cambiado a los bancos, es en el traslado de servicios del mundo físico al digital, actualmente desde el teléfono o computador se pueden realizar transacciones. Este tipo de soluciones digitales conocidas como *one to one* permiten que los bancos puedan manejar gran cantidad de información de forma rápida y sencilla. En cuanto a la parte de seguridad, distribución y manejo de información también se han visto cambios, ya que antes de FINTECH era necesario invertir demasiado capital en este ámbito, en cambio ahora

existen empresas que se encargan de este aspecto y garantizan a la entidad un excelente manejo de información con todas las medidas de seguridad necesarias y a un menor costo. Si bien es cierto las FINTECH al ser empresas pertenecientes a las nuevas tecnologías, no han podido realizar muchos cambios en el sistema financiero costarricense, en un futuro se espera que FINTECH genere una transformación del sistema financiero.

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Al inicio de la investigación se plantearon distintos objetivos. Tras el desarrollo de la tesina y al analizar los resultados obtenidos, se llega a ciertas conclusiones, las cuales se presentan a continuación.

Con respecto al objetivo general, el cual era analizar los cinco principales cambios sufridos en el sistema bancario costarricense por las FINTECH en el segundo cuatrimestre del 2018, se logra descubrir que estas han causado diversos cambios en el sistema bancario y los expertos coinciden en que el principal es la eficiencia y efectividad que ofrecen a los bancos a la hora de realizar sus operaciones, ya que FINTECH agiliza procesos, lo que permite a la entidad trabajar de forma eficiente.

Otro cambio importante ha sido la reducción de gastos, debido a que muchas veces los bancos deben realizar ciertas actividades que no son muy complejas, pero representan un gasto enorme y al delegar esos procesos a una FINTECH el gasto se reduce de forma significativa.

La innovación ha sido otro cambio provocado por las FINTECH, ya que el mercado siempre es cambiante, por lo que siempre es necesario innovar y muchas veces esto es muy complejo para los bancos, por lo que la utilización de FINTECH para esto ha sido esencial, específicamente en el traslado de servicios del mundo físico al mundo digital, este cambio ha hecho que más clientes realicen trámites desde su “smartphone”, y contar con este tipo de plataforma hace que las personas vean al banco como una entidad eficiente y fuerte en el ámbito tecnológico.

En la parte de seguridad, distribución y manejo de la información también se han generado cambios. En tiempos anteriores, para garantizar este nivel de seguridad, era necesario invertir mucho capital, y contar con un departamento específico dedicado a esta área, actualmente son más las entidades que pueden contratar una FINTECH especializada en seguridad que les administre datos de los clientes, esto garantiza una mayor seguridad a la entidad y al cliente mismo, y le quita al banco un peso de encima permitiéndole enfocar sus actividades en otras áreas importantes.

Por último, pero no menos importante, está el servicio al cliente, ahora con estas tecnologías es posible contar con una inteligencia artificial que le ayude al cliente a resolver sus problemas, y al quitar factores humanos que dan un mal servicio como cansancio o enfermedades, se garantiza la mejor atención y la satisfacción del cliente las veinticuatro horas del día.

De acuerdo con lo anterior, al observar tantos cambios positivos en la utilización de FINTECH, se recomienda aumentar la utilización de las mismas, pero al no contar estas empresas con un ente regulador, se debe estudiar muy bien a la misma y buscar FINTECH que cuenten con buenas referencias de otras entidades para asegurarse que siga todos los lineamientos necesarios para no afectar a la entidad de forma negativa en ningún aspecto. Pero son una excelente opción si se desea aumentar la efectividad en una entidad, así como reducir costos o innovar en algún área específica para asegurar la captación de nuevos clientes.

En esta investigación se plantearon objetivos específicos. En relación con el primer objetivo específico, el cual era indicar los distintos tipos de FINTECH en Costa Rica, se descubre que, aunque existen distintos tipos de estas empresas a nivel mundial, en el país al ser una tecnología reciente no existen muchas. La mayoría de estas, en Costa Rica, se enfocan en servicios de asesoramiento financiero, estas son las que con el conocimiento que poseen se encargan de ayudar a las entidades y empresas a mejorar sus procesos para ser más eficientes ofreciendo servicios digitales como aplicaciones o el desarrollo de banca móvil para distintas entidades. Por otro lado, también existen FINTECH enfocadas en seguridad, privacidad y *Big Data*, igualmente orientadas en su mayoría al sector financiero. Como se mencionó anteriormente, estas se encargan de administrar al banco información sensible, garantizando la seguridad de la misma y permitiéndole enfocarse en otras áreas de trabajo.

Con esto es recomendable que, así como las FINTECH ayudan a innovar a sus contratantes, sería de mucho provecho para el país diversificar los tipos de FINTECH, ya que actualmente la mayoría solo se concentran en bancos y si existieran otras dedicadas a otro tipo de compañías como a las pequeñas y medianas empresas y que les ayuden a innovar, brindándoles herramientas para competir con empresas con mayor capital y poder adquisitivo, sería de mucha ayuda para el crecimiento económico del país.

El segundo objetivo específico era señalar las ventajas y desventajas que tienen las FINTECH para las entidades financieras en Costa Rica. En cuanto a ventajas, estas empresas tienen bastantes, como que hacen que las entidades bancarias sean más ágiles al innovar, hace que los clientes puedan sentirse más cerca de la entidad ya que

tienen acceso a su información las 24 horas del día gracias a aplicaciones para celular, reduce costos en el área a la cual se enfoque, ayudan a que las entidades concienticen sus procesos de servicio al cliente. FINTECH también brinda flexibilidad a la entidad ya que puede transformar costos fijos en variables; ayudan a satisfacer necesidades que le son muy difíciles a las entidades desarrollar ya sea por tiempo, presupuesto o falta de conocimiento, que al contratar los servicios de una de estas empresas se agiliza todo este proceso.

Los expertos coinciden en que las ventajas son muchas y las desventajas pocas, pero siempre existen, como cuando se crea una nueva FINTECH cuyo propósito no es el de ayudar a las entidades bancarias, sino más bien hacerles competencia hasta el punto de llevarlas a la bancarrota, pero por el momento a Costa Rica estas no han llegado, y según un comentario de Don Mario Hernández, las que han intentado surgir en el país no han tenido éxito, las únicas disponibles son en otros países y solo pueden contactarse a través de internet. También existen desventajas en el ámbito regulatorio, en Costa Rica existen muchas regulaciones, y en la medida que la FINTECH no esté en conformidad con las regulaciones del país, hay un riesgo para las entidades, lo cual volvería imposible la contratación de esa. Otra desventaja es en el ámbito de la seguridad, en Costa Rica existe una ley que protege a las personas frente al tratamiento de sus datos personales y si una de estas compañías no tiene un excelente control en sus medidas de seguridad de información, podría generar un riesgo enorme para la entidad, y por último, es en la parte de la adaptabilidad que tengan estas empresas, es decir, si una FINTECH no logra alinear sus estándares con las políticas regulatorias de la entidad, sería muy difícil su contratación, por ende, la entidad

continuaría laborando de forma errónea en el área que ocupase implementar los servicios de esta.

En cuanto a este objetivo, es recomendable crear un ente regulador para estas nuevas empresas, ya que como se mencionó anteriormente, traen consigo muchas ventajas también pueden traer desventajas, que afectarían a las entidades bancarias y por ende, a la economía del país, pero se tendría más seguridad si hubiese una entidad que regule sus actividades,

El tercer objetivo específico era investigar cómo han sido afectadas las entidades bancarias por este instrumento. Las FINTECH han afectado tanto de forma positiva como negativa a los bancos. En el ámbito positivo, ayudan a los bancos a mejorar y agilizar procesos, a ser más eficientes, también hace que las entidades brinden un mejor servicio supliendo de servicios financieros a poblaciones que antes no tenía acceso a los mismos. Otro aspecto es que las FINTECH han ayudado al emprendimiento del país ya que hace que expertos financieros puedan seguir en la rama de su experiencia y colocar en el mercado su propia empresa, lo que va a generar más empleos y ayudará al sistema bancario y económico a crecer.

Por otro lado, en el aspecto negativo, existen FINTECH que se han dedicado a hacerle competencia a los bancos, ofreciendo productos o servicios que el banco por sus regulaciones o por el costo que llevaría su creación no ofrece, esto impacta de forma muy negativa a los bancos, pero el mercado se favorece por la diversidad de opciones que tiene para escoger.

En otras palabras, FINTECH hace que los bancos trabajen de la mejor manera posible, e incluso estas empresas que hacen competencia a los bancos los han ayudado, ya que se ven obligados a innovar y a ser más competitivos.

Se recomienda incursionar en otro tipo de estas empresas, no solo en las que se dedican a ayudar a las entidades bancarias, y como se expresó anteriormente, sería de mucho provecho también la creación de una entidad regulatoria para las FINTECH, para dar seguridad a los bancos y a la economía.

Si bien es cierto a nivel mundial el crecimiento de estas nuevas empresas ha sido acelerado, en el país no es así, todavía queda mucho camino que recorrer. De manera concreta se ha visto, en la elaboración de este trabajo, como las FINTECH han incrementado la eficiencia, reducción de costos y agilidad de las entidades bancarias en el país, estas son un activo y herramienta sumamente útiles para las entidades bancarias actuales, ya que este tipo de tecnología ha cambiado el entorno de las mismas; volviéndose parte fundamental e integral en sus procesos y en la toma de decisiones.

La metodología empleada mostró como esta herramienta es utilizada por el sistema financiero costarricense, demostrando los beneficios de la tecnología en las entidades cuya implementación es factible. Es debido a esto que, la investigación anterior explica cómo estas nuevas tecnologías se han convertido en gran importancia para aquellas entidades que han utilizado esta implementación, y abre las posibilidades de la innovación tecnológica en Costa Rica para todo tipo de empresas.

BIBLIOGRAFÍA

1. Álvarez Venegas, R., Paredes Hernández, L. and Arteaga Pérez, J. (2015). *GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO*. 1st ed. México: Universidad Internacional San Jerónimo No. 304, Col. San Jerónimo Cuernavaca, Morelos, C. P: 62179.
2. BAC Credomatic. (2018). *Personas*. Recuperado de: <https://www.baccredomatic.com/es-cr#>
3. Banco Central de Costa Rica [BCCR] (2018). *Plan Estratégico 2015-2018*. Recuperado de: http://www.bccr.fi.cr/sobre_bccr/Plan_Estrategico_2015_2018.html
4. Banco Central de Costa Rica [BCCR] (2018). *Sobre el BCCR*. Recuperado de: http://www.bccr.fi.cr/sobre_bccr/
5. Banco Interamericano de Desarrollo (BID), & Finnovista. (2017, 22 mayo). *FINTECH Innovations you may not know were from Latin America and the Caribbean*. Recuperado 30 mayo, 2018, de <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/8265/FINTECH-Innovations-You-May-Not-Know-are-from-latin-America-and-the-Caribbean.pdf?sequence=7&isAllowed=y>
6. Barrantes, R. (2014). *Investigación: un camino al conocimiento: enfoque cuantitativo y cualitativo*. 2° reimp. San José: EUNED.
7. Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. 3rd ed. Pearson Educación de Colombia Ltda.
8. Blinder, F. (2013). *Productos Financieros*. Maestro Financiero. Recuperado de: <http://maestrofinanciero.com/productos-financieros/>

9. Botín, A. (23 de octubre de 2017). *La función de los bancos*. El País. Recuperado de: https://elpais.com/elpais/2014/10/22/opinion/1413998668_676257.html
10. Bourdon, C. (2017). *Analysis of the FINTECH ecosystem: what regulatory and corporate responses could foster the innovation whilst not threatening the financial stability and the consumers' interests?* (Master thesis). Tilburg University, Warandelaan, Países Bajos
11. Business Dictionary. (2018). *Banking System*. Recuperado de: <http://www.businessdictionary.com/definition/banking-system.html>
12. Castaño, J. (2016). *Presentación: EL ROL DEL SUPERVISOR EN LA ADOPCIÓN DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN SERVICIOS FINANCIEROS*. Para la Superintendencia Financiera de Colombia.
13. Chacón, K. (11 de diciembre de 2017). *FINTECH en Costa Rica desarrollarán músculos fuertes en los próximos tres años*. El Financiero. Disponible en: <https://www.elfinancierocr.com/tecnologia/FINTECH-en-costa-rica-desarrollaran-musculos/OWOBC43SXNCX5K423WKQLU4FPY/story/>
14. Chacón, K. (11 de diciembre de 2017). *FINTECH en Costa Rica desarrollarán músculos fuertes en los próximos tres años*. El Financiero. Recuperado de: <https://www.elfinancierocr.com/tecnologia/FINTECH-en-costa-rica-desarrollaran-musculos/OWOBC43SXNCX5K423WKQLU4FPY/story/>
15. Chinchilla Jiménez, A.; Guerra Vargas, G.; Corrales Padilla, L.F. y Jara Ocampo, A. (2018). *GUÍA, TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN, TESINAS Y TESIS EN CIENCIAS SOCIALES*. 1ª ed. San José: Universidad Hispanoamericana.

16. Corder, C. (20 de enero de 2018). *Servicio de pagos electrónicos Paypal fortalecerá presencia en Costa Rica*. El Financiero. Disponible en: <https://www.elfinancierocr.com/tecnologia/servicio-de-pagos-electronicos-Paypal-fortalecera/KEPQQJU4C5CHNCLGIMG2GSNPUE/story/>
17. Da Re, Greg. (21 de setiembre de 2015). *Cinco razones por las que las FINTECH son una oportunidad para bancos y PYMES*. Cronista. Recuperado de: <https://www.cronista.com/columnistas/Cinco-razones-por-las-que-las-FINTECH-son-una-oportunidad-para-bancos-y-PYMES-20150921-0099.html>
18. Erman, C. (2017). *FINANCIAL TECHNOLOGIES EFFECT ON FINANCIAL SERVICES FROM AN OPEN INNOVATION PERSPECTIVE*. (Master thesis). Lappeenranta University of *Technology*, Lappeenranta, Finlandia.
19. FINTECH Consulting. (2018). *¿Quiénes somos?*. Recuperado de: <http://FINTECH-consulting.com/acerca-de-nosotros/>
20. FINTECH Fund Services. (2018). *Vision, mission and values*. Recuperado de: <https://www.FINTECHfs.com/FINTECH-advantage/vision-mission-and-values/>
21. Fitch Ratings (10 de octubre, 2012). *Metodología de Calificación Global de Instituciones Financieras*. Recuperado de: http://www.fitchca.com/Links/metodologia/Metodologiasweb/Metodologia_6.pdf
22. Flores, B. (2018, 30 julio). *FinTechs apoyan y revolucionan sector financiero*. La República. Recuperado de <https://www.larepublica.net/noticia/fintechs-apoyan-y-revolucionan-sector-financiero>

23. Gibson, J. (2015). *The impact that financial technology known as FINTECH is having on the financial services industry in Ireland*. (MBA Thesis). Dublin Business School, Dublin, Irlanda.
24. Gorinstein, D. (2014). *¿Cómo funcionan y qué son los fondos de inversión?*. Forbes México. Recuperado de: <https://www.forbes.com.mx/como-funcionan-y-que-son-los-fondos-de-inversion/>
25. Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. and Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6th ed. México, D.F.: McGraw-Hill Education
26. Indonesiamicrofinance [IMFA] (2018). *Vision Mision*. Recuperado de: <https://indonesiamicrofinance.org/content/vision-mision>
27. Investopedia. (2017). *Complete Guide To Corporate Finance*. Recuperado de: <https://www.investopedia.com/walkthrough/corporate-finance/>
28. Leitón, P. (11 de diciembre de 2017). *Costa Rica ofrece a empresas 'FINTECH', potencial de desarrollo, según Deloitte*. La Nación. Disponible en: <https://www.nacion.com/economia/finanzas/costa-rica-ofrece-a-empresas-FINTECH-potencial/KF775SS64NGYJCGF3HK5IAGCWY/story/>
29. Ley N° 4179. *Ley de Asociaciones Cooperativas y de Creación del INFOCOOP (Instituto de Fomento Cooperativo)*. LA GACETA, N° 195, 22 de agosto de 1968, San José, Costa Rica, (1968)
30. Ley N° 5044. *Ley Reguladora de Empresas Financieras no Bancarias*. LA GACETA, N° 180, 22 de setiembre de 1972, San José, Costa Rica, (1972)
31. Lindhout, B. (2016). *FINTECH: A disruptive force to be reckoned with*. (Master thesis). Tilburg University, Warandelaan, Países Bajos

32. López Pascual, J (s.f.). *Glosario de términos (términos económicos y financieros)*. Recuperado de: <http://www.joaquinlopezpascual.com/documents/27130/35598/Glosario+T%C3%A9rminos+econ%C3%B3micos+y+financieros.pdf/0a60840f-9349-4d4b-a5f9-e27cb18f523c>
33. López Pascual, J. y Sebastián González, A. (2008). *Gestión Bancaria: Factores Claves en un Entorno Competitivo*. 3ª ed. Madrid: McGraw-Hill.
34. López, F., Vargas, G., & Zamora, A. (2015, 1 octubre). *Los sistemas bancarios de la región mantienen un buen desempeño, y la compra de bancos por grupos financieros locales vienen a fortalecer al sector*. Revista Summa, Recuperado de <http://revistasumma.com/especial-financiero-que-pais-tiene-el-sistema-bancario-mas-dinamico-de-centroamerica/>
35. Loría Sagot, M. (2013). *EL SISTEMA FINANCIERO COSTARRICENSE EN LOS ÚLTIMOS 25 AÑOS: ESTRUCTURA Y DESEMPEÑO*. 1ª ed. San José: Academia de Centroamérica.
36. Méndez, C. (21 de Marzo de 2016). *La tecnología como motor de la inclusión financiera, la importancia del 'FINTECH'*. Obtenido de Banco BBVA: <https://www.bbva.com/es/tecnologia-como-motor-inclusion-financiera-importancia-FINTECH/>
37. Münch, L.; Flores Hahn, B. y Cacho de la Riva, I.; (2014) *Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. 2ª ed. México: Pearson
38. Oxford Dictionary. (2018). *English Oxford living dictionaries*. Recuperado de: <https://en.oxforddictionaries.com/definition/FINTECH>

39. Parreaguirre, F. (28 de agosto de 2017). *Citi comprometido con impulsar a Costa Rica en FINTECH*. La República. Disponible en: <https://www.larepublica.net/noticia/citi-comprometido-con-impulsar-a-costa-rica-en-FINTECH>
40. Pérez, F. (2005): *La entrevista como técnica de investigación social. Fundamentos teóricos, técnicos y metodológicos*. Extramuros, Vol. 8, Nº 22, pp. 187-210. Recuperado de: http://unefavirtual.unefa.edu.ve/file.php/1040/La_entrevista_como_tecnica_de_investigacion_social_Fundamentos_teoricos.pdf
41. Scotiabank. (2018). *Servicios digitales*. Recuperado de: <http://www.scotiabankcr.com/Acerca/Servicios-bancarios.aspx>
42. Simpson, S. (2017). *The Banking System*. Investopedia. Recuperado de: <https://www.investopedia.com/university/banking-system/>
43. Superintendencia General de Entidades Financieras [SUGEF] (2018). *Entidades supervisadas por la sugef actualizada al 09 de enero de 2018*. [PDF file] Recuperado de: https://www.sugef.fi.cr/publicaciones/listado_entidades_sujetas_fiscalizacion/2018/02-%20Lista%20de%20entidades%20al%2009-01-2018.pdf
44. The importance of FINTECH in finance. (7 de noviembre de 2017). BM Magazine. Recuperado de <http://www.bmmagazine.co.uk/in-business/finance/importance-FINTECH-finance/>
45. Truong, O. (2016). *HOW FINTECH INDUSTRY IS CHANGING THE WORLD*. (MBA thesis). Centria University of Applied Sciences, Ylvieska, Finlandia.

46. Varga, D. (2017). *FINTECH, THE NEW ERA OF FINANCIAL SERVICES*.

Vezetéstudomány / Budapest Management Review, 48(11): 22-32

ANEXOS

ANEXO 1 Entrevista Aplicada

La entrevista aplicada fue la siguiente:

Entrevista

La siguiente entrevista tiene como objetivo realizar un estudio sobre el impacto causado por las FINTECH en el sector financiero costarricense. Agradecemos de antemano su colaboración para la realización de este estudio. A continuación, se presenta una serie de preguntas que al ser respondidas ayudarán de forma sustancial la culminación de dicho estudio. Gracias por su ayuda.

Datos Personales:

Nombre _____

Profesión _____

Respaldo sobre el tema (*Background*)

Dedicación actual / Puesto de trabajo:

Preguntas:

1. ¿Qué es y cómo funciona FINTECH?
2. ¿Cuál diría usted que es la importancia de FINTECH?
3. ¿Qué hace una empresa dedicada a FINTECH?
4. ¿Hace cuánto tiempo aproximadamente se encuentran este tipo de empresas en el país?

5. ¿Cuáles considera usted que son las principales ventajas de FINTECH?
6. ¿Cuáles considera usted que son las principales desventajas de FINTECH?
7. ¿Qué es el sistema financiero o bancario y cómo funciona?
8. ¿Cuál es la importancia del sistema financiero?
9. ¿Qué relación tiene FINTECH con el sistema bancario?
10. ¿Cómo ha afectado FINTECH al sistema bancario?
11. ¿Cuáles considera usted han sido los principales cambios provocados por FINTECH en sistema bancario? Tanto los cambios provocados por tecnología como los cambios causados por empresas FINTECH