

Inclusión financiera y adopción de esquemas tecnológicos de corresponsalías en México

Cristina Uribe Pineda¹

Candi Uribe Pineda²

¹ Candidata a Doctora en Gestión de la Tecnología y la Innovación, UAQ. gerbhera@gmail.com

² Doctora en Ciencias Sociales con Especialidad en Estudios Rurales COLMICH. Profesora investigadora, Facultad de Psicología UAQ. Miembro del Cuerpo Académico Trabajo, Cultura y Región. upcandi@outlook.com

México

Resumen

En el debate de la exclusión financiera de las regiones rurales de México y con base en la teoría unificada de uso y aceptación de la tecnología (UTAUT), se realizó un estudio piloto de factibilidad sobre el uso de corresponsalías en el sector financiero no bancario mediante la adopción de esquemas tecnológicos. Se realizaron 33 encuestas en tres diferentes cajas populares con base en el instrumento mixto, con énfasis cuantitativo. El estudio abarca: Caja Zongolica, Veracruz; Caja SMG, Jalisco, y Caja Huastecas, Querétaro. Los resultados del estudio ponen de manifiesto el carácter multifactorial del fenómeno de exclusión financiera en el medio rural, así como la percepción de los usuarios respecto de la adopción de esquemas tecnológicos de corresponsalías (tarjeta de débito), considerando las condiciones actuales para el uso de tarjetas de débito, las expectativas de uso y la expectativa de esfuerzo, así como la influencia social en el uso de tarjetas de débito.

Palabras clave: inclusión financiera, corresponsalías, sector financiero no bancario, ruralidad UTAUT

Abstract

Among the debate on the financial exclusion of rural regions of Mexico, and based on the unified theory of use and acceptance of technology (UTAUT), a pilot feasibility study was carried out on the use of correspondents in the non-banking financial sector through the adoption of technological schemes. Thirty-three surveys were carried out in three different popular savings banks, based on the mixed instrument with quantitative emphasis. The study covers: Caja Zongolica, Veracruz; Caja SMG, Jalisco, and Caja Huastecas, Queretaro. The results show the multifactorial nature of the phenomenon of financial exclusion in rural areas, as well as the perception of users regarding the adoption of correspondent technology schemes (debit card), considering the current conditions for the use of debit cards, expectations of use and expectation of effort, as well as the social influence on the use of debit card.

Keywords: financial inclusion, correspondents, non-banking financial sector, rurality UTAUT

Artículo arbitrado

Recibido:

11 de abril de 2019

Aceptado:

13 de agosto de 2019

Introducción

La falta de acceso a servicios financieros formales en localidades rurales de México es un problema complejo. El objetivo general de la investigación es dar cuenta de cómo la adopción de esquemas tecnológicos de corresponsalías en el sector financiero popular hace factible atenuar la problemática de exclusión financiera en México. La hipótesis general de este trabajo plantea que la adopción de esquemas tecnológicos de corresponsalías (tarjeta de débito) en el sector financiero no bancario mexicano incrementa el acceso y uso de servicios financieros. Una de las metas principales de la estrategia federal de inclusión financiera se refiere al uso de canales de entrega de servicios financieros innovadores, lo cual hace necesario y urgente dotar de tecnologías de bajo costo (tecnologías de banca electrónica: ATM, TPV; corresponsalías, PDA, *phonebanking*) al sector financiero no bancario, como estrategia para la masificación de servicios financieros en el país (BANSEFI, 2015). La entrega de servicios financieros electrónicos al sector rural, a través de intermediarios financieros (corresponsalías), requiere de la adopción de esquemas tecnológicos y de innovación social; sin embargo, las condiciones de acceso y la infraestructura de servicios básicos, así como la dispersión de la población, dibujan un escenario complejo.

La exclusión financiera en México y sus efectos adversos

Según el Banco Mundial (2015), más de la mitad de la población en México se mantiene excluida de los servicios financieros formales y regulados, que representa el 2.6% del total de adultos sin acceso a servicios financieros en el mundo. A nivel global, existen 2,000 millones de adultos no bancarizados y México aporta una cifra cercana a 52 millones de esos adultos (López-Moctezuma, 2015).

Según el informe de la OCDE (2007) llamado *Estudios de Política Rural*, las regiones rurales de México comprenden “más del 80% de su territorio”. Desde una definición amplia de la población rural y sus actividades, México es el país con mayor

población rural entre los miembros de la OCDE. En nuestras regiones rurales habitan 37 millones de personas, es decir, 36% de la población mexicana (OCDE, 2017). En México existen 1,340 municipios rurales y en transición (nueva ruralidad), en los cuales la cobertura de instituciones financieras formales mediante el establecimiento de sucursales es del 0.5 por cada 10 mil adultos. Esta cifra es 300% menor a la cobertura de instituciones financieras formales mediante el establecimiento de sucursales en los 1,116 municipios urbanos y semiurbanos del país, la cual es de 1.9 sucursales por cada 10 mil adultos. De acuerdo con la información proporcionada por The Center for Financial Inclusion at Accion International (2009), en México, entre 30 y 40% de la población vive en localidades que no cuentan siquiera con un punto de acceso financiero. Algunas de las problemáticas de los servicios financieros rurales incluyen: competencia desleal, servicios financieros ofertados por instituciones no reguladas, casos de fraudes (principalmente en los estados de Oaxaca, Puebla y Guerrero), falta de un buró de crédito eficiente del sector de microfinanzas y la creciente inseguridad en el país, todo lo cual incide en las prácticas de ahorro (Cruz, 2012).

De acuerdo con información del Banco Mundial (2015), más de la mitad de la población en México se mantiene excluida de los servicios financieros formales y regulados, lo cual representa el 2.6% del total de adultos sin acceso a servicios financieros en el mundo. A nivel mundial, existen 2,000 millones de adultos no bancarizados y México contribuye con 52 millones de ellos.

La demanda no satisfecha de servicios financieros formales implica que, ante una necesidad o emergencia, la población recurre a mecanismos de ahorro y préstamo informales, como los ahorros rotativos y asociaciones de crédito (también conocidas como “tandas”), el conocido mecanismo de ahorro “bajo el colchón”, prestamistas locales (cuyo modo de operar es conocido como usura), préstamo en tiendas comerciales o préstamo grupal. Estos mecanismos se caracterizan por el cobro de tasas de interés por encima de las tasas del sector

regulado, lo cual pone en riesgo el patrimonio de la población.

Perspectiva teórica: gestión de la tecnología y la innovación

Como concepto principal, se atiende a la gestión de la tecnología, definida por COTEC (1999) como el conjunto de actividades que capacitan a una organización para, de manera eficiente, utilizar el conocimiento generado por la ciencia y la tecnología, tanto de forma externa como interna. Este conocimiento deriva en un incremento en sus capacidades de innovación, de manera que promueve la eficacia y eficiencia de la organización para obtener ventajas competitivas.

Respecto de la innovación, Dogson *et al.* (2008) hablan de la explotación comercial de nuevas ideas. El conocimiento incluye actividades científicas, tecnológicas, organizacionales, financieras y de negocio que conducen a la introducción comercial de un producto o servicio nuevo (o mejorado). COTEC (2010) propone que se trata de todo cambio (tecnológico, organizacional, social) con cierto grado de novedad, basado en conocimientos (técnicos, científicos, de mercado), que genera valor (económico, social, político) de manera sustentable. La amplia tipología de la innovación (Tidd & Bessant, 2009) puede originarse tanto en productos/servicios como en procesos, posición y paradigmas. De acuerdo con la definición de COTEC (2010), el cambio que da origen a la innovación puede surgir en el terreno de la tecnología, de lo político o también en el social.

Innovación social

Rodríguez y Alvarado (2008) mencionan que la innovación social trata de intervenciones intencionales, cuya finalidad es desencadenar y establecer futuros desarrollos en tecnología, economía y prácticas sociales no exclusivas de un sector. Dichas intervenciones se enfocan en la creación de procesos y resultados sociales, cualquiera que sea el sector en que se originen, en los que existe una relación entre el estado de bienestar, las organizaciones sociales y las

comunidades. En este sentido, los principales autores de las innovaciones sociales son los movimientos sociales, que actúan como generadores de cambio (Bouhard, 2006), y los sujetos de la innovación son principalmente personas que enfrentan dificultades para satisfacer sus necesidades básicas y experimentan situaciones de exclusión estructural, así como la imposibilidad para el ejercicio de sus derechos.

De acuerdo con Lara *et al.* (2016), numerosos casos de innovación social reconocidos por su amplio impacto han surgido del sector de las microfinanzas: aldeas cooperativas (Robert Owen), cooperativas de consumo de los pioneros de Rochdale, cooperativas de ahorro y préstamo (Raiffeissen y Schultzen-Delitzch).

Sector financiero no bancario (Cooperativo)

El acceso a servicios financieros es entendido, desde el punto de vista de mercado, como la penetración de infraestructura para la oferta de servicios y productos financieros, o dicho de otro modo, como la colocación de puntos de acceso (canales) a servicios financieros entre los intermediarios financieros y la población (CONAIF, 2014). La falta de acceso a estos puntos de contacto constituye el primer factor que propicia el fenómeno de la exclusión financiera, el cual, de acuerdo con la CNBV (2010), afecta adversamente el crecimiento económico y dificulta el combate a la pobreza al obstaculizar el ahorro y, por lo tanto, la construcción de activos que permitan enfrentar riesgos e invertir en proyectos que generen ingresos.

El origen del sector financiero no bancario, en nuestro país, se identifica en las cajas de comunidades indígenas y las cajas surgidas en el año de 1830. La creación de las cajas de ahorro fue un instrumento de apoyo para obreros y clases sociales más vulnerables (Lara, 2011). En 1839, se establecieron los primeros intentos de cajas de ahorro entre obreros y artesanos, por ejemplo: la Junta de Fomento de Artesanos de México y la Caja de Ahorro de la Ciudad de Orizaba (Jara, 2011). En 1873, se conformó la primera cooperativa en nuestro

país, denominada Cooperativa de Producción de Ropa de Hombre, y en 1876 los obreros de la estación de ferrocarriles Buenavista establecieron la primera sociedad cooperativa de consumo, La Asociación Cooperativa de Obreros Colonos (Jara, 2011). De acuerdo con Ramírez (2013), durante el periodo transcurrido entre 1911 y 1926, se formaron sociedades cooperativas de producción, consumo y servicios, así como cajas rurales de ahorro y préstamo.

De acuerdo con Esquivel (2008), el sector de ahorro y crédito popular (SACP) es un sector financiero paralelo al sistema financiero formal (SFF) de nuestro país. El SACP integra dos grandes grupos: las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo (SOCAP) y las instituciones de micro finanzas (MIF). Las SOCAP están enfocadas en atención a los segmentos de economía media y baja de la sociedad, especialmente la población que habita en zonas rurales.

Adopción de tecnología, teorías y modelos

Diversos autores revisaron y compararon el modelo de aceptación de tecnología (TAM), que se enfoca en la facilidad de uso de la tecnología y la percepción de utilidad y uso, originalmente concebido por Fred Davis en 1986, junto con otros siete modelos: TRA, teoría del comportamiento planeado, TAM-TPB combinado, difusión de la teoría de la innovación, teoría cognitiva social, modelo motivacional y modelo de utilización de la PC, los cuales son utilizados para explicar el comportamiento de aceptación de la tecnología. Dichos autores concluyeron que las tecnologías estudiadas eran simples y estaban orientadas al individuo, en oposición a la compleja y sofisticada tecnología organizacional.

Venkatesh, Morris y Davis (2003) encontraron siete constructos determinantes, cuatro de los cuales desempeñan un papel importante como determinantes directos de la aceptación del usuario y el comportamiento de uso. Así, proponen la nueva teoría unificada de aceptación y uso de tecnología (UTAUT). Las construcciones en el modelo fueron

definidas y relacionadas con variables similares en los ocho modelos de la siguiente manera:

- Expectativa de desempeño (PE): es el grado en que un individuo cree que el uso del sistema le ayudará a obtener ganancias en el desempeño de su trabajo. Esta construcción, dentro de cada modelo, fue el predictor más fuerte de la intención y siguió siendo significativa en todos los puntos de medición.
- Expectativa de esfuerzo (EE): es el grado de facilidad en el uso del sistema.
- Influencia social (SI): es el grado en que un individuo percibe que otros creen que debe usar el nuevo sistema. Esta construcción es insignificante en contextos voluntarios y se vuelve importante cuando el uso es obligatorio.
- Condiciones facilitadoras (FC): es el grado en que un individuo cree que existe una estructura organizacional y técnica para apoyar el uso del sistema. Se espera que este efecto aumente con la experiencia con la tecnología, ya que los usuarios encuentran múltiples vías de ayuda y apoyo.

El modelo UTAUT acumulado fue capaz de explicar el 70% de la varianza en la intención de uso, lo cual es una mejora sobre cualquiera de los modelos originales. Sin embargo, los autores de este modelo reconocieron una limitación de la validez del contenido, debido a los procedimientos de medición, y recomendaron que la investigación futura se desarrollara más plenamente, a fin de validar escalas apropiadas para cada uno de los constructos. Esta investigación propone una extensión al modelo al modificar los moderadores y ajustarlos a la caracterización del entorno rural, así como, por otro lado, al abonar para probar su aplicabilidad y capacidad explicativa en entornos no industriales de economías emergentes, dado que los modelos fueron desarrollados y probados en países industrializados.

Metodología

Para probar la hipótesis general planteada, se han definido las siguientes variables:

- Variables dependientes (intención de usar la tarjeta de débito [SIU]): se refiere a si el socio está convencido de usar la tarjeta de débito.
- Variables independientes (expectativa del uso [SEF]): lo que el socio espera obtener al utilizar la tarjeta de débito.

- Expectativa del esfuerzo (SEE): el esfuerzo que el socio considera que deberá invertir en el uso de la tarjeta de débito.
- Influencia social (SIS): la influencia de las personas del entorno sobre el socio.
- Condiciones de acceso (SCA): las condiciones actuales de la infraestructura de acceso a una tarjeta de débito.

Moderadores

- Experiencia y voluntad de uso (SMEx): se refiere a la experiencia previa del socio con el uso de tarjetas de débito y su uso voluntario.

La hipótesis general de este trabajo se plantea de la siguiente forma: la adopción de esquemas tecnológicos de corresponsalías (tarjeta de débito) en el sector financiero no bancario mexicano incrementa el uso y acceso a servicios financieros.

Hipótesis específicas

- Ho: la intención de usar la tarjeta de débito (SIU) no posee correlación significativa con las siguientes variables: expectativa del uso (SEF), expectativa del esfuerzo (SEE), influencia social (SIS), condiciones de acceso (SCA) o experiencia (SMEx).
- H1: la intención de usar la tarjeta de débito (SIU) posee correlación significativa con las siguientes variables: condiciones de acceso (SCA) y experiencia (SMEx).
- H2: la intención de usar la tarjeta de débito (SIU) posee correlación significativa con las siguientes variables: expectativa del uso (SEF) y expectativa del esfuerzo (SEE).
- H3: la intención de usar la tarjeta de débito (SIU) posee correlación significativa con la variable influencia social (SIS).

Además, se emplearon los siguientes indicadores para el socio:

- Expectativa del uso de la tarjeta de débito: considerando la conveniencia para el socio, la motivación para el uso de servicios financieros (ahorro/crédito) y la seguridad en el uso de su dinero.
- Expectativa de esfuerzo implicado en el uso de la tarjeta de débito: considerando las creencias previas sobre el uso de tarjetas de débito, la adquisición de nuevos conocimientos, el dinero adicional implicado en el uso de la tarjeta de débito y el tiempo adicional implicado en el uso de la tarjeta de débito.
- Influencia social: retoma la opinión respecto del uso de la tarjeta de débito, las personas que conoce que

usan tarjeta de débito y el acceso a información sobre el uso de tarjeta de débito.

- Condiciones de acceso: supone el acceso a servicios básicos (agua, luz, drenaje, alumbrado público, teléfono fijo o móvil), al uso de servicios financieros y el acceso a la red comercial de su comunidad.
- Intención de uso: considera la opinión propia sobre el uso de la tarjeta de débito, el interés en el uso de la tarjeta de débito y los planes de usar la tarjeta de débito.
- Moderadores: edad, género, nivel de escolaridad, experiencia, conocimiento de la tarjeta de débito, conocimiento sobre la función de la tarjeta de débito y uso previo de tarjeta de débito.
- Voluntad de uso: voluntad de usar la tarjeta de débito y entorno rural.

Presentación y discusión de resultados

El universo de análisis del presente trabajo de investigación, de manera inicial, está constituido por el conjunto de habitantes de zonas rurales del país que no cuentan con acceso a puntos de servicios financieros. Se generó una fase piloto con 18 reactivos y un levantamiento $n=10$ en la comunidad El Gallo, municipio El Marqués, Querétaro. En el rediseño del instrumento, se mejoró el balance de reactivos por dimensión, así como su redacción. El número de reactivos se elevó a 44 y se realizaron 33 encuestas, a través del apoyo de tres ejecutivos financieros rurales del Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (WOCCU México). El estudio abarca tres cajas populares: Caja Zongolica, Veracruz; Caja SMG, Jalisco, y Caja Huastecas, Querétaro. El instrumento se digitalizó con el uso de formularios de Google. El análisis de resultados que aquí se presenta excluye seis reactivos, ya que se trataba de preguntas abiertas.

Alpha de Cronbach

A continuación, se presenta un resumen de los resultados del Alpha de Cronbach obtenido a nivel global y por dimensión.

Dimensión	Alpha de Cronbach
Todas	.874
Expectativa del uso (SEF)	.819
Expectativa del esfuerzo (SEE)	.674
Influencia social (SIS)	.800
Condiciones de acceso (SCA):	.502
Moderadores: experiencia y voluntad de uso (SMEx)	.434
Intención de usar la tarjeta de débito (SIU)	.914

Tabla 1. Resumen de resultados obtenidos mediante Alpha de Cronbach. Fuente: elaboración propia con base en análisis de datos en programa estadístico informático SPSS (2017).

Correlaciones		SD	SCA	SMEx	SEF	SEE	SIS	SIU
SD	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	1.000	0.186	0.292	0.268	0.059	0.065	0.162
	N	33.000	33.000	33.000	33.000	33.000	33.000	33.000
SCA	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	0.186	1.000	0.252	0.203	0.162	0.189	0.279
	N	33.000	33.000	33.000	33.000	33.000	33.000	33.000
SMEx	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	0.292	0.252	1.000	0.311	0.072	0.015	0.135
	N	33.000	33.000	33.000	33.000	33.000	33.000	33.000
SEF	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	0.268	0.203	0.311	1.000	0.564	0.585	0.774
	N	33.000	33.000	33.000	33.000	33.000	33.000	33.000
SEE	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	0.059	0.162	0.072	0.564	1.000	0.641	0.624
	N	33.000	33.000	33.000	33.000	33.000	33.000	33.000
SIS	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	0.065	0.189	0.015	0.585	0.641	1.000	0.679
	N	33.000	33.000	33.000	33.000	33.000	33.000	33.000
SIU	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	0.162	0.279	0.135	0.774	0.624	0.679	1.000
	N	33.000	33.000	33.000	33.000	33.000	33.000	33.000

**

Tabla 2. Correlación de Pearson. Fuente: elaboración propia con base en análisis de datos en programa estadístico informático SPSS (2017).

La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Este hallazgo pone de manifiesto varias cuestiones. En primer lugar, es importante subrayar que estas dos dimensiones fueron las que obtuvieron la más baja consistencia interna en el análisis de Alpha de Cronbach del instrumento (SCA): .502 y (SMEx) .434; por lo tanto, aún no son confiables.

Por otro lado, el resultado de la correlación contradice la lógica y el sustento teórico que da origen al planteamiento de la hipótesis, según el cual a mayor infraestructura de acceso (SCA) se esperaría que el socio estuviera más motivado a utilizar la tarjeta (SIU). Respecto de la experiencia previa en el uso de la tarjeta (SMEx), los datos podrían ser interpretados de la siguiente manera: aquellos usuarios que han utilizado la tarjeta no han obtenido lo que esperan, por lo que no están motivados a utilizarla (SIU).

Condiciones actuales para el uso de la tarjeta de débito (SCA) y experiencia (SMEx)	
Hipótesis 1: se rechaza	Interpretación de datos
H1: la intención de usar la tarjeta de débito (SIU) posee correlación significativa con las siguientes variables: condiciones de acceso (SCA) y experiencia (SMEx).	Tal como muestran los índices, la intención de usar una tarjeta de débito en un socio no está influenciada por las condiciones actuales de acceso, la experiencia previa o el uso voluntario de la tarjeta de débito.

Tabla 3. Condiciones actuales para el uso de tarjetas de débito. Fuente: elaboración propia con base en análisis de datos en programa estadístico informático SPSS (2017).

Expectativa del uso (SEF), expectativa del esfuerzo (SEE)	
Hipótesis: se acepta	Interpretación de datos
H2: la intención de usar la tarjeta de débito (SIU) posee correlación significativa con las siguientes variables: expectativa del uso (SEF) y expectativa del esfuerzo (SEE).	Ambas variables (SEF=.774; SEE=.624) muestran correlación moderada y alta, de tal forma que podemos decir que la intención de usar una tarjeta de débito estará influenciada por lo que el socio espera recibir al usarla y el esfuerzo que este identifica que será necesario invertir.

Tabla 4. Expectativa del uso y expectativa del esfuerzo. Fuente: elaboración propia con base en análisis de datos en programa estadístico informático SPSS (2017).

Esta interpretación habla de que, para los socios, la percepción de los beneficios esperados al usar una tarjeta de débito determina qué tanto están motivados a usarla; por tanto, una forma en que las entidades cooperativas podrían elevar el uso de las tarjetas de débito sería haciendo énfasis en los beneficios que el socio obtendrá.

Por otro lado, se esperaría que el esfuerzo que el socio percibe que deberá invertir en el uso de la tarjeta desincentivara la intención de usarla; sin embargo, los resultados no son consistentes con esta postura y muestran que, a un mayor esfuerzo percibido por el socio, este tiene más intención de utilizar el instrumento. La relación existente entre lo que el socio espera recibir respecto del esfuerzo que espera invertir en el uso es consistente, ya que a mayor esfuerzo esperará mayores beneficios.

la aceptación de la hipótesis 2 muestra un hallazgo que no se había tomado en cuenta hasta ahora: el esfuerzo que las personas perciben como necesario para el uso de la tarjeta motiva su uso. Por otro lado, la aceptación de la hipótesis 3 es consistente con lo que se espera; aun cuando la estrategia para incentivar la buena opinión del uso de las tarjetas es multifactorial, es un buen comienzo para ahondar sobre la viabilidad de mejorar esta opinión en el entorno rural.

Finalmente, la presente investigación busca ser un aporte para la comprensión compleja de la exclusión financiera de la población rural mexicana, así como de los retos en materia de adopción de tecnologías bancarias para este sector.

La inclusión financiera constituye una de las metas promovidas por el Estado a través de las corresponsalías, lo cual involucra innovación social, así como acciones que transformen las condiciones de exclusión social de los territorios rurales en México.

Influencia social (SIS) de la opinión sobre el uso de tarjetas de débito	
Hipótesis: se acepta	Interpretación de datos
H3: la intención de usar la tarjeta de débito (SIU) posee correlación significativa con la variable influencia social (SIS).	De acuerdo con los datos, la intención de usar una tarjeta de débito está relacionada de manera significativa con la opinión que las personas del entorno cercano al socio tienen respecto del uso de las tarjetas de débito, al mostrar un índice de .679.

Tabla 5. Influencia social en el uso de tarjetas de débito. Fuente: elaboración propia con base en análisis de datos en programa estadístico informático SPSS (2017).

Estos hallazgos nos hablan de que, si lo que se desea es elevar el uso de estos instrumentos, es necesario promover la buena percepción de la comunidad respecto del uso de la tarjeta de débito. En la medida en que la opinión de las personas mejora, la intención de usarla debería ser mayor.

Conclusiones

Respecto del diseño del instrumento, de acuerdo con los resultados obtenidos, es necesario realizar una nueva revisión de cada una de las dimensiones de los resultados ($SEE=.674$; $SCA=.502$; $SMex=.434$), ya que muestran que el instrumento tiene oportunidades a nivel de consistencia interna. Por lo tanto, se requiere la revisión de cada una de estas dimensiones respecto de los indicadores utilizados, así como del enfoque y la redacción de las preguntas.

Acerca de las hipótesis, el rechazo de la hipótesis 1 evidencia las oportunidades que aún se tienen a nivel del planteamiento metodológico, las cuales serán atendidas en una revisión posterior. Mientras tanto,

Referencias

1. Banco Mundial (2015, 19 de junio). Inclusión financiera: panorama general. Tomado de: www.bancomundial.org, BANSEFI (2015). Programa Institucional BANSEFI 2014-2018. Disponible en: <http://www.bansefi.gob.mx/AcercaDe/Pages/Plan.aspx>, p.1, obtenido: 22/05/2015
2. Bouhard M. (2006). La economía de la innovación y de las transformaciones sociales. Chaire de recherche du Canada en économie sociale, Montreal. Disponible en <http://reco.concordia.ca/pdf/WPBouhard06.pdf>
3. CNBV (2010). Modelos de negocios para la inclusión financiera: corresponsales bancarios, el papel de las redes independientes y la distribución de productos. CNBV. México
4. CNBV (2013). Sector Popular. Obtenido el 2 de diciembre de 2015 de: <http://www.cnbv.gob.mx/SECTORES-SUPERVISADOS/SECTOR-POPULAR/Descripci%C3%B3n-del-sector/Paginas/default.aspx>
5. CONAIF (2013). Consejo Nacional de Inclusión Financiera, Quinto Reporte de Inclusión Financiera, 2013. México, CNBV.
6. CONAIF (2014). Consejo Nacional de Inclusión Financiera, Sexto Reporte de Inclusión Financiera 2014. México, CNBV.
7. Cruz I. (2012). Inclusión financiera y pobreza rural: PATMIR III. *El Financiero*. Disponible en: <http://www.emedios.com.mx/testigospdfs/20120306/4b52aa-c3068d.pdf>

8. Esquivel (2008). Situación actual de sistema de ahorro y crédito popular en México. *eJournal UNAM*, 21 de enero de 2008.
9. Fundación COTEC para la Innovación Tecnológica (1999). *Pautas metodológicas en gestión de la tecnología y de la innovación para empresas*. Tomo I: Perspectiva empresarial. Madrid, Gráficas Arias Montano.
10. Fundación COTEC para la innovación (2010). *La innovación en sentido amplio: un modelo empresarial*. COTEC ISBN: 978-84-95336-96-5. Madrid, España.
11. Jara P. (2011). Balance y expectativas de la cooperación en la consolidación del SACP. Ponencia presentada en Foro CONCAMEX, p. 7, México, octubre de 2011.
12. Lara G. (2011). *Cambio organizacional en una federación de del sector de ahorro y crédito popular*, pp. 39-46. Plazas y Valdez. México, Universidad Autónoma de Querétaro.
13. Lara G., Hurtado M. y Romero R. (2016). Innovación social: casos y lecciones. En: Almaraz I., Gómez D. y Banda H. *Desarrollo sustentable, innovación y tecnología*. México, Pearson, pp. 128-148.
14. López C. (2015). Implementación de canales alternativos para la oferta de servicios financieros en México. En: Cottler P. y López P. (2015). *Las microfinanzas en México: instrumento de desarrollo e inclusión financiera*. Ciudad de México, pp. 211-246.
15. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE); Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA); Instituto Nacional para el Desarrollo de Capacidades del Sector Rural, A.C. (INCA Rural) (2017). Estudios de Política Rural, México. Disponible en: <http://www.oecd.org/centrodemexico/medios/39076610.pdf>
16. Ramírez F. (2013). *La importancia de las sociedades cooperativas de producción de servicios profesionales*. México, Universidad Veracruzana.
17. Rodríguez A. y Alvarado H. (2008). *Claves de la innovación social en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile, Organización de las Naciones Unidas.
18. Venkatesh V., Morris M., Davis G. y Davis F. (2003). User acceptance of information technology: toward a unified view. *MIS Quarterly*, vol. 27, núm. 3, sep., pp. 425-478.