

Artículo Original

Recibido: 17/12/2025 □ Aceptado: 7/4/2026

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.21309437>

Inclusión financiera de las MIPYMES. Asunción, 2025
Un análisis del acceso, uso, barreras y educación financiera
Financial inclusion of MSMEs. Asunción, 2025
An analysis of access, use, barriers and financial education

Gerda Palacios de Asta
Universidad Columbia del Paraguay (UCP), Paraguay
<https://orcid.org/0000-0002-4966-5172>
E-mail: gerda.palacios@columbia.edu.py

Resumen

Las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) en Paraguay representan más del 98 % de las unidades productivas de negocios, pese a ello persisten obstáculos estructurales para acceder a servicios financieros formales. Este estudio analizó el nivel de inclusión financiera de algunas MIPYMES en Asunción, para ello busco conocer el estado de las MIPYMES en el contexto de los servicios financieros, no solo si tienen acceso a ellos, sino también si los utilizan, si los consideran adecuados, si creen que son suficientes para explotar la capacidad y el conocimiento de los empresarios respecto a cuáles MIPYMES en Asunción tenían la posibilidad de acceder a servicios financieros. Se empleó un diseño cuantitativo descriptivo y no experimental al encuestar a 30 MIPYMES que están formalmente registradas en el Ministerio de Industria y Comercio (MIC). Los hallazgos mostraron que la inclusión financiera es limitada y fragmentada, ya que tienen un alto acceso a servicios fundamentales como cuentas de ahorro; sin embargo, participan poco en el área de crédito y seguros. Las mayores barreras identificadas incluyeron requisitos burocráticos, alto costo, falta de historial crediticio y desconfianza. Los encuestados, que en su mayoría habían asistido a la universidad, reflejaron un fuerte conocimiento financiero. La inclusión financiera, se encuentra en este estudio, no es operativa sino meramente simbólica, y las políticas públicas deben dirigirse hacia las áreas de minimización de costos, facilidad de requisitos y mejora en la educación financiera y digitalización.

Palabras clave: inclusión financiera, MIPYMES, educación financiera, barreras, servicios financieros.

Cómo citar este artículo: Palacios de Asta, G. (2026). Inclusión financiera de las MIPYMES. Asunción, 2025. Un análisis del acceso, uso, barreras y educación financiera. *Revista Científica OMNES*. 8: 67-85, <https://doi.org/10.5281/zenodo.21309437>



Este es un artículo de acceso abierto bajo la licencia CC BY 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>)

Abstract

Micro, small and medium-sized enterprises (MSMEs) in Paraguay represent more than 98 % of productive business units, despite this there are still structural obstacles to accessing formal financial services. This study analyzed the level of financial inclusion of some MSMEs in Asunción, for this I seek to know the status of MSMEs in the context of financial services, not only if they have access to them, but also if they use them, if they consider them appropriate, if they believe that they are sufficient to exploit the capacity and knowledge of entrepreneurs regarding which MSMEs in Asunción had the possibility of accessing financial services. A quantitative, descriptive and non-experimental design was used to survey 30 MSMEs that are formally registered with the Ministry of Industry and Commerce (MIC). The findings showed that financial inclusion is limited and fragmented, as they have high access to fundamental services such as savings accounts; however, they participate little in the area of credit and insurance. The biggest barriers identified included bureaucratic requirements, high cost, lack of credit history, and mistrust. The respondents, who had mostly attended college, reflected strong financial knowledge. Financial inclusion, according to this study, is not operational but merely symbolic, and public policies should be directed towards the areas of cost minimization, ease of requirements and improvement in financial education and digitalization.

Keywords: financial inclusion, MSMEs, financial education, barriers, financial services.

Introducción

La investigación se enmarca dentro de la línea de investigación de la Universidad de Columbia de Paraguay y bajo los temas de desarrollo económico y sostenibilidad empresarial; pues la inclusión financiera es un vector de crecimiento para las PYMES. Estas empresas en Paraguay representan más del 98 % de las unidades productivas generando entre el 60 % y el 70 % del empleo (CEPAL, 2020). A pesar de esto, una proporción significativa de estas entidades está estructuralmente excluida, con un 41 % sin acceso al crédito formal (Banco Central de Paraguay, 2024), y el sistema financiero sigue siendo limitado, ya que solo el 7 % de las PYMES tiene una cuenta bancaria y aproximadamente el 73 % no accede a financiamiento externo; esto revela que existen una serie de barreras que impiden a estas empresas acceder a servicios financieros formales, afectando su potencial de crecimiento, inversión y aumento de productividad (Banco Interamericano de Desarrollo [BID], 2017).

Limitadas por estas restricciones, un gran número de PYMES ha recurrido a otras fuentes de financiamiento, principalmente cooperativas de ahorro y crédito u otros servicios informales. Esto indica que aunque habrá una necesidad de servicios financieros, las

condiciones estructurales como las informalidades empresariales, la ausencia de garantías y los bajos historiales crediticios, aún limitan la inclusión financiera de este segmento productivo laboral, lo que ha limitado severamente sus opciones de crecimiento, innovación y crisis económica.

La investigación de Pro Desarrollo Paraguay (2025) encontró que más del 65 % de las PYMES paraguayas son negocios informales, lo que constituye una gran barrera para su inclusión financiera. El pobre acceso a productos bancarios, seguros, plataformas digitales y crédito que pueden mejorar sus capacidades operativas y competitivas es el resultado de esta práctica. El informe enfatiza que la inclusión financiera también debe ir acompañada de vínculos de mercado eficientes, un sistema ágil y disponible y tácticas de formalización que permitan a los emprendedores obtener una participación plena en la economía. También menciona que el 95 % de las PYMES que ya están en el sistema financiero están en la Categoría 1, es decir, sin grandes retrasos en sus obligaciones crediticias, por lo tanto, son vistas como responsables y brindan una apertura para la extensión del acceso al crédito.

El problema central de la investigación es la exclusión financiera estructural que enfrentan las PYMES debido al limitado préstamo formal, poco uso de productos y servicios digitales y acceso a servicios financieros.

El objetivo general fue conocer el nivel la inclusión financiera de las MIPYMES en Asunción. Para alcanzarlo, se establecieron cinco objetivos específicos: analizar el acceso a servicios financieros formales, evaluar la frecuencia de uso efectivo, identificar las principales barreras, explorar la percepción sobre la calidad de los servicios y medir el nivel de educación financiera de los empresarios.

El estudio adopta la inclusión financiera multidimensional de la CEPAL (2025) que incluye tres dimensiones que son acceso, es decir, la capacidad de acceder a los servicios y productos de las instituciones del sistema financiero formal, uso, que es la capacidad de utilizar efectivamente los productos, y calidad, que es indicativa de que los servicios son adecuados para satisfacer los requisitos específicos de los usuarios. La educación financiera es el conocimiento y las habilidades de los emprendedores que les permiten analizar riesgos, aprovechar oportunidades y diseñar estrategias duraderas para sus organizaciones (Álvarez Merelo *et al.*, 2025).

El concepto de inclusión financiera es un enfoque multidimensional (Demirgüç-Kunt *et al.* 2018), se organiza en torno a tres pilares interactivos. Primero, la Educación Financiera (Lusardi y Mitchell, 2014) una herramienta que disminuye la asimetría de información para permitir la propiedad por parte de las PYMES. Segundo, las barreras de acceso se ven como un

estado de dos componentes: estructural (por ejemplo, derivado de la teoría de racionamiento de crédito [Stiglitz y Weiss, 1981]) y operacional o conductual (por ejemplo, desconfianza institucional, ausencia de historial crediticio). Tercero, la calidad del servicio financiero se evalúa utilizando un modelo SERVQUAL modificado de calidad percibida que compara la experiencia percibida versus la entrega percibida de calidad del servicio. (Parasuraman *et al.*, 1988).

La revisión de la literatura sobre inclusión financiera en PYMES identifica teorías clave que pueden explicar las limitaciones en el acceso al crédito. Como argumentan Stiglitz y Weiss (1981), el racionamiento de crédito se deriva de la asimetría de información entre prestamistas y prestatarios, lo que, por lo tanto, ha llevado a las instituciones financieras a imponer restricciones estrictas a las pequeñas empresas. Por ejemplo, Beck y Demirgüç-Kunt (2006) relacionan esto con el crecimiento empresarial, lo que indica que restringir el acceso al financiamiento lleva a un impacto directo en la capacidad de las PYMES para crecer y contribuir a la generación de empleo.

El estado del arte en la región se expone en informes de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2020) y la Corporación Andina de Fomento (CAF, 2021). La CEPAL enfatiza que el desempeño de las PYMES es malo en toda América Latina debido a la baja productividad, mientras que el acceso del mercado latinoamericano al financiamiento está severamente restringido. Por su parte, la CAF enfatiza la necesidad de estrategias digitales y de innovación tecnológica para reducir la brecha de inclusión financiera en la región. Ambos informes concuerdan en que la inclusión financiera debe ser percibida como un eje transversal de desarrollo económico, capaz de fomentar la competitividad y sostenibilidad de las MIPYMES.

Específicamente para el caso paraguayo, Roa y Villegas (2021) han estudiado los conocimientos y conductas financieras de la población en su investigación *Capacidades, inclusión y vulnerabilidad financieras en Paraguay*, demostrando que gran parte de la población enfrenta limitaciones significativas en el acceso y uso de servicios financieros formales, así como deficiencias en educación financiera.

La integración de estos trabajos evidencia la necesidad de investigaciones descriptivas que no solo el acceso, sino que identifiquen las barreras específicas y evalúen la calidad percibida de los servicios financieros. Esta brecha de conocimiento justifica la pertinencia de la presente investigación

Metodología

La investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y de corte transversal, con el propósito de analizar el nivel de inclusión financiera de las MIPYMES de Asunción durante el año 2025. Este enfoque permitió observar los fenómenos tal como se presentan en su contexto natural, sin manipular variables, centrándose en la descripción y análisis del acceso, uso y calidad de los servicios financieros. La población estuvo conformada por 1.122 MIPYMES formalmente registradas en la base de datos del MIC correspondiente al año 2023. De este universo se seleccionó una muestra no probabilística por conveniencia, integrada por 30 empresas ubicadas en Asunción. La elección se sustentó en la disposición voluntaria de los empresarios para participar en el estudio, así como en la accesibilidad, vía celular, para la recolección de datos. Como instrumento de recolección de datos, se utilizó una encuesta estructurada elaborada por la docente investigadora, la cual fue validada por expertos del MIC y aplicada con el apoyo del semillero de investigación¹. El cuestionario fue diseñado para abordar cinco dimensiones principales: acceso a servicios financieros, uso efectivo, barreras de acceso, percepción de la calidad de los servicios y nivel de educación financiera. Las preguntas se formularon en formato de escala Likert, y las variables fueron definidas conceptualmente según el Banco Mundial y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD).

Los datos fueron procesados mediante estadística descriptiva utilizando el software SPSS, empleando análisis de frecuencias, porcentajes y cruces de variables para la caracterización de las dimensiones de inclusión financiera.

La dimensión de acceso evaluó la tenencia y disponibilidad de productos financieros formales (cuentas, crédito, seguros y servicios digitales). La dimensión de uso midió la frecuencia con que las empresas emplean dichos productos en su gestión operativa. Las barreras de acceso identificaron los principales obstáculos estructurales y operativos percibidos por los empresarios, tales como requisitos, costos, historial crediticio y desconfianza institucional. La calidad del servicio financiero se analizó mediante una adaptación del modelo SERVQUAL, considerando aspectos de adecuación del producto, costos, atención, información y funcionamiento de los canales digitales. Finalmente, la educación financiera evaluó el nivel de comprensión de conceptos clave asociados a la planificación financiera, medios de pago,

¹ Participantes del semillero de investigación primera convocatoria 2025, en las carreras de Ing. Comercial y Lic. Administración: Myrian Aveiro Recalde, estudiante 4º Ing. Comercial, y Sebastián Pedowitz, estudiante 3º Lic. Administración.

crédito, seguros y banca digital.

La integración de estas cinco dimensiones permitió construir una caracterización integral del nivel de inclusión financiera. Se consideró que la inclusión es parcial cuando existe acceso nominal a productos básicos, pero un uso limitado de servicios financieros estratégicos, y fragmentada cuando las dimensiones presentan comportamientos heterogéneos, es decir, niveles adecuados en algunas áreas (por ejemplo, educación financiera) y déficits en otras (uso de crédito, calidad del servicio y costos).

Finalmente, la investigación cumplió con principios éticos: participación voluntaria, consentimiento informado y confidencialidad de la información proporcionada por los participantes.

Resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos, en las 30 MIPYMES encuestadas, en función de los objetivos específicos de la investigación.

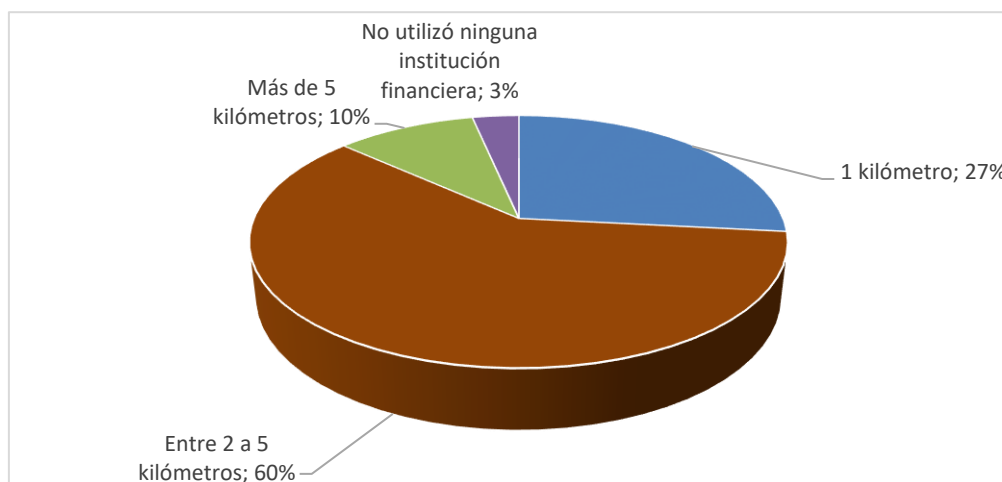
Con respecto al primer objetivo, analizar el acceso de las MIPYMES a productos y servicios financieros formales en términos geográficos y digitales, el análisis reveló que la inclusión financiera de las MIPYMES es parcial y desigual (tabla 1). Siendo el servicio predominante, la caja de ahorro utilizado por el 77 % de las MIPYMES, lo que indica un acceso inicial al sistema formal. Sin embargo, el uso de productos más complejos es menor: 33 % para tarjetas de crédito y créditos bancarios, y 30 % para seguros.

Tabla 1
Principales servicios financieros utilizados

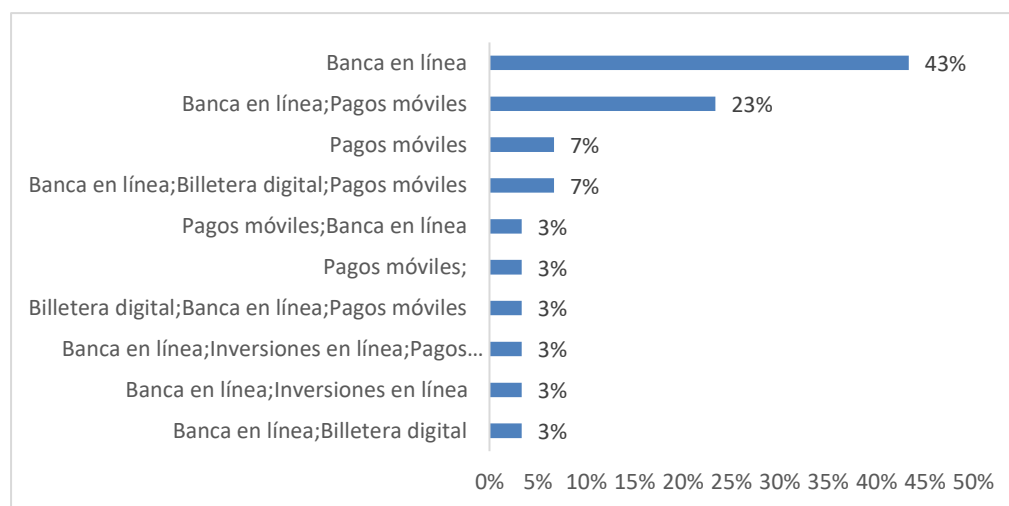
Tipo de servicio financiero	Porcentaje (%)
Caja de ahorro	77
Tarjeta de crédito	33
Créditos bancarios	33
Seguros	30
Billeteras electrónicas	0

Fuente: Elaboración propia, 2025

El análisis del acceso a servicios financieros se extiende a factores geográficos y digitales. La Figura 1 revela una brecha geográfica, ya que la mayoría de las MIPYMES acceden a entidades ubicadas a más de un kilómetro de distancia. Esta lejanía representa una barrera en términos de tiempo y costo de traslado, elementos críticos para la operación de pequeños negocios.

Figura 1*Distancia a la entidad financiera que frecuenta para los servicios financieros**Fuente: Elaboración propia, 2025*

Por otro lado, en cuanto al acceso digital, la Figura 2 muestra una adopción intermedia o moderada a los canales digitales, dado que la adopción se concentra en transferencias y banca móvil, aunque el uso de billeteras electrónicas aún es limitado. Esta situación puede deberse a limitaciones en habilidades digitales, percepciones de inseguridad o desconfianza institucional, lo que limita una inclusión financiera plena a pesar de los avances tecnológicos.

Figura 2*Servicios digitales utilizados por las MIPYMES (%)**Fuente: Elaboración propia, 2025*

En síntesis, al analizar el acceso a productos y servicios financieros formales en términos geográficos y digitales, se observó que la mayoría de las empresas contaban con al menos una cuenta bancaria y utilizaban servicios de pago o transferencias. Sin embargo, el acceso a

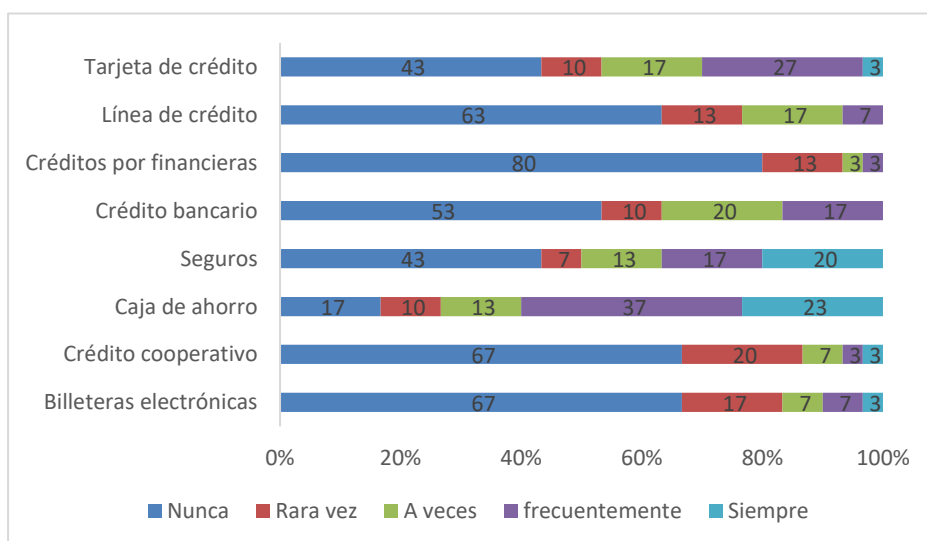
productos más avanzados, como créditos de inversión o seguros, seguía siendo limitado. . Estos hallazgos revelaron que la inclusión financiera fue más nominal que efectiva, pues muchas empresas permanecieron al margen de los servicios financieros más estratégicos para su crecimiento.

Con respecto al segundo objetivo, conocer la frecuencia de uso efectivo que hacen las MIPYMES de los servicios financieros formales, el análisis de la frecuencia de uso efectivo por parte de las MIPYMES reveló que su comportamiento financiero se inclina fuertemente hacia la gestión y protección de activos existentes, en lugar de orientarse a la adquisición de capital nuevo a través de instrumentos crediticios (figura 3).

Esta tendencia se confirma en la baja adopción de crédito formal, como se visualiza en la figura 3, la mayoría de las empresas nunca utiliza los servicios de crédito: un notable 80 % nunca recurre a créditos por financieras, el 67 % nunca emplea créditos cooperativos ni billeteras electrónicas, y un 63 % nunca utiliza líneas de crédito. Incluso los productos crediticios más comunes, como los préstamos bancarios, registran un alto nivel de no uso (53% nunca los utiliza).

En contraste, el uso de instrumentos de ahorro y protección es alto; siendo la caja de ahorro el servicio más popular, con un 60 % de las MIPYMES que la utiliza de manera frecuente (37 %) o siempre (23 %). De manera similar, los seguros también muestran un uso considerable, con un 50 % de las empresas que los utiliza "a veces," "frecuentemente," o "siempre," indicando una preferencia por la estabilidad financiera y la mitigación de riesgos operativos sobre el apalancamiento.

Figura 3
Frecuencia de uso de servicios financieros (%)

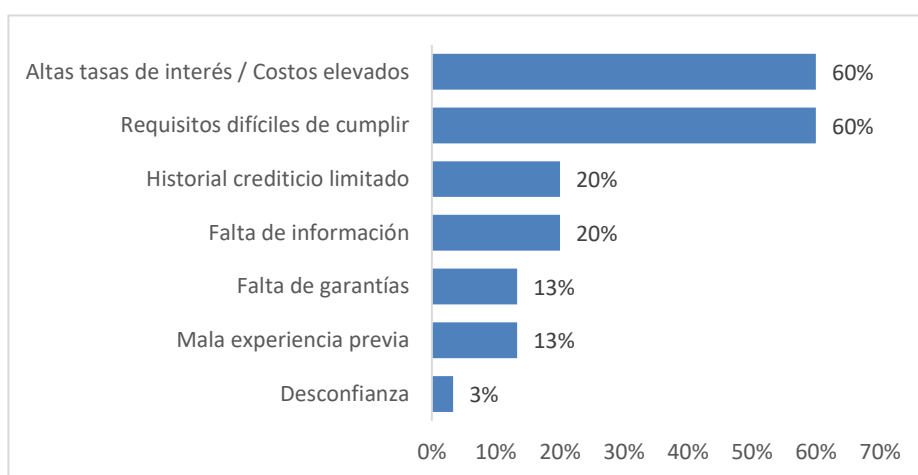


Fuente: Elaboración propia, 2025

Con respecto al tercer objetivo de la investigación, identificar las principales barreras que enfrentan las MIPYMES para acceder a servicios financieros formales, las barreras que enfrentan las MIPYMES para acceder a servicios financieros no son incidentales, sino que están arraigadas en limitaciones estructurales del propio sistema. La Figura 4 muestra que las barreras importantes se centran en los requisitos exigidos por el sistema financiero difíciles de cumplir y en las altas tasas de interés o costos elevados (60 %), ambas barreras no solo actúan de forma aislada, sino que se refuerzan mutuamente, lo que complejiza el problema. De igual manera, la falta de información y un historial crediticio limitado son también las más citadas con un 20 %.

Figura 4

Principales barreras de acceso a servicios financieros para las MIPYMES



Fuente: Elaboración propia, 2025

En relación al cuarto objetivo, explorar la percepción de las MIPYMES sobre la calidad y adecuación de los servicios financieros a sus necesidades, la percepción de las MIPYMES sobre la calidad del servicio financiero revela valoraciones mixtas que oscilan entre el reconocimiento de la funcionalidad básica y una insatisfacción en aspectos críticos del servicio.

En términos de acceso y operatividad, los resultados son positivos en su mayoría, pues el 53 % de las MIPYMES considera que los servicios son accesibles y fáciles de usar. Sin embargo, esto contrasta notablemente con las valoraciones sobre los canales digitales respecto a su eficiencia, donde prevalece una posición neutral (43 % ni de acuerdo ni en desacuerdo) junto con una insatisfacción considerable (16 % en desacuerdo o totalmente en desacuerdo). Estos datos indican que, a pesar de los avances tecnológicos, subsisten barreras vinculadas a la capacitación o confianza de las empresas, que restringen su facilidad de acceso a servicios financieros.

La percepción más crítica de la calidad se concentra en dos aspectos fundamentales: la

adecuación de los productos a las necesidades empresariales y sus costos asociados. Solo una cuarta parte (26 %) de los encuestados creen que los productos se ajustan a sus necesidades, frente a un 43 % que se muestra en desacuerdo. Esta valoración negativa se extiende también a la percepción sobre los costos y comisiones, donde el 37 % expresa desacuerdo respecto a su razonabilidad (tabla 2). Estos hallazgos evidencian una desconexión sustancial entre la oferta del sistema financiero y las necesidades reales de las MIPYMES.

En cuanto a la interacción y la información, se detectan aspectos que socavan la confianza empresarial. Un 34 % de los encuestados expresa insatisfacción con la atención al cliente, mientras que un 23 % cuestiona la claridad y suficiencia de la información proporcionada. Esta última deficiencia de la calidad del servicio resulta particularmente crítica, ya que puede limitar la capacidad de las empresas para tomar decisiones financieras informadas.

Tabla 2

Percepción de la calidad de los servicios financieros (%)

Nivel de acuerdo	Los servicios son accesibles y fáciles de usar	La atención es personalizada y rápida	La información es clara y suficiente	Los productos están ajustados a mis necesidades	Los costos y comisiones son razonables	Los canales digitales funcionan eficientemente
Totalmente de acuerdo	13%	3%	3%	3%	0%	7%
De acuerdo	40%	43%	40%	23%	13%	43%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	30%	20%	33%	30%	50%	33%
En desacuerdo	10%	17%	20%	43%	37%	13%
Totalmente en desacuerdo	7%	17%	3%	0%	0%	3%

Fuente: Elaboración propia, 2025

En la valoración global (tabla 3), casi un tercio de los encuestados (28 %) manifestó una clara insatisfacción (en desacuerdo o totalmente en desacuerdo), mientras que un significativo 33 % se mantuvo en una posición neutral. Estos resultados confirman que, aunque hay un acceso físico, la calidad y la adecuación de la oferta financiera siguen siendo un área crítica y la principal limitación para la inclusión plena

Tabla 3*Percepción de la calidad del Servicio Financiero, por respuestas acumuladas*

Calidad del Servicio Financiero	Número	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	9	5%
En desacuerdo	42	23%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	59	33%
De acuerdo	61	34%
Totalmente de acuerdo	9	5%
Total	180	100%

Fuente: Elaboración propia, 2025

Respecto al quinto objetivo, medir el nivel de educación financiera de los responsables de las MIPYMES, el análisis del conocimiento sobre educación financiera entre los responsables de las MIPYMES revela que la ignorancia del tema, considerando que los respondientes en su mayoría tienen educación superior, no es la principal barrera de acceso a servicios financieros (tabla 4). Existe un conocimiento práctico y operativo sólido, pero con deficiencias puntuales en la comprensión de conceptos más estratégicos. Se evidencia una comprensión casi total de la utilidad de la planificación financiera para la toma de decisiones (93 % de respuestas correctas) y un reconocimiento masivo de que la ventaja principal de los medios de pago electrónicos es la mayor trazabilidad y seguridad de las transacciones (90 %), lo que demuestra que los empresarios valoran la formalización.

El conocimiento sobre productos financieros básicos es sobresaliente: el 97 % entiende correctamente la tasa de interés como el costo del dinero prestado, y un 97 % sabe que un buen historial crediticio permite acceder a mejores condiciones. De manera similar, hay una fuerte conciencia de la prudencia financiera, con el 100 % reconociendo que un colchón financiero es esencial para cubrir gastos inesperados, y el 90 % identificando que un seguro mitiga riesgos como los desastres naturales. En cuanto a la adopción tecnológica, el 97 % comprende que las aplicaciones bancarias móviles permiten gestionar transacciones y consultar saldos desde cualquier lugar.

No obstante, se identifican temas de mejora que impiden un uso verdaderamente estratégico del sistema: el 23 % respondió incorrectamente sobre el concepto de cuenta de ahorro y persiste una confusión entre productos de ahorro, inversión y crédito.

En conclusión, estos hallazgos sugieren que la exclusión financiera no se debe a la falta de conocimientos básicos, sino que está más relacionada con factores estructurales del mercado como los altos costos y la falta de productos adecuados. La principal oportunidad reside en elevar el conocimiento de las MIPYMES sobre productos estratégicos como opciones de inversión y ahorro especializado, permitiendo a los empresarios pasar de una relación funcional

y básica con el sistema a una que impulse el crecimiento de sus negocios.

Tabla 4

Nivel de comprensión por temáticas de educación financiera

Componente	Nivel de Comprensión
Planificación financiera	Alto (93%)
Medios de pago electrónicos	Alto (90%)
Cuentas de ahorro	Medio (77%)
Tasa de interés	Muy alto (97%)
Historial crediticio	Muy alto (97%)
Colchón financiero	Total (100%)
Opciones de inversión	Alto (90%)
Seguros	Alto (90%)
Banca digital	Muy alto (97%)

Fuente: Elaboración propia, 2025

Una observación importante es que los altos resultados sobre conocimiento en educación financiera pueden deberse a que la muestra está altamente concentrada en individuos con formación superior, el 50 % tiene estudios universitarios y un 37 % cuenta con un posgrado. En contraste, solo el 7 % tiene educación secundaria y un 3 % ha completado estudios de técnica superior o primaria, sumando apenas el 13 % del total. Este perfil educativo influye directamente en los resultados, ya que una mayor formación académica puede estar correlacionada con un mejor nivel de conocimientos en educación financiera. Esto sugiere que los hallazgos pueden no ser plenamente representativos de la totalidad de las MIPYMES.

En la Tabla 5 se observa la relación entre la participación en capacitaciones de educación financiera y el nivel educativo de los empresarios, aunque la frecuencia de participación es baja en todos los grupos. Aunque la frecuencia de participación es baja en general, los propietarios con posgrado y universitarios son quienes muestran mayor capacitación en cuanto a educación financiera. Esto sugiere que, a pesar de su alta formación, estos empresarios reconocen el valor de la formación continua para optimizar la gestión de sus negocios. En contraste, los respondientes con niveles educativos de secundaria y técnica superior no reportan haber participado en ninguna capacitación. Este hallazgo es alarmante, ya que son precisamente estos grupos los que mostraron mayores deficiencias en sus conocimientos de educación financiera en análisis previos. La falta de acceso o de interés en la capacitación refuerza una brecha de conocimiento que podría limitar su crecimiento y la adopción de servicios financieros más sofisticados.

Tabla 5
Capacitación financiera según nivel educativo

Capacitación financiera	Nivel de estudios				
	Primaria	Secundaria	Técnica Superior	Universitaria	Posgrado
No	100%	100%	0%	33%	27%
No, pero me interesa	0%	0%	0%	20%	0%
Sí, una vez	0%	0%	0%	13%	18%
Sí, varias veces	0%	0%	100%	33%	55%
Total en %	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia, 2025

Discusión

La interpretación de los resultados permite distinguir con claridad entre dos variables centrales del estudio. La educación financiera de los empresarios muestra niveles adecuados: el 97 % comprende conceptos clave como la tasa de interés y el historial crediticio, lo que descarta la ignorancia financiera como causa de la exclusión. La inclusión financiera, en cambio, sigue siendo parcial y limitada: el problema no reside en quién solicita el servicio, sino en cómo está diseñado el sistema que lo otorga. Esta distinción es fundamental, porque orienta la solución hacia el rediseño de la oferta financiera y no hacia la capacitación del empresario. El marco teórico refuerza esta lectura desde dos ángulos complementarios: Stiglitz y Weiss (1981) explican que el racionamiento de crédito es una consecuencia del propio funcionamiento del sistema financiero ante la asimetría de información, mientras que Beck y Demirgüç-Kunt (2006) demuestran que esa restricción tiene un costo real y medible sobre el crecimiento y el empleo de las pequeñas empresas. Ambas perspectivas convergen en una conclusión común: la inclusión financiera efectiva depende, ante todo, de que el sistema financiero adecúe sus productos y condiciones a la realidad de las MIPYMES.

Siendo por tanto, la exclusión es de naturaleza estructural de sistema, y se manifiesta en la alta insatisfacción percibida por los empresarios, dado que el 43 % de las MIPYMES está en desacuerdo con que los productos se ajusten a sus necesidades y otro 43 % considera que los costos y comisiones no son razonables. Esta evidencia confronta directamente el concepto de calidad del servicio financiero del modelo SERVQUAL, sugiriendo que la oferta actual está diseñada para clientes corporativos o personales, no para la dinámica y el riesgo inherente a las MIPYMES. Los altos costos y requisitos difíciles de cumplir se consolidan como las barreras de acceso principales, reforzando los reportes regionales de CAF y CEPAL, que indican la

persistencia de estas limitaciones en Latinoamérica, a pesar de los avances en digitalización. La inclinación de las MIPYMES a usar servicios básicos (ahorro, seguros) y su aversión al crédito formal reflejan una estrategia empresarial de prudencia y gestión de riesgos, que si bien es financieramente sabia, es coercitivamente impuesta por la inadecuación y el alto costo de la oferta crediticia.

En cuanto a las limitaciones del estudio, se puede mencionar como el principal en su diseño metodológico, al emplear una muestra no probabilística por conveniencia (n=30) y ser un estudio transversal limitado a Asunción, los resultados no pueden ser generalizados estadísticamente a toda la población de MIPYMES en la capital del país y menos a nivel nacional. Sin embargo, su carácter descriptivo y la coherencia de los hallazgos con el marco teórico confieren una validez interna significativa para la formulación de recomendaciones específicas.

Conclusiones

Esta investigación partió de una pregunta aparentemente sencilla: ¿en qué medida las MIPYMES de Asunción están integradas al sistema financiero formal? Los resultados, sin embargo, revelan una respuesta compleja. Se trata de un sistema financiero que, en su configuración actual, no está diseñado para atender a las necesidades de las MYPIMES.

Los principales hallazgos confirman lo siguiente:

Acceso y Uso Fragmentado (Respuesta a Objetivos 1 y 2): Se determinó que el acceso nominal es alto para productos básicos (el 77 % utiliza caja de ahorro), pero existe una baja frecuencia de uso efectivo para servicios de mayor valor estratégico. El comportamiento financiero de las MIPYMES se orienta a la gestión de activos, no a la adquisición de capital nuevo, como lo demuestra el hecho de que más de la mitad de las empresas nunca utiliza préstamos bancarios. El patrón es claro: las MIPYMES participan del sistema para resguardar lo que tienen, pero no para crecer.

Barreras de Origen Estructural (Respuesta a Objetivo 3): Se identificó que las principales barreras de acceso no son la falta de conocimiento, sino factores estructurales: los requisitos difíciles de cumplir y los altos costos/altas tasas de interés. Resultando que las barreras principales son del sistema, no del empresario. . Esta evidencia coincide con lo que Stiglitz y Weiss (1981) describieron décadas atrás: el sistema financiero, al no contar con información suficiente sobre el prestatario, responde con exigencias que terminan excluyendo precisamente a quienes más necesitan financiamiento.

Percepción Crítica de la Calidad (Respuesta a Objetivo 4): la inclusión financiera es

deficiente en su dimensión de calidad, dado que se constató que existe una desconexión entre la oferta y la demanda. La percepción más negativa de las MIPYMES recae en la adecuación de los productos (solo el 26 % está de acuerdo en que se ajustan a sus necesidades) y en los costos/comisiones (el 43 % los considera no razonables). Tener acceso no es lo mismo que recibir un buen servicio. Es decir, muchas MIPYMES están dentro del sistema, pero sienten que ese sistema no fue diseñado para ellas. La brecha entre lo que el mercado ofrece y lo que los empresarios realmente necesitan es un problema que ningún programa de educación financiera puede resolver por sí solo.

Educación Financiera Funcional (Respuesta a Objetivo 5): Se concluyó que los responsables de las MIPYMES poseen un conocimiento financiero adecuado (con una comprensión casi total de la tasa de interés y el historial crediticio). Este resultado descarta la ignorancia financiera como causa principal de la exclusión financiera. No obstante, este hallazgo debe interpretarse con cautela, considerando que un alto porcentaje de los encuestados cuenta con estudios universitarios y posgrado, lo que puede no ser representativo del universo total de MIPYMES.

Tomados en conjunto, estos cuatro hallazgos muestran que las MIPYMES encuestadas no están al margen del sistema financiero por ignorancia o por falta de interés: están al margen porque el sistema les impone condiciones que no pueden o no están dispuestas a asumir. Tienen cuenta bancaria, conocen los productos, comprenden los riesgos—pero cuando intentan dar el siguiente paso y acceder a financiamiento para crecer, el sistema les cierra la puerta. Esta realidad no es nueva ni exclusiva de Paraguay—la literatura regional de CEPAL y CAF la documenta desde hace años—, pero sí es urgente: mientras persista, las MIPYMES seguirán operando por debajo de su potencial y el país perderá la contribución que estas empresas podrían hacer al empleo y al desarrollo económico.

Desde el punto de vista académico, este estudio aporta algo que la literatura sobre inclusión financiera necesitaba con urgencia: evidencia empírica local que desafía la idea de que basta con dar acceso o impartir educación financiera. Los datos muestran que la inclusión solo es efectiva cuando los productos del sistema están realmente diseñados para quienes se supone deben servir.

En términos de política pública, los resultados de este estudio ofrecen una orientación concreta. Invertir más en campañas de educación financiera, siendo útil, no resolverá el problema de fondo mientras los productos disponibles sigan siendo inadecuados o inaccesibles. Lo que se necesita es una apuesta decidida por rediseñar la oferta: créditos con condiciones más flexibles, costos proporcionales a la escala de cada empresa, y trámites que no conviertan la

formalización en una carga.

La digitalización es parte de la respuesta, pero tampoco es suficiente por sí sola. Los datos muestran una adopción moderada de canales digitales, con desconfianza aún presente. Avanzar en este frente requiere no solo infraestructura tecnológica, sino acompañamiento, capacitación práctica y productos digitales que los empresarios sientan como propios y confiables. En definitiva, el desafío no es pequeño, pero tampoco es nuevo: se trata de alinear lo que el sistema ofrece con lo que las MIPYMES realmente necesitan para crecer. Cuando eso ocurra, no solo mejorará la inclusión financiera; mejorará el empleo, la productividad y la calidad de vida de quienes dependen de estas empresas.

Para ampliar y profundizar los hallazgos de esta investigación, se proponen las siguientes líneas de trabajo futuro:

- Realizar seguimiento en el tiempo. Esta investigación ofrece una fotografía del momento, pero no puede capturar la evolución. Diseñar estudios longitudinales que acompañen a las mismas empresas durante varios años permitiría entender si las barreras se mantienen, si las políticas públicas generan cambios reales, y qué factores explican que algunas MIPYMES logren integrarse más al sistema financiero que otras.
- Muestras más amplias y representativas. Los 30 casos analizados son valiosos para identificar tendencias, pero insuficientes para generalizar. Futuras investigaciones deberían trabajar con muestras probabilísticas, estratificadas por sector económico, tamaño de empresa y zona geográfica, de modo que sus conclusiones puedan trasladarse al conjunto de las MIPYMES del país con mayor solidez estadística.
- Escuchar a los empresarios en profundidad. Las encuestas permiten medir, pero no siempre explicar. Complementar este tipo de estudios con entrevistas semiestructuradas a dueños de MIPYMES ayudaría a entender, desde adentro, por qué desconfían del crédito, qué experiencias concretas generaron esa desconfianza, y qué cambios en la oferta financiera realmente les importan.
- Explorar el potencial real de las FinTech. La banca digital y las plataformas de pago móvil podrían ser parte importante de la solución, pero este estudio no pudo profundizar en ese terreno. Investigar si los servicios FinTech efectivamente reducen las barreras de costo y requisitos, y con qué condiciones lo hacen, es una línea prioritaria para los próximos años.

- Diseñar productos financieros que se adapten a las MIPYMES, no al revés. Esta es, quizás, la recomendación más urgente. Los datos son claros: el problema no es que los empresarios no quieran crédito, sino que los productos disponibles no se ajustan a su realidad. Se propone que las instituciones financieras—en diálogo con el MIC y el BCP—desarrollen una oferta específica para este segmento. Eso implicaría avanzar en tres direcciones: (1) Líneas de crédito con requisitos escalonados, que sustituyan el historial crediticio tradicional por mecanismos alternativos de evaluación de solvencia—como el análisis de flujo de caja o el comportamiento de pagos en plataformas digitales—, reduciendo así la principal barrera estructural identificada (60% de los encuestados); (2) Seguros y productos de gestión de riesgos específicos para MIPYMES, con primas proporcionales a su escala operativa, dado que el 50% de las empresas ya utiliza seguros, evidenciando una disposición real hacia la protección financiera que el mercado no explota suficientemente; y (3) Instrumentos digitales de financiamiento ágil—como billeteras empresariales, factoring electrónico y micropréstamos vía aplicaciones móviles—, que aprovechen la infraestructura digital ya adoptada por las MIPYMES y eliminen las fricciones geográficas y burocráticas. Dotar al mercado de estos instrumentos implicaría no solo ampliar el universo de MIPYMES incluidas efectivamente en el sistema financiero, sino transformar la inclusión nominal actual en una palanca real de crecimiento, generación de empleo y desarrollo sostenible para Asunción.

En suma, se concluye que la inclusión financiera de las MIPYMES es parcial y estructuralmente fragmentada.

Referencias

- Álvarez Merelo, O. L., Álvarez Merelo, J. C., Villarreal Vera, L. A., Zurita Desiderio, M. J. y Llerena Ureta, J. F. (2025). La importancia de la educación financiera en la toma de decisiones empresariales: Perspectivas y desafíos. *Latam: Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 6(1). <https://doi.org/10.56712/latam.v6i1.3580>
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2017). *Las micro, pequeñas y medianas empresas en Paraguay: caracterización del sector y análisis de los principales aspectos que limitan su desarrollo*. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://www.mipymes.gov.py/wp-content/uploads/2022/09/DIAGNOSTICOYLINEAMIENTOSMIPYMESCONSOLIDADO.pdf>

- Beck, T. y Demirgüç-Kunt, A. (2006). Small and medium-size enterprises: Access to finance as a growth constraint. *Journal of Banking & Finance*, 30(11), 2931–2943.
<https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2006.05.009>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2020). Mipymes en América Latina: Un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento. CEPAL. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/44148> (repositorio.cepal.org in Bing)
- Corporación Andina de Fomento (CAF). (2021). Informe anual CAF 2021. CAF.
<https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1902>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2025). Preguntas frecuentes sobre inclusión financiera de PyMEs. CEPAL.
<https://www.cepal.org/es/proyectos/inclusion-financiera-pymes/preguntas-frecuentes>
- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S. y Hess, J. (2018). The Global Findex Database 2017: Measuring financial inclusion and the fintech revolution. *World Bank*.
<https://doi.org/10.1093/wber/lhz013>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. (2018). Metodología de la investigación (6.^a ed.). McGraw Hill Education. ISBN: 9781456260965
- Lusardi, A. y Mitchell, O. S. (2014). The economic importance of financial literacy: Theory and evidence. *Journal of Economic Literature*, 52(1), 5–44.
<https://doi.org/10.1257/jel.52.1.5>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pereira, F. J., Ramírez, M. y Gómez, A. (2025). Diagnóstico del acceso al financiamiento formal en MIPYMES paraguayas [Estudio en curso]. (No disponible en repositorios académicos; referencia en proceso).
- Pro Desarrollo Paraguay. (2025). Inclusión financiera, conexión al mercado y trámites ágiles: Claves para la formalización de las MIPYMES. <https://pro.org.py/inclusion-financiera-conexion-al-mercado-y-tramites-agiles-claves-para-la-formalizacion-de-las-mipymes/>
- Roa, M. J. y Villegas, A. (2021). Capacidades, inclusión y vulnerabilidad financieras en Paraguay (Serie Políticas Públicas y Transformación Productiva N.º 38). CAF.

<https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1802>

Stiglitz, J. E. y Weiss, A. (1981). Credit rationing in markets with imperfect information.
American Economic Review, 71(3), 393–410. <https://www.jstor.org/stable/1802787>