

Servicios Financieros Grupo Coppel e Inclusión Financiera en México

Estudio Empírico 2025/26

Tec de Monterrey

ÍNDICE DE CONTENIDO

Tabla de Contenido

Tabla de Contenido 2

Presentación 7

Resumen Ejecutivo 8

Contexto Estratégico: Inclusión Financiera en México 12

 3.1 Evolución de la inclusión financiera en México 12

 3.2 Brechas estructurales del sistema financiero 12

 3.3 Retos de profundización financiera 12

 3.4 Digitalización financiera 12

 3.5 Relevancia estratégica del estudio 12

Marco Conceptual 13

 4.1 Evolución del concepto de inclusión financiera 13

 4.2 Inclusión financiera superficial vs. inclusión profunda 13

 4.3 Permanencia como variable estratégica 13

 4.4 Digitalización y profundización financiera 14

 4.5 Inclusión financiera y resiliencia económica 14

 4.6 Reducción de brechas estructurales 14

 4.7 Marco conceptual integrado del estudio 14

Metodología 15

 5.1 Diseño de la investigación 15

 5.2 Fuente de información y muestra 15

 5.3 Construcción de variables principales 15

 5.3.1 Variable Dependiente Principal: Inclusión Financiera Profunda 15

 5.3.2 Variable Clave Explicativa: Permanencia 16

 5.3.3 Digitalización 16

 5.3.4 Variable de Resultado Final: Resiliencia Económica 16

 5.4 Especificación de modelos econométricos 16

 5.5 Controles y robustez 16

 5.6 Alcances y limitaciones 16

 5.7 Valor estratégico de la metodología 16

Perfil del Cliente de Servicios Financieros Grupo Coppel 18

 6.1 Introducción 18

 6.2 Distribución por género 18

 6.3 Distribución por edad 18

 6.4 Nivel educativo 18

 6.5 Condición indígena 18

 6.6 Antigüedad como cliente 18

6.7 Multibancarización	19
6.8 Síntesis estratégica del perfil	19
Nivel de Inclusión Financiera	20
7.1 Introducción.....	20
7.2 Distribución del número de productos.....	20
7.3 Composición del portafolio financiero	20
7.4 Inclusión financiera y permanencia	20
7.5 Inclusión y digitalización.....	20
7.6 Inclusión diferenciada por segmento	20
7.7 Comparación conceptual con referencia nacional	20
7.8 Síntesis estratégica	21
Permanencia y Profundización Financiera	22
8.1 Introducción.....	22
8.2 Evidencia descriptiva: trayectoria de crecimiento financiero.....	22
8.3 Evidencia econométrica: magnitud de la asociación	22
8.4 Asociación diferenciada por segmento	22
8.5 Permanencia institucional	22
8.6 Síntesis estratégica	22
Asociaciones con Segmentos con Brechas Estructurales.....	23
9.1 Introducción.....	23
9.2 Brecha de género.....	23
9.3 Nivel educativo y profundización financiera	23
9.4 Interpretación estratégica.....	23
9.5 Implicación ESG.....	23
Tarjeta Departamental Coppel y otros indicadores financieros	24
10.1 Introducción.....	24
10.2 La tarjeta y el acceso al crédito formal.....	24
10.3 Evidencia empírica: asociación con permanencia	24
10.4 Tarjeta y diversificación financiera	24
10.5 Tarjeta departamental y crédito formal	24
10.6 Tarjeta y construcción de historial crediticio	24
10.7 Relevancia estratégica	24
10.8 Implicación para Consejo	25
10.9 Comparativo: clientes con vs. sin tarjeta departamental Coppel	25
Digitalización e Inclusión Financiera.....	26
11.1 Introducción.....	26
11.2 Nivel de adopción digital en la muestra	26
11.3 Evidencia econométrica: digitalización y diversificación financiera	26
11.4 Digitalización y permanencia	26
11.5 Digitalización en segmentos con mayores brechas	26
11.6 Uso de efectivo y medios electrónicos.....	26

11.7 Conclusión	27
Inclusión Financiera y Resiliencia Económica	28
12.1 Introducción.....	28
12.2 Nivel de resiliencia observado	28
12.3 Evidencia econométrica: permanencia y resiliencia	28
12.4 Inclusión profunda vs inclusión superficial	28
12.5 Resiliencia y segmentos vulnerables	28
12.6 Comparación conceptual con promedio nacional	28
12.7 Implicación estratégica.....	29
12.8 Conclusión	29
Modelo Estructural Integrado.....	30
13.1 Introducción.....	30
13.2 Especificación del modelo.....	30
13.3 Resultados principales	30
13.4 Asociaciones directas e indirectas	30
13.6 Implicaciones estratégicas	31
13.7 Relevancia para ESG y reporte institucional.....	31
13.8 Conclusión	31
Implicaciones Estratégicas para Servicios Financieros Grupo Coppel	32
14.1 Introducción.....	32
14.2 Permanencia como eje estratégico central	32
14.3 Tarjeta departamental y ecosistema financiero	32
14.4 Digitalización e inclusión financiera	32
14.5 Segmentación estratégica: asociaciones diferenciadas	32
14.6 Modelo de negocio.....	33
14.7 Integración ESG en estrategia corporativa	33
14.8 Priorización estratégica	33
14.9 Conclusión estratégica	33
Alcance e implicaciones de los hallazgos.....	34
15.1 Introducción.....	34
15.2 Servicios Financieros Grupo Coppel e inclusión financiera profunda.....	34
15.3 Diferenciación del modelo.....	34
15.4 Convergencia entre negocio e impacto social	34
15.6 Alcance del estudio	34
15.7 Posicionamiento ESG	35
15.8 Cierre.....	35
Profundización de Resultados Econométricos	36
16.1 Asociación entre antigüedad e inclusión financiera	36
16.2 Asociación de la tarjeta departamental Coppel con la permanencia	36
16.3 Digitalización y diversificación financiera	36
16.4 Inclusión y resiliencia económica	36

16.5 Segmentos con mayor elasticidad de inclusión 36

16.6 Robustez y significancia estadística 36

Tablas Ejecutivas de Resultados Econométricos 37

17.1 Asociación entre antigüedad e inclusión financiera 37

17.2 Tarjeta departamental y permanencia 37

17.3 Digitalización y diversificación financiera 37

17.4 Inclusión y resiliencia económica 37

17.5 Modelo estructural integrado..... 37

Key Insights Ejecutivos 38

Integración Estratégica ESG 39

19.1 Dimensión social (S) 39

19.2 Dimensión de gobernanza (G) 39

19.3 Dimensión ambiental (E) – contribución indirecta 39

19.4 Alineación con Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 39

19.5 Posicionamiento ESG estratégico..... 40

Cuadros Comparativos: Clientes Grupo Coppel y ENIF 2024..... 41

20.1 Ahorro, vulnerabilidad e ingresos..... 41

20.2 Pagos y adopción digital 41

20.3 Lectura ejecutiva 41

SECCIÓN 1

Presentación

El presente documento expone los resultados del estudio empírico desarrollado para analizar, con herramientas cuantitativas, la relación entre permanencia, diversificación y resiliencia económica en una muestra de clientes de Servicios Financieros Grupo Coppel. El análisis incorpora evidencia estadística orientada a examinar las relaciones observadas entre estas variables dentro de la población analizada.

En un entorno donde la inclusión financiera se ha convertido en un eje prioritario de política pública, regulación bancaria y evaluación ESG, resulta fundamental distinguir entre acceso financiero inicial y profundización financiera sostenible. Este estudio se enfoca precisamente en esa diferencia: no solo medir cuántas personas acceden al sistema financiero, sino analizar los niveles de diversificación financiera observados y su relación con otras variables dentro de la muestra.

La investigación combina información proveniente de 610 encuestas levantadas en seis zonas metropolitanas del país, con modelos econométricos y un modelo de ecuaciones estructurales. El objetivo fue analizar las relaciones de permanencia, diversificación de productos financieros, digitalización y resiliencia económica, así como examinar diferencias en estas asociaciones según género, etnia y nivel educativo.

Los hallazgos muestran asociaciones estadísticamente significativas entre una mayor permanencia como cliente y una mayor diversificación de productos financieros, así como en el uso de herramientas digitales y determinados indicadores de inclusión financiera. Asimismo, se observan asociaciones entre diversificación financiera y algunos indicadores de resiliencia económica dentro de la muestra analizada.

Debido al carácter transversal del estudio, estos resultados permiten identificar asociaciones entre variables, pero no establecer relaciones causales definitivas.

SECCIÓN 2

Resumen Ejecutivo

El presente documento expone los resultados del estudio empírico desarrollado para analizar, con herramientas cuantitativas, la relación entre permanencia, diversificación y resiliencia económica en una muestra de clientes de Servicios Financieros Grupo Coppel. La investigación combina 610 encuestas levantadas en seis zonas metropolitanas del país con modelos de regresión multivariada, modelos logísticos ordenados y un modelo de ecuaciones estructurales (SEM). La muestra no busca representatividad nacional; su propósito es analizar las relaciones entre las variables estudiadas dentro de la población encuestada.

Debido al carácter transversal del estudio, los resultados permiten identificar asociaciones entre variables, pero no establecer relaciones causales definitivas.

Cifras Clave del Estudio

610 Encuestas válidas	6 Zonas metropolitanas	179 Variables originales	+0.087 Productos adicionales por categoría de antigüedad ($p<0.01$)
---------------------------------	----------------------------------	------------------------------------	---

Perfil del Cliente

La muestra está compuesta exclusivamente por clientes vinculados al ecosistema financiero de Grupo Coppel y muestra presencia significativa de segmentos tradicionalmente subatendidos por la banca convencional: alta participación femenina; 41.6% con preparatoria incompleta o menor nivel educativo; presencia de población indígena; y concentración en población económicamente activa (25–55 años). Más del 80% de los clientes tiene más de un año de relación con la institución y el 42% supera los cinco años. El 58% mantiene relaciones activas con otras instituciones financieras, lo que indica que una parte relevante de la muestra opera en un entorno competitivo sin exclusividad bancaria.

Hallazgos Econométricos Principales

Permanencia y diversificación financiera

La permanencia del cliente constituye la variable con mayor peso analítico del modelo. Los modelos econométricos estiman que cada categoría adicional de antigüedad se asocia en promedio con +0.087 productos financieros ($p<0.01$). Esta asociación permanece significativa tras controlar por género, edad, escolaridad, condición indígena y nivel socioeconómico. Clientes con más de cinco años presentan entre 8% y 15% mayor diversificación financiera respecto a clientes recientes. El análisis descriptivo muestra una relación monótonica positiva entre antigüedad y diversificación a lo largo de todas las categorías de permanencia.

Una mayor permanencia se asocia no solo con una mayor diversificación financiera, sino también con una integración más profunda en el sistema financiero.

Digitalización y diversificación financiera

El uso de transferencias electrónicas se asocia con un incremento promedio de +0.142 productos financieros ($p<0.05$). Los clientes digitalmente activos presentan entre 12% y 20% mayor diversificación financiera; esta

asociación se mantiene significativa controlando por todas las variables sociodemográficas del modelo. Dentro de la muestra, el 67% de los clientes utiliza transferencias electrónicas —18 puntos porcentuales por encima del promedio ENIF 2024 (49%), una comparación de carácter referencial dadas las diferencias de población y diseño muestral—. La adopción digital es mayor en clientes con mayor permanencia, configurando una relación complementaria: mayor antigüedad se asocia con mayor uso digital, y mayor uso digital se asocia con mayor diversificación.

Inclusión financiera y resiliencia económica

La antigüedad como cliente muestra una asociación positiva y significativa con la capacidad autorreportada de cubrir entre 3 y 6 meses de gastos ante pérdida de ingresos ($p<0.05$). Clientes con mayor permanencia presentan entre 9% y 14% mayor probabilidad de reportar estabilidad económica. Los clientes digitalmente activos muestran menor probabilidad de vulnerabilidad severa. La mera tenencia de un producto no garantiza resiliencia; son la diversificación y la permanencia las variables que se asocian con una mayor estabilidad económica observable.

Permanencia — Diversificación — Resiliencia: el modelo estructural muestra asociaciones entre estas variables con significancia estadística global.

Tabla ejecutiva de resultados

Variable explicativa → Variable dependiente	Coeficiente	Interpretación
Antigüedad → # Productos financieros	+0.087***	La permanencia se asocia con mayor diversificación
Tarjeta departamental → Permanencia	Positivo**	La tarjeta se asocia con mayor permanencia
Transferencias electrónicas → # Productos	+0.142**	La digitalización se asocia con una mayor diversificación financiera
Antigüedad → Resiliencia (cubrir 3–6 meses)	Positivo**	La inclusión sostenida se asocia con resiliencia
SEM: Permanencia — Inclusión — Resiliencia	Sig. global	Convergencia entre variables comerciales y sociales

*** $p<0.01$ ** $p<0.05$

La Tarjeta Departamental Coppel es uno de los principales productos analizados en relación con la diversificación financiera dentro de la muestra. Ofrece acceso al crédito formal a clientes que pueden enfrentar barreras por falta de historial crediticio, informalidad laboral, bajo nivel educativo y asimetrías de información. Los modelos muestran que su tenencia se asocia positiva y significativamente con mayor permanencia ($p<0.05$) y con una mayor contratación de productos adicionales. Los datos descriptivos comparativos entre clientes con y sin tarjeta son consistentes con estos resultados:

Indicador	Con Tarjeta	Sin Tarjeta	Diferencial	Lectura
Antigüedad > 1 año	85%	70%	+15 pp	Mayor permanencia

3+ Productos Financieros	45%	28%	+17 pp	Mayor diversificación
Uso Transferencias Electrónicas	75%	58%	+17 pp	Mayor adopción digital
Cubre 3–6 meses de gastos	40%	30%	+10 pp	Mayor resiliencia

Estas diferencias son descriptivas y deben interpretarse como asociaciones observadas dentro de la muestra, no como efectos causales directos.

El estudio analiza cómo se comportan las asociaciones entre permanencia y diversificación financiera en segmentos que enfrentan mayores barreras históricas de acceso al sistema financiero formal. Los resultados muestran que la asociación entre permanencia y profundización financiera es significativamente más pronunciada en mujeres indígenas —más del doble del promedio entre mujeres indígenas de 35 a 70 años— y en mujeres con educación básica, con una progresión financiera observada entre 15% y 22% mayor que en segmentos promedio. Esta asociación se mantiene significativa incluso al analizar conjuntamente género, condición indígena y nivel educativo bajo múltiples condiciones de vulnerabilidad.

Con el 41.6% de la muestra contando con preparatoria incompleta o menor, la permanencia mantiene una asociación positiva y significativa con la diversificación financiera incluso en este segmento, mostrando que esta asociación se observa también con independencia del capital educativo formal como requisito de partida.

Comparativos con Referencia Nacional: Clientes Coppel y ENIF 2024

Las diferencias que se presentan a continuación son descriptivas y deben interpretarse considerando las diferencias de diseño muestral: la ENIF incluye población bancarizada y no bancarizada, mientras que la muestra Grupo Coppel corresponde exclusivamente a clientes del ecosistema. No constituyen una comparación directa de desempeño.

Indicador	Coppel	ENIF 2024	Brecha (pp)
Con ahorro formal (último año)	45%	30%	+15
Lleva presupuesto / registro de gastos	88%	69%	+19
Reporta insuficiencia de ingresos (últimos 12 meses)	15%	41%	-26
Realizó transferencias electrónicas en el último año	67%	49%	+18
Compra ≤ \$500: paga en efectivo	52%	85%	-33
Compra > \$500: paga en efectivo	35%	74%	-39

Posicionamiento Estratégico e Implicaciones ESG

Los resultados del estudio aportan elementos cuantitativos para el desarrollo y seguimiento de indicadores ESG alineados con las tres dimensiones del marco:

- **Dimensión Social (S):** asociaciones relevantes en mujeres y población indígena; indicadores de resiliencia económica; progresión financiera diferenciada en segmentos con mayores brechas.

- ▶ **Dimensión de Gobernanza (G):** modelo analítico respaldado por evidencia empírica; métricas cuantificables y trazables para reportes de sostenibilidad.
- ▶ **Dimensión Ambiental (E):** la digitalización de servicios financieros puede contribuir indirectamente a la reducción de dependencia física y uso de papel.

Los resultados pueden aportar elementos para el seguimiento de los ODS 1 (Fin de la Pobreza), ODS 5 (Igualdad de Género), ODS 8 (Trabajo Decente y Crecimiento Económico) y ODS 10 (Reducción de Desigualdades).

Priorización estratégica

1. Consolidar permanencia como KPI estratégico central.
2. Fortalecer la tarjeta departamental como producto relevante dentro del ecosistema financiero.
3. Acelerar migración digital en clientes con un solo producto.
4. Medir resultados diferenciados por segmento vulnerable con enfoque ESG.
5. Comunicar el modelo analítico en reportes de sostenibilidad e institucionales.

Alcance del estudio

Los hallazgos de este estudio corresponden exclusivamente a la población analizada y, debido al diseño transversal y alcance de la investigación, no establecen relaciones causales ni son generalizables a la población mexicana en su conjunto. Asimismo, no constituyen un aval, respaldo o recomendación institucional del Tecnológico de Monterrey respecto de productos, servicios o modelos empresariales específicos.

SECCIÓN 3

Contexto Estratégico: Inclusión Financiera en México

3.1 Evolución de la inclusión financiera en México

La inclusión financiera en México ha registrado avances sostenidos durante la última década; no obstante, persisten brechas estructurales que limitan la profundidad y calidad del acceso. De acuerdo con la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2024, el 77% de la población adulta reporta contar con al menos un producto financiero formal (INEGI & CNBV, 2024).

Si bien este indicador refleja un avance relevante en términos de bancarización, el análisis desagregado evidencia heterogeneidades importantes en el uso efectivo, la frecuencia de operación y la diversificación de productos financieros entre segmentos poblacionales. Las brechas se acentúan por nivel de ingreso, escolaridad, género y ubicación geográfica, lo que sugiere que el reto actual no se limita al acceso, sino a la profundización financiera y al desarrollo de capacidades para un uso estratégico de los servicios financieros.

3.2 Brechas estructurales del sistema financiero

Desde una perspectiva de política pública y desarrollo económico, estos resultados implican la necesidad de fortalecer estrategias de educación financiera, digitalización inclusiva y diseño de productos diferenciados que respondan a las características específicas de los distintos segmentos de la población.

3.3 Retos de profundización financiera

Otro desafío estructural es la resiliencia financiera. Una proporción importante de la población adulta reporta no contar con ahorros suficientes para cubrir más de un mes de gastos ante un *shock* económico. Esta vulnerabilidad evidencia que la inclusión superficial no garantiza estabilidad económica.

3.4 Digitalización financiera

En paralelo, el proceso de digitalización financiera ha avanzado aceleradamente. El uso de transferencias electrónicas y aplicaciones móviles ha crecido de forma significativa, aunque con diferencias marcadas según edad, escolaridad y nivel socioeconómico.

3.5 Relevancia estratégica del estudio

En este contexto, el reto estratégico del sistema financiero no es únicamente ampliar la cobertura, sino profundizar la inclusión: promover diversificación de productos, favorecer relaciones de largo plazo, fomentar educación financiera y contribuir a una mayor resiliencia económica de los hogares. El presente estudio se inserta dentro de esta discusión estratégica, analizando las relaciones entre permanencia, diversificación financiera, digitalización y resiliencia económica dentro de la muestra de clientes de Servicios Financieros Grupo Coppel.

SECCIÓN 4

Marco Conceptual

4.1 Evolución del concepto de inclusión financiera

La inclusión financiera ha evolucionado desde una definición centrada exclusivamente en el acceso a productos financieros hacia un enfoque multidimensional que incorpora **uso efectivo, calidad del servicio, profundidad financiera y resiliencia económica**.

El Banco Mundial define inclusión financiera como el acceso y uso de servicios financieros formales —cuentas, pagos, crédito, seguros y ahorro— que sean útiles, asequibles y responsables (World Bank, 2022). No obstante, investigaciones recientes enfatizan que la mera apertura de una cuenta no constituye inclusión financiera plena si no existe uso activo y diversificación de productos (Demirgüç-Kunt et al., 2018).

En América Latina, Orazi, Martínez y Vigier (2023) sostienen que la inclusión debe analizarse desde el lado de la demanda, considerando factores socioeconómicos, educación financiera, digitalización y confianza institucional. Bajo esta perspectiva, la inclusión es un proceso dinámico y acumulativo.

4.2 Inclusión financiera superficial vs. inclusión profunda

La literatura distingue entre:

- ▶ Inclusión superficial: acceso inicial a un producto financiero (por ejemplo, una cuenta básica o tarjeta).
- ▶ Inclusión profunda: diversificación progresiva de productos, uso frecuente, permanencia y capacidad de enfrentar shocks económicos.

Raffaelli, Correa-García y Stella (2025) señalan que la inclusión profunda se refleja en el número y variedad de productos financieros utilizados, así como en la capacidad de estos productos para mejorar la estabilidad económica del hogar.

Bajo este enfoque, el presente estudio operacionaliza la inclusión financiera como: Número de productos distintos contratados dentro del ecosistema financiero de Grupo Coppel (índice ordinal 1, 2, 3+). Este indicador es consistente con métricas internacionales que utilizan la diversificación de productos como proxy de integración financiera estructural.

4.3 Permanencia como variable estratégica

La permanencia en una institución financiera ha sido identificada en la literatura como un determinante clave de profundización financiera. De acuerdo con Beck, Demirgüç-Kunt y Levine (2007), el acceso continuo a servicios financieros formales genera acumulación de capital, construcción de historial crediticio y reducción de costos de información.

Desde un enfoque conductual, la permanencia también está asociada a aprendizaje financiero progresivo (*financial learning curve*), donde los clientes inician con productos básicos y migran hacia instrumentos más sofisticados conforme aumenta su confianza y conocimiento (Giné & Yang, 2009).

En el marco conceptual del presente estudio, la permanencia es tratada como variable explicativa central cuya relación se analiza con:

- ▶ Diversificación de productos.
- ▶ Adopción digital.
- ▶ Resiliencia económica.

4.4 Digitalización y profundización financiera

La digitalización financiera ha transformado radicalmente los mecanismos de inclusión. El uso de transferencias electrónicas, aplicaciones móviles y pagos digitales reduce barreras de acceso, costos de transacción y dependencia del efectivo (Suri & Jack, 2016). El Banco Mundial (2022) reconoce que los pagos digitales son puerta de entrada al ecosistema financiero más amplio, facilitando la transición hacia ahorro formal y crédito estructurado.

En este estudio, la variable uso de transferencias electrónicas se incorpora como proxy de digitalización financiera activa.

4.5 Inclusión financiera y resiliencia económica

La resiliencia financiera se define como la capacidad de un hogar para absorber shocks económicos sin caer en vulnerabilidad severa (Klapper et al., 2019). Diversos estudios han encontrado que hogares con acceso y uso diversificado de productos financieros tienen mayor capacidad de cubrir gastos ante pérdida de ingresos, evitar endeudamiento informal de alto costo y mantener estabilidad de consumo.

4.6 Reducción de brechas estructurales

La literatura documenta brechas persistentes en inclusión financiera por género, escolaridad y pertenencia étnica (Demirgüç-Kunt et al., 2018). En América Latina, las mujeres presentan menores tasas de acceso a crédito formal y menor diversificación financiera, particularmente en segmentos de menor nivel socioeconómico (OECD, 2021).

El presente estudio incorpora esta dimensión analítica al examinar relaciones diferenciadas en mujeres indígenas, mujeres con educación básica y segmentos tradicionalmente excluidos.

4.7 Marco conceptual integrado del estudio

Con base en la literatura revisada, el modelo conceptual del estudio propone analizar las siguientes relaciones:

Permanencia — Diversificación de productos (Inclusión profunda) — Resiliencia económica del hogar

Digitalización — Mayor diversificación financiera

Este modelo permite examinar las asociaciones entre estas variables dentro de la muestra analizada.

SECCIÓN 5

Metodología

5.1 Diseño de la investigación

El estudio se diseñó como una investigación cuantitativa, transversal y correlacional, con el objetivo de evaluar la relación entre permanencia, profundización financiera y resiliencia económica dentro del ecosistema de Servicios Financieros de Grupo Coppel. El enfoque metodológico combina estadística descriptiva, modelos de regresión multivariada, modelos logísticos ordenados y modelo de ecuaciones estructurales (SEM).

Desde una perspectiva estratégica, la metodología fue diseñada para responder tres preguntas clave:

- ▶ ¿Qué relación existe entre la permanencia y diversificación financiera?
- ▶ ¿Qué relación existe entre digitalización y profundización financiera?
- ▶ ¿Qué relación existe entre inclusión financiera y resiliencia económica observable?

5.2 Fuente de información y muestra

610 Encuestas válidas	179 Variables originales	6 Zonas metropolitanas
---------------------------------	------------------------------------	----------------------------------

La muestra se integra exclusivamente por clientes vinculados al ecosistema financiero Coppel. Variables sociodemográficas clave: género, edad, nivel educativo, condición indígena, nivel socioeconómico y antigüedad como cliente. Desde una perspectiva metodológica, la muestra no busca representatividad nacional (como ENIF), sino analizar las relaciones entre las variables estudiadas dentro de la población encuestada.

5.3 Construcción de variables principales

5.3.1 Variable Dependiente Principal: Inclusión Financiera Profunda

Se construyó un índice ordinal de inclusión financiera basado en el número de productos distintos contratados dentro del ecosistema financiero de Grupo Coppel: 1 producto, 2 productos, 3 o más productos. Este indicador se utiliza en literatura internacional como proxy de profundización financiera, al reflejar diversificación y uso ampliado del sistema formal.

La literatura académica y organismos multilaterales identifican tres dimensiones centrales:

a) Liquidez preventiva (*precautionary savings*): Derivada del modelo de ahorro precautorio (Carroll, 1997), establece que los hogares racionales acumulan activos líquidos para suavizar el consumo frente a incertidumbre de ingresos.

b) Capacidad de absorción de *shocks*: La resiliencia implica mantener estabilidad en consumo básico ante eventos adversos. Los umbrales de 3 a 6 meses se consideran indicadores robustos de estabilidad estructural.

c) Vulnerabilidad financiera: La OCDE vincula resiliencia con educación financiera, planeación y diversificación de instrumentos, señalando que baja alfabetización financiera incrementa la probabilidad de estrés financiero persistente.

5.3.2 Variable Clave Explicativa: Permanencia

La permanencia se midió mediante categorías de antigüedad como cliente: menos de 1 año, 1–3 años, 3–5 años, más de 5 años. Esta variable captura la dimensión temporal del vínculo cliente–institución y permite evaluar asociaciones vinculadas con distintos niveles de antigüedad.

5.3.3 Digitalización

Se incorporó como variable dicotómica el uso de transferencias electrónicas en el último año, como *proxy* de adopción digital activa.

5.3.4 Variable de Resultado Final: Resiliencia Económica

Se utilizó como indicador de resiliencia la capacidad autorreportada de cubrir entre 3 y 6 meses de gastos ante pérdida de ingresos. Este indicador es consistente con métricas internacionales de estabilidad financiera de los hogares, particularmente con los resultados reportados en la Global Findex Database (World Bank, 2021).

5.4 Especificación de modelos econométricos

(1) Modelo de Regresión Lineal: $\text{Inclusión}_i = \beta_0 + \beta_1 \text{Permanencia}_i + \beta_2 \text{Digitalización}_i + \beta_3 X_i + \varepsilon_i$

(2) Modelo Logístico Ordenado: Para validar robustez dada la naturaleza ordinal de la variable dependiente.

(3) Modelo de Ecuaciones Estructurales (SEM): Se estimó un modelo estructural para examinar simultáneamente las relaciones entre: Permanencia — Inclusión — Resiliencia.

5.5 Controles y robustez

Los modelos incluyen controles por género, edad, nivel educativo, condición indígena y nivel socioeconómico. Se verificó significancia al 95% y 99%, estabilidad en signos y magnitudes, ausencia de colinealidad severa y robustez en especificaciones alternativas.

5.6 Alcances y limitaciones

Alcances: Permite evaluar dinámicas internas de profundización financiera; incorpora dimensión temporal (permanencia); integra análisis de resiliencia económica; ofrece evidencia cuantitativa alineada con marcos ESG.

Limitaciones: Diseño transversal (no panel longitudinal); por lo que los resultados permiten identificar asociaciones entre variables, pero no establecer relaciones causales definitivas; información autorreportada en algunas variables; muestra no probabilística y no representativa de la población nacional.

5.7 Valor estratégico de la metodología

Desde una perspectiva de Consejo, la metodología permite examinar conjuntamente las relaciones entre las principales variables del estudio, traducir evidencia econométrica en implicaciones estratégicas, y aportar información para construir indicadores ESG y proporcionar bases para la comunicación institucional y reputacional.

SECCIÓN 6

Perfil del Cliente de Servicios Financieros Grupo Coppel

6.1 Introducción

El análisis del perfil del cliente permite contextualizar los resultados econométricos y dimensionar el alcance estratégico del modelo de inclusión financiera de Grupo Coppel. A diferencia de estudios nacionales como ENIF —que capturan población general— la muestra analizada está compuesta exclusivamente por clientes vinculados al ecosistema financiero de Grupo Coppel. El perfil sociodemográfico muestra presencia de segmentos tradicionalmente subatendidos por la banca convencional dentro de la muestra analizada.

6.2 Distribución por género

La muestra presenta una participación relevante de mujeres, lo cual es estratégicamente significativo dado que a nivel nacional persiste una brecha de género en acceso a crédito formal y las mujeres tienden a presentar menor acceso a financiamiento formal en segmentos de baja escolaridad. La presencia femenina permite analizar los resultados del estudio considerando las brechas de género existentes en el acceso al financiamiento formal.

6.3 Distribución por edad

La distribución etaria muestra una concentración importante en población económicamente activa (25–55 años), consistente con necesidades de crédito productivo y de consumo, demanda de instrumentos de captación y uso potencial de canales digitales. La permanencia observada en estos grupos permite analizar su asociación con distintos niveles de diversificación financiera.

6.4 Nivel educativo

41.6% de la muestra cuenta con preparatoria incompleta o menor nivel educativo.

En el contexto nacional, el nivel educativo está fuertemente correlacionado con inclusión financiera (ENIF 2024). Que una proporción significativa de la base de clientes pertenezca a este segmento permite analizar las asociaciones observadas en la población que enfrenta barreras estructurales en la banca tradicional.

6.5 Condición indígena

La muestra incluye presencia de población indígena, segmento históricamente excluido del sistema financiero formal. La presencia de población indígena permite analizar las asociaciones entre permanencia y diversificación financiera en este segmento, incluidas mujeres indígenas.

6.6 Antigüedad como cliente

>80%

Con más de 1 año de relación

42%

Con más de 5 años de relación

Este dato es clave por tres razones: permite evaluar asociaciones según distintos niveles de antigüedad, refleja estabilidad de la base de clientes y muestra una relación sostenida con la institución en una parte relevante de la muestra.

6.7 Multibancarización

58.03% de los clientes mantiene relaciones activas con otras instituciones financieras.

Esto indica que Servicios Financieros Grupo Coppel participa en un entorno competitivo donde la inclusión financiera no implica exclusividad bancaria.

6.8 Síntesis estratégica del perfil

El perfil del cliente Servicios Financieros Grupo Coppel puede caracterizarse como: alta participación femenina, presencia significativa de población con menor escolaridad, inclusión de población indígena, fuerte concentración en población económicamente activa, elevada permanencia y nivel relevante de multibancarización.

SECCIÓN 7

Nivel de Inclusión Financiera

7.1 Introducción

El nivel de inclusión financiera constituye el núcleo analítico del estudio. Más allá del acceso inicial a un producto financiero, esta sección evalúa el grado de profundización financiera, entendido como la diversificación de productos dentro del ecosistema financiero Grupo Coppel.

7.2 Distribución del número de productos

97% Clientes con 1–3 productos	1.6 Productos promedio por cliente
--	--

Existe una concentración relevante en el rango de 2 productos en clientes con mayor permanencia. En la muestra, una mayor permanencia se asocia con una mayor diversificación del portafolio financiero.

7.3 Composición del portafolio financiero

El análisis de tenencia por tipo de producto muestra pilares principales: Tarjeta Departamental Coppel y productos de captación (débito/ahorro). La coexistencia de estos productos refleja distintos niveles de diversificación financiera dentro de la muestra.

7.4 Inclusión financiera y permanencia

Uno de los hallazgos centrales es la relación positiva entre antigüedad y número de productos. Los modelos econométricos estiman que cada categoría adicional de permanencia se asocia con un promedio de +0.087 productos financieros ($p<0.01$). En términos acumulativos, clientes con más de cinco años presentan niveles de diversificación entre 8% y 15% mayores.

7.5 Inclusión y digitalización

El uso de transferencias electrónicas se asocia con un incremento promedio de +0.142 productos adicionales ($p<0.05$). Los clientes digitalmente activos presentan entre 12% y 20% mayor diversificación financiera. Estos resultados muestran una asociación positiva entre digitalización y diversificación financiera.

7.6 Inclusión diferenciada por segmento

El análisis de interacciones muestra que la asociación entre permanencia e inclusión es más pronunciada en mujeres indígenas, mujeres con menor nivel educativo y segmentos tradicionalmente excluidos del sistema bancario formal.

7.7 Comparación conceptual con referencia nacional

Si bien la ENIF 2024 reporta una tasa de bancarización cercana a 77% a nivel nacional, dentro del ecosistema Grupo Coppel el 100% de la muestra está formalmente integrada, la mayoría cuenta con más de un producto y existe evidencia de progresión financiera asociada a permanencia. Por las diferencias en población objetivo y

diseño muestral, esta referencia es únicamente descriptiva y no constituye una comparación directa de desempeño.

7.8 Síntesis estratégica

El nivel de inclusión financiera observado muestra una asociación positiva entre digitalización y diversificación, con una relación más fuerte en segmentos vulnerables, y con la permanencia como la variable de mayor peso específico.

SECCIÓN 8

Permanencia y Profundización Financiera

8.1 Introducción

La permanencia del cliente constituye la variable estructural más relevante del modelo analítico. Mientras que el acceso inicial representa el punto de entrada al sistema financiero, la permanencia se analiza en relación con la profundidad de integración y la expansión del portafolio financiero en el tiempo.

8.2 Evidencia descriptiva: trayectoria de crecimiento financiero

El análisis descriptivo muestra una tendencia clara: clientes con menos de 1 año presentan menor número promedio de productos, el promedio incrementa progresivamente en categorías de 1–3 años, 3–5 años y más de 5 años. La Curva de Profundización Financiera evidencia una relación monotonía positiva entre antigüedad y diversificación.

8.3 Evidencia econométrica: magnitud de la asociación

Los modelos estiman que cada categoría adicional de antigüedad se asocia en promedio con +0.087 productos financieros ($p < 0.01$). La asociación permanece significativa tras controlar por género, edad, escolaridad, condición indígena y nivel socioeconómico. Clientes con más de cinco años presentan entre 8% y 15% mayor diversificación financiera.

8.4 Asociación diferenciada por segmento

La asociación de la permanencia sobre la profundización financiera no es homogénea. Se observa una asociación significativamente mayor en poblaciones estructuralmente vulnerables: esta relación es más pronunciada en mujeres indígenas (más del doble del promedio entre mujeres indígenas de 35 a 70 años) y en mujeres con educación básica.

8.5 Permanencia institucional

El alto porcentaje de clientes con más de 1 año (80%) y más de 5 años (42%) muestra relaciones prolongadas con la institución dentro de una parte relevante de la muestra.

8.6 Síntesis estratégica

La evidencia empírica muestra una asociación positiva y estadísticamente significativa entre permanencia y diversificación financiera. Esta asociación es mayor en segmentos vulnerables.

Una mayor permanencia se asocia no solo con una mayor diversificación financiera, sino también una integración más profunda en el sistema financiero.

SECCIÓN 9

Asociaciones con Segmentos con Brechas Estructurales

9.1 Introducción

La inclusión financiera no ocurre en un vacío institucional. En México, las brechas estructurales por género, nivel educativo y condición étnica continúan limitando el acceso y uso efectivo de servicios financieros formales. La ENIF 2024 y la base Global Findex documentan estas inequidades.

¿Cómo se comportan las asociaciones analizadas en segmentos que enfrentan mayores brechas estructurales de inclusión financiera?

9.2 Brecha de género

En la muestra analizada existe alta participación femenina dentro del ecosistema, la permanencia se asocia con una mayor diversificación financiera en mujeres y no se observa una asociación negativa estructural por condición de género al controlar por otras variables.

La asociación entre permanencia y diversificación financiera es más pronunciada en población históricamente excluida. La progresión financiera observada en mujeres indígenas puede ser entre 15% y 22% mayor que en segmentos promedio.

9.3 Nivel educativo y profundización financiera

Con 41.6% de la muestra con preparatoria incompleta o menor, la permanencia mantiene una asociación positiva y significativa con la diversificación financiera incluso en este segmento.

9.5 Inclusión en segmentos vulnerables

Cuando se analizan conjuntamente género, condición indígena y nivel educativo, la asociación con la permanencia sigue siendo significativa, aun bajo múltiples condiciones de vulnerabilidad.

9.4 Interpretación estratégica

La profundización de la inclusión financiera no se limita al acceso inicial, sino que comprende dimensiones como la permanencia, la diversificación, la formalización crediticia y la integración digital. Los resultados observados en la muestra reflejan elementos asociados con escalabilidad e inclusión financiera, incluidas asociaciones relevantes en segmentos con mayores brechas estructurales.

9.5 Implicación ESG

Los resultados de esta sección pueden aportar elementos para el desarrollo y seguimiento de indicadores vinculados con la dimensión social del marco ESG, particularmente en enfoque de género, población indígena y segmentos con menor nivel educativo.

Tarjeta Departamental Coppel y otros indicadores financieros

10.1 Introducción

Dentro del ecosistema financiero Grupo Coppel, la Tarjeta Departamental Coppel constituye uno de los principales productos analizados en relación con la diversificación financiera. La literatura financiera señala que los productos de crédito formal constituyen un punto de inflexión en la trayectoria de inclusión financiera. En este estudio, la tenencia de la tarjeta se analiza en relación con otros indicadores financieros, con el propósito de examinar su asociación con distintas dimensiones de la inclusión financiera.

10.2 La tarjeta y el acceso al crédito formal

La tarjeta Departamental Coppel ofrece acceso al crédito formal a clientes que pueden enfrentar barreras por falta de historial crediticio, informalidad laboral, bajo nivel educativo y asimetrías de información. Su tenencia puede analizarse en relación con otros indicadores: formalización progresiva, generación de comportamiento crediticio observable y transición hacia otros productos financieros.

10.3 Evidencia empírica: asociación con permanencia

Los modelos econométricos muestran que la tenencia de tarjeta Departamental Coppel se asocia positiva y significativamente con mayor permanencia ($p < 0.05$). Esta asociación permite examinar la relación entre la tenencia de la tarjeta y la permanencia dentro de la muestra analizada.

10.4 Tarjeta y diversificación financiera

Los clientes con tarjeta presentan una mayor contratación de productos adicionales y un mayor uso de instrumentos de captación y herramientas digitales.

10.5 Tarjeta departamental y crédito formal

La tenencia de una tarjeta departamental representa una modalidad de acceso al crédito formal, particularmente en segmentos que pueden enfrentar barreras de acceso a otras fuentes de financiamiento.

10.6 Tarjeta y construcción de historial crediticio

La tarjeta puede contribuir a generar comportamiento crediticio observable, facilitar potencialmente el acceso futuro a crédito, reducir asimetrías de información e integrarse al sistema financiero ampliado.

10.7 Relevancia estratégica

La tarjeta Departamental Coppel representa un instrumento de vinculación recurrente y un producto estratégico dentro del ecosistema. Permite atender segmentos que la banca tradicional considera de mayor riesgo.

10.8 Implicación para Consejo

La tarjeta de crédito Departamental Coppel no debe entenderse únicamente como producto de margen financiero, sino también como un producto cuya tenencia presenta asociaciones relevantes con la permanencia y diversificación financiera dentro de la muestra.

Los clientes con tarjeta presentan mayores niveles de permanencia, diversificación financiera y estabilidad económica que quienes no la poseen. Estos resultados pueden aportar elementos para analizar el papel de la tarjeta en la estrategia comercial, la inclusión financiera, la sostenibilidad y el posicionamiento ESG.

10.9 Comparativo: clientes con vs. sin tarjeta departamental Coppel

Indicador	Con Tarjeta (%)	Sin Tarjeta (%)	Diferencial (pp)	Interpretación Estratégica
Antigüedad > 1 año	85%	70%	+15	Mayor permanencia entre clientes con tarjeta
3+ Productos Financieros	45%	28%	+17	Mayor diversificación estructural
Uso de Transferencias Electrónicas	75%	58%	+17	Mayor adopción digital
Capacidad cubrir 3–6 meses de gastos	40%	30%	+10	Mayor resiliencia económica

SECCIÓN 11

Digitalización e Inclusión Financiera

11.1 Introducción

La digitalización financiera se ha consolidado como uno de los principales catalizadores de inclusión financiera a nivel global. En el contexto mexicano, la ENIF 2024 reporta que menos de la mitad de la población adulta utiliza transferencias electrónicas de manera recurrente, y el efectivo continúa siendo el medio de pago predominante en compras de bajo monto.

¿La adopción digital dentro del ecosistema financiero Grupo Coppel se asocia con una mayor profundización financiera?

11.2 Nivel de adopción digital en la muestra

67% Clientes con uso de transferencias electrónicas	+18pp Por encima del promedio ENIF 2024 (49%)
---	---

La adopción digital es mayor en clientes con mayor permanencia y está asociada a mayor diversificación de productos financieros. En la muestra analizada, la adopción digital se asocia con una mayor diversificación financiera.

11.3 Evidencia econométrica: digitalización y diversificación financiera

El modelo de regresión multivariada estima que el uso de transferencias electrónicas se asocia con un incremento promedio de +0.142 productos financieros ($p < 0.05$). Los clientes digitalmente activos presentan entre 12% y 20% mayor diversificación financiera. Esta asociación permanece significativa incluso controlando por género, edad, nivel educativo, condición indígena y permanencia.

11.4 Digitalización y permanencia

Existe una relación complementaria entre digitalización y permanencia: clientes con mayor antigüedad presentan mayor probabilidad de uso digital, y el uso digital se asocia con una mayor diversificación financiera.

Permanencia — Mayor uso digital — Mayor diversificación — Mayor permanencia

11.5 Digitalización en segmentos con mayores brechas

La adopción digital no está limitada exclusivamente a segmentos de mayor escolaridad. En población vulnerable, la digitalización también se asocia a mayor diversificación financiera. Esta asociación también se observa en segmentos con mayores barreras estructurales de inclusión financiera.

11.6 Uso de efectivo y medios electrónicos

En comparación con referencia nacional, la muestra de Grupo Coppel presenta menor dependencia del efectivo en compras y mayor frecuencia del uso de medios electrónicos. Esta comparación es descriptiva y debe interpretarse considerando las diferencias entre ambas poblaciones y diseños muestrales.11.7 Implicaciones estratégicas

Los resultados muestran asociaciones entre digitalización, permanencia y profundización financiera que pueden aportar elementos para la estrategia de inclusión financiera y el desarrollo de los canales digitales de Grupo Coppel.

La digitalización no es solo infraestructura tecnológica; constituye una dimensión relevante de la inclusión financiera.

11.7 Conclusión

La evidencia empírica muestra una asociación positiva entre el uso de herramientas digitales y una mayor diversificación financiera. Esta relación se mantiene al incorporar los controles considerados en el estudio.

SECCIÓN 12

Inclusión Financiera y Resiliencia Económica

12.1 Introducción

La resiliencia económica del hogar constituye una de las dimensiones más relevantes asociadas con la inclusión financiera profunda. Mientras que el acceso a productos financieros es un insumo, la capacidad de enfrentar *shocks* económicos —pérdida de empleo, enfermedad, reducción de ingresos— constituye un indicador relevante de estabilidad estructural.

En este estudio, la resiliencia se mide mediante la capacidad autorreportada de cubrir entre 3 y 6 meses de gastos ante pérdida de ingresos.

12.2 Nivel de resiliencia observado

Los resultados muestran que una proporción significativa de clientes reporta poder cubrir entre 3 y 6 meses de gastos; esta proporción es mayor entre clientes con mayor antigüedad, y los clientes con mayor diversificación financiera presentan mayores niveles de estabilidad económica.

12.3 Evidencia econométrica: permanencia y resiliencia

Los modelos estiman que la antigüedad como cliente presenta una asociación positiva y significativa sobre la probabilidad de resiliencia ($p < 0.05$). Clientes con mayor permanencia presentan entre 9% y 14% mayor probabilidad de reportar estabilidad económica. Clientes con tarjeta de crédito muestran mayor resiliencia relativa. Clientes digitalmente activos presentan menor probabilidad de vulnerabilidad severa.

Permanencia — Diversificación — Resiliencia

12.4 Inclusión profunda vs inclusión superficial

Un hallazgo central del estudio es que la mera tenencia de un producto no garantiza resiliencia. La diversificación y permanencia sí se asocian a mayor estabilidad. Esto coincide con literatura internacional que advierte que cuentas inactivas o uso limitado no generan impacto económico significativo (Global Findex).

12.5 Resiliencia y segmentos vulnerables

La asociación positiva de la permanencia sobre resiliencia también se observa en mujeres indígenas y en segmentos de menor nivel educativo. Esta asociación también está presente en segmentos que enfrentan mayores brechas estructurales de inclusión financiera.

12.6 Comparación conceptual con promedio nacional

A nivel nacional, ENIF reporta que una proporción considerable de la población adulta no podría cubrir más de un mes de gastos ante un *shock*. En contraste, dentro del ecosistema Grupo Coppel la diversificación financiera está asociada a mayor estabilidad y permanencia se asocia con mayores niveles de resiliencia.

12.7 Implicación estratégica

La inclusión financiera profunda puede asociarse con un doble retorno: el retorno económico, vinculado con una mayor permanencia, y el retorno social, asociado con una mayor resiliencia del hogar. Esta convergencia puede aportar elementos para el posicionamiento ESG, comunicación institucional, la relación con reguladores y la estrategia de sostenibilidad corporativa.

12.8 Conclusión

La relación estructural Permanencia — Inclusión — Resiliencia representa el núcleo del modelo analítico del estudio.

SECCIÓN 13

Modelo Estructural Integrado

13.1 Introducción

El objetivo central del modelo estructural es examinar de manera simultánea las relaciones entre permanencia como cliente, inclusión financiera profunda y resiliencia económica del hogar. El Modelo de Ecuaciones Estructurales (SEM) permite examinar de manera integrada las relaciones propuestas en el marco conceptual.

¿La permanencia se asocia con una mayor inclusión financiera y, a través de ella, con una mayor resiliencia económica?

13.2 Especificación del modelo

El modelo estructural estimado contempla: Permanencia → Inclusión Financiera, Inclusión Financiera → Resiliencia Económica, Permanencia → Resiliencia (efecto directo), Digitalización → Inclusión Financiera. Con controles por género, edad, nivel educativo, condición indígena y nivel socioeconómico.

Formalmente: $Inclusión_i = \beta_1 Permanencia_i + \beta_2 Digitalización_i + \beta_3 X_i + \varepsilon_{1_i}$ / $Resiliencia_i = \gamma_1 Inclusión_i + \gamma_2 Permanencia_i + \gamma_3 X_i + \varepsilon_{2_i}$

13.3 Resultados principales

El modelo estructural muestra que la permanencia presenta una asociación positiva y significativa sobre inclusión financiera; la inclusión financiera presenta una asociación positiva y significativa sobre resiliencia económica; se observa una relación indirecta entre permanencia y resiliencia mediada por diversificación financiera; y la digitalización se asocia positivamente con la inclusión financiera.

13.4 Asociaciones directas e indirectas

Permanencia — Inclusión — Resiliencia

Parte de la relación entre permanencia y resiliencia es indirecta y está mediada por la diversificación financiera. La inclusión profunda actúa como variable mediadora de transmisión estructural.

13.5 Validación del modelo conceptual

El modelo estructural aporta evidencia consistente con el marco teórico planteado en la Sección 4: la permanencia no es una variable comercial aislada, la inclusión financiera profunda es el eslabón intermedio y la resiliencia económica es el resultado final observable considerado en el modelo.

13.6 Implicaciones estratégicas

El modelo estructural muestra una convergencia entre variables vinculadas con el crecimiento comercial y resultados sociales. Una mayor permanencia se asocia con una mayor diversificación y con mayores niveles de estabilidad económica del cliente.

Mayor permanencia — Mayor inclusión — Mayor resiliencia — Mayor permanencia

13.7 Relevancia para ESG y reporte institucional

El modelo estructural ofrece elementos cuantitativos para el desarrollo y seguimiento de indicadores ESG, comunicación institucional, relación con reguladores y posicionamiento reputacional. Permite relacionar métricas operativas (antigüedad, productos, digitalización) con indicadores sociales (resiliencia económica).

13.8 Conclusión

Los resultados observados en clientes de Servicios Financieros Grupo Coppel van más allá del acceso financiero; muestran asociaciones con mayores niveles de estabilidad económica.

SECCIÓN 14

Implicaciones Estratégicas para Servicios Financieros Grupo Coppel

14.1 Introducción

Los resultados del estudio muestran asociaciones entre permanencia, inclusión financiera y resiliencia económica dentro de la muestra analizada. La evidencia econométrica y estructural permite derivar implicaciones estratégicas claras en cinco dimensiones: estrategia de permanencia, tarjeta departamental, digitalización, segmentación vulnerable y posicionamiento ESG.

14.2 Permanencia como eje estratégico central

La permanencia es una variable central del modelo. Cada categoría adicional de antigüedad se asocia con una mayor diversificación financiera y resiliencia económica.

La estrategia de retención puede considerarse no solo desde una perspectiva comercial, sino por su asociación con indicadores de profundización financiera y resiliencia económica.

14.3 Tarjeta departamental y ecosistema financiero

La tarjeta Departamental Coppel se asocia con una mayor permanencia y diversificación. La tarjeta no debe evaluarse únicamente por margen financiero, sino también por su relación con otros indicadores financieros dentro del ecosistema.

14.4 Digitalización e inclusión financiera

La digitalización se asocia con niveles entre 12% y 20% mayores de diversificación financiera.

Acciones recomendadas: priorizar adopción digital en clientes con 1 producto; integrar incentivos a uso de transferencias electrónicas;

diseñar programas de migración digital en segmentos vulnerables.

14.5 Segmentación estratégica: asociaciones diferenciadas

La asociación entre permanencia y diversificación financiera es mayor en mujeres indígenas, mujeres con menor nivel educativo y segmentos tradicionalmente excluidos. Estos resultados muestran asociaciones relevantes en segmentos con mayores brechas estructurales de inclusión financiera.

Acciones recomendadas: desarrollar narrativa ESG basada en evidencia cuantitativa; profundizar programas enfocados en mujeres indígenas; integrar medición de resultados diferenciados por segmento.

14.6 Modelo de negocio

Permanencia — Inclusión profunda — Resiliencia — Mayor permanencia

Este modelo plantea una posible alineación entre retención, impacto social y posicionamiento reputacional. El modelo combina objetivos de crecimiento económico con objetivos de inclusión financiera en segmentos con mayores brechas estructurales.

14.7 Integración ESG en estrategia corporativa

Los hallazgos permiten integrar métricas ESG concretas: % clientes con permanencia > 3 años, % clientes con 2 o más productos, % clientes digitalmente activos, % clientes con resiliencia financiera media-alta.

14.8 Priorización estratégica

1. Consolidar permanencia como KPI estratégico.
2. Fortalecer la tarjeta como producto relevante dentro del ecosistema financiero.
3. Acelerar migración digital.
4. Medir resultados diferenciados por segmento vulnerable.
5. Comunicar modelo estructural en reportes ESG y medios.

14.9 Conclusión estratégica

La inclusión profunda no es accesoría al negocio; puede construir un componente central del modelo de crecimiento sostenible.

SECCIÓN 15

Alcance e implicaciones de los hallazgos

15.1 Introducción

Los resultados del estudio aportan elementos para construir un posicionamiento institucional en torno a la inclusión financiera. Las asociaciones observadas entre permanencia, inclusión financiera y estabilidad económica del hogar proporcionan evidencia empírica para este posicionamiento.

15.2 Servicios Financieros Grupo Coppel e inclusión financiera profunda

La evidencia muestra asociaciones relevantes entre permanencia, diversificación financiera, digitalización y resiliencia económica, incluidas asociaciones diferenciadas en segmentos tradicionalmente excluidos y con mayores brechas estructurales de inclusión financiera.

Servicios Financieros Grupo Coppel no solo facilita el acceso a productos; en la muestra se observan distintos niveles de permanencia y diversificación financiera.

15.3 Diferenciación del modelo

El modelo combina la integración *retail*–finanzas, tarjeta departamental como producto de crédito formal y permanencia como variable asociada con la profundización financiera. Esta combinación configura una propuesta diferenciada para atender segmentos que la banca tradicional no prioriza y construir historial crediticio gradual.

15.4 Convergencia entre negocio e impacto social

Mayor permanencia — Mayor diversificación financiera — Mayor resiliencia — Mayor permanencia

Este modelo plantea una posible convergencia entre crecimiento económico del cliente y sostenibilidad del modelo de negocio.

15.5 Relevancia en el entorno nacional

En un contexto marcado por brechas de género, informalidad laboral y vulnerabilidad económica de los hogares, los resultados observados en clientes de Servicios Financieros Grupo Coppel resultan relevantes para analizar mecanismos de integración financiera.

15.6 Alcance del estudio

El estudio, realizado por investigadores de la Escuela de Negocios del Tecnológico de Monterrey por encargo de Grupo Coppel, analiza las relaciones entre permanencia, diversificación de productos financieros, uso de canales digitales y resiliencia económica en una muestra de 610 clientes activos de Grupo Coppel en seis zonas metropolitanas del país. Los resultados identifican asociaciones estadísticamente significativas entre estas variables dentro de la población analizada. Debido al diseño y alcance de la investigación, los hallazgos no

establecen relaciones causales ni son generalizables a la población mexicana en su conjunto. Asimismo, no constituyen un aval, respaldo o recomendación institucional del Tecnológico de Monterrey respecto de productos, servicios o modelos empresariales específicos.

15.7 Posicionamiento ESG

Dimensión Social (S): Inclusión de mujeres y población indígena; indicadores de resiliencia económica; asociaciones diferenciadas en segmentos vulnerables.

Dimensión de Gobernanza (G): Modelo analítico respaldado por evidencia empírica; métricas cuantificables; evidencia estadística.

Dimensión Ambiental (E) – contribución indirecta: La digitalización puede contribuir a reducir la dependencia física y el uso intensivo de papel.

15.8 Cierre

La evidencia empírica muestra una arquitectura financiera en la que permanencia, diversificación y resiliencia económica presentan asociaciones relevantes.

Profundización de Resultados Econométricos

16.1 Asociación entre antigüedad e inclusión financiera

Los modelos de regresión indican que la antigüedad como cliente presenta un coeficiente positivo y estadísticamente significativo ($p < 0.01$) sobre el número de productos financieros contratados. El coeficiente estimado (+0.087) indica que cada categoría adicional de permanencia se asocia en promedio con 0.087 productos financieros adicionales.

En términos estratégicos, los clientes con mayor permanencia presentan mayores niveles de diversificación financiera, consistentes con una integración más profunda al sistema formal.

16.2 Asociación de la tarjeta departamental Coppel con la permanencia

La variable asociada a la tenencia de tarjeta departamental Coppel muestra un coeficiente positivo y significativo ($p < 0.05$) en los modelos donde la permanencia es variable dependiente. Esto muestra una asociación entre la tenencia de tarjeta y permanencia, así como su relevancia como producto de crédito formal dentro del ecosistema financiero.

16.3 Digitalización y diversificación financiera

El uso de transferencias electrónicas presenta un coeficiente positivo aproximado de +0.142 ($p < 0.05$) sobre el número de productos contratados. Los clientes digitalmente activos tienden a diversificar más su portafolio financiero. La digitalización se asocia con una mayor profundización financiera dentro de la muestra analizada.

16.4 Inclusión y resiliencia económica

En los modelos donde la capacidad de cubrir gastos durante 3–6 meses es variable dependiente, la antigüedad como cliente muestra una asociación positiva y significativa ($p < 0.05$). La magnitud de la asociación aporta evidencia sobre la relación entre inclusión financiera y resiliencia económica en el hogar, consistente con el modelo Permanencia — Inclusión — Resiliencia.

16.5 Segmentos con mayor elasticidad de inclusión

Los modelos con interacciones revelan que la asociación con la permanencia es más pronunciada en mujeres indígenas y en mujeres con menor nivel educativo. Estos segmentos presentan mayor elasticidad en la relación entre tiempo como cliente y diversificación financiera, mostrando asociaciones diferenciadas en poblaciones históricamente excluidas.

16.6 Robustez y significancia estadística

Todos los modelos reportan niveles adecuados de ajuste y significancia global. Las pruebas de robustez confirman estabilidad en los signos y magnitudes de los coeficientes. La consistencia de resultados entre modelos de regresión y el modelo de ecuaciones estructurales refuerza la interpretación estratégica de los hallazgos.

SECCIÓN 17

Tablas Ejecutivas de Resultados Econométricos

A continuación, se presentan tablas ejecutivas con los principales coeficientes estimados en los modelos econométricos. Se reportan únicamente variables clave con relevancia estratégica para el Consejo.

17.1 Asociación entre antigüedad e inclusión financiera

Variable Dependiente	Variable Explicativa	Coeficiente	Significancia	Interpretación Estratégica
# Productos Financieros	Antigüedad (categorías)	+0.087	$p < 0.01$	La permanencia se asocia con una mayor diversificación financiera

17.2 Tarjeta departamental y permanencia

Variable Dependiente	Variable Explicativa	Coeficiente	Significancia	Interpretación Estratégica
Permanencia	Tarjeta Departamental	Positivo	$p < 0.05$	La tenencia de la tarjeta se asocia con una mayor permanencia

17.3 Digitalización y diversificación financiera

Variable Dependiente	Variable Explicativa	Coeficiente	Significancia	Interpretación Estratégica
# Productos Financieros	Uso de Transferencias Electrónicas	+0.142	$p < 0.05$	La digitalización se asocia con una mayor diversificación financiera

17.4 Inclusión y resiliencia económica

Variable Dependiente	Variable Explicativa	Coeficiente	Significancia	Interpretación Estratégica
Capacidad de cubrir 3–6 meses de gastos	Antigüedad	Positivo	$p < 0.05$	La antigüedad se asocia con una mayor resiliencia económica del hogar

17.5 Modelo estructural integrado

Modelo	Relación Analizada	Significancia Global	Conclusión Estratégica
Modelo Estructural SEM	Permanencia — Inclusión — Resiliencia	Estadísticamente significativa	Convergencia entre variables comerciales y sociales

SECCIÓN 18

Key Insights Ejecutivos

Principales hallazgos econométricos incorporando asociaciones estadísticas aproximadas en términos porcentuales para facilitar su interpretación estratégica.

1

Permanencia y Diversificación Financiera

- Coeficiente: +0.087 productos por categoría adicional de antigüedad ($p < 0.01$).

Implicación: La retención de largo plazo se asocia con una mayor diversificación financiera.

2

Tarjeta Departamental Coppel y Permanencia

- Coeficiente positivo y significativo sobre permanencia ($p < 0.05$).

Implicación: La tenencia de tarjeta se asocia con una mayor probabilidad de consolidar una relación de largo plazo.

3

Digitalización y Diversificación Financiera

- Coeficiente: +0.142 productos adicionales asociados a uso de transferencias electrónicas ($p < 0.05$).

Implicación: Digitalización se asocia con una mayor diversificación financiera.

4

Inclusión y Resiliencia Económica

- Antigüedad presenta una asociación positiva y significativa con la capacidad de cubrir 3–6 meses de gastos ($p < 0.05$).

Implicación: Una mayor permanencia se asocia con una mayor estabilidad económica.

5

Asociaciones diferenciadas en Mujeres Indígenas

- Interacciones muestran mayor elasticidad en mujeres indígenas y baja escolaridad.

Implicación: Las asociaciones observadas son más pronunciadas en segmentos con mayores brechas estructurales de inclusión financiera.

Integración Estratégica ESG

Los resultados pueden aportar elementos para el análisis y seguimiento interno de variables relacionadas con el marco ESG.

19.1 Dimensión social (S)

Los resultados muestran asociaciones relevantes con la inclusión financiera en segmentos históricamente excluidos del sistema financiero formal, incluyendo mujeres, mujeres indígenas y personas con menor nivel educativo. Una mayor permanencia se asocia con una mayor diversificación financiera y la resiliencia económica.

Indicadores ESG relevantes:

- ▶ Incremento progresivo en número de productos financieros por cliente.
- ▶ Mayor probabilidad de estabilidad financiera en clientes de largo plazo.
- ▶ Resultados diferenciados en población vulnerable.

19.2 Dimensión de gobernanza (G)

El modelo de negocio de Servicios Financieros Grupo Coppel plantea una alineación potencial entre estrategia comercial y objetivos de impacto social medible. La evidencia empírica sobre las relaciones analizadas aporta elementos para la trazabilidad de resultados y la rendición de cuentas. La integración de métricas de permanencia, diversificación financiera y resiliencia permite construir indicadores ESG cuantificables para reportes anuales e informes de sostenibilidad.

19.3 Dimensión ambiental (E) – contribución indirecta

Si bien el presente estudio se concentra en inclusión financiera, la digitalización de servicios financieros puede contribuir indirectamente a la reducción de uso de papel, optimización de procesos físicos y disminución de desplazamientos, alineándose con objetivos de eficiencia operativa y sostenibilidad ambiental.

19.4 Alineación con Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Las variables del estudio guardan relación temática con los siguientes ODS:

- ▶ ODS 1 (Fin de la Pobreza): fortalecimiento de resiliencia económica.
- ▶ ODS 5 (Igualdad de Género): inclusión financiera de mujeres.
- ▶ ODS 8 (Trabajo Decente y Crecimiento Económico): acceso a financiamiento formal.
- ▶ ODS 10 (Reducción de las Desigualdades): integración de población vulnerable al sistema financiero.

19.5 Posicionamiento ESG estratégico

Los resultados aportan elementos cuantificables asociados con la inclusión financiera que pueden incorporarse al posicionamiento ESG de Servicios Financieros Grupo Coppel. El modelo Permanencia → Inclusión → Resiliencia puede aportar elementos a la narrativa ESG.

SECCIÓN 20

Cuadros Comparativos: Clientes Grupo Coppel y ENIF 2024

Para facilitar la lectura a nivel Consejo, se presentan cuadros comparativos con indicadores clave observados en la encuesta a clientes de Servicios Financieros Grupo Coppel frente a la referencia nacional ENIF 2024. Estas comparaciones deben interpretarse considerando diferencias de diseño muestral: la ENIF incluye población bancarizada y no bancarizada, mientras que la encuesta Grupo Coppel se levanta exclusivamente en clientes ya vinculados al ecosistema financiero. Por ello, las diferencias presentadas son referenciales y no constituyen una comparación directa de desempeño.

20.1 Ahorro, vulnerabilidad e ingresos

Indicador	Servicios Financieros Grupo Coppel (Encuesta)	ENIF 2024	Brecha (pp)
Con ahorro formal (último año)	45%	30%	+15
Con ahorro informal (último año)	65%	58%	+7
Lleva presupuesto/registro de gastos	88%	69%	+19
Reporta insuficiencia de ingresos (últimos 12 meses)	15%	41%	-26

20.2 Pagos y adopción digital

Indicador	Servicios Financieros Grupo Coppel (Encuesta)	ENIF 2024	Brecha (pp)
Realizó transferencias electrónicas en el último año	67%	49%	+18
Compra ≤ \$500: paga en efectivo (forma más frecuente)	52%	85%	-33
Compra > \$500: paga en efectivo (forma más frecuente)	35%	74%	-39

20.3 Lectura ejecutiva

Implicación estratégica (síntesis)

- La muestra de clientes de Grupo Coppel presenta mayores niveles de ahorro formal, adopción digital y prácticas de control (presupuesto) que los reportados en la referencia nacional. • La muestra presenta una mayor adopción de pagos electrónicos y una menor dependencia del efectivo respecto a la referencia nacional.
- Estas diferencias deben interpretarse con cautela por diferencias de diseño; aun así, el patrón es consistente con una integración financiera más profunda dentro de la muestra.

Servicios Financieros Grupo Coppel e Inclusión Financiera

Estudio Empírico 2025/26 · Tec de Monterrey

[1] Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI], & Comisión Nacional Bancaria y de Valores [CNBV]. (2024). Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2024. <https://www.inegi.org.mx/>

[2] World Bank. (2021). The Global Findex Database 2021: Financial inclusion, digital payments, and resilience in the age of COVID-19. <https://www.worldbank.org/>