



BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA

FACULTAD DE ECONOMÍA

**LA INFLUENCIA DE LOS PAGOS DIGITALES EN LA
INCLUSIÓN FINANCIERA EN MÉXICO EN EL PERIODO 2019-
2022.**

**TESINA PRESENTADA PARA OBTENER EL GRADO DE
LICENCIADA EN FINANZAS**

PRESENTA

PAOLA VALENTINA LOZADA HERNANDEZ

DIRECTOR DE LA TESINA

MTRO. LUIS ALBERTO NAVA MARTINEZ

REVISORES

MTRA. ROSA MARÍA PATRICIA PÉREZ GARCÍA

MTRA. BEATRIZ PÉREZ SÁNCHEZ

MAYO DEL 2025

Índice

Introducción	3
Capítulo 1 La importancia de la inclusión financiera en la economía mexicana.....	6
1.1 La inclusión financiera y su efecto en la economía.....	7
1.2 Elementos de la inclusión financiera.....	15
1.3 Enfoques privados y públicos para disminuir la inclusión.....	23
Capítulo 2 La importancia de los pagos electrónicos dentro de la inclusión financiera	30
2.1 La adopción de pagos digitales dentro de la economía mexicana.....	31
2.2 Teorías de aceptación de la tecnología.....	39
2.3 Regulación de métodos de pagos digitales.....	45
Capítulo 3 El efecto permanente de la pandemia del covid 19 en el comercio digital y los métodos de pago digitales	50
3.1 La importancia de las herramientas electrónicas en la inclusión financiera	51
3.2 El desarrollo de nuevas herramientas electrónicas de compra y pago en el periodo 2019-2022.....	56
3.3 Retos para el desarrollo de nuevos métodos de pago digitales en México (10).....	61
Conclusiones.....	64

Introducción

Cada año la tecnología avanza cada vez más rápidamente y ahora es posible hacerlo casi todo de forma remota gracias a la transformación digital, modificando no solo los preceptos establecidos previamente en la población, sino que, también los productos financieros digitales mismos y su accesibilidad, sin embargo, fue durante la cuarentena en el año 2020 que de verdad surgió la necesidad para toda la población de utilizar estos servicios y que el modelo de comercio principal dejó de ser el comercio tradicional.

En el año 2020 tuvo origen el primer caso en México de la enfermedad del coronavirus SARS-CoV-2 referenciada a continuación como Covid-19, esta enfermedad altamente transmisible, tuvo repercusiones permanentes en la vida cotidiana de los mexicanos, esto debido a sus características de alto contagio, entre los sectores más relevantes se encuentra el sector económico.

El sector económico se adaptó en búsqueda de satisfacer la necesidad de acceso digital a productos financieros, pagos, depósitos, compras y todo tipo de transacciones que previamente requerían de la actividad presencial, fue en los sectores que antes habían sido relegados, en donde la inclusión y sus componentes generaron un cambio significativo.

La importancia de la inclusión financiera radica en encontrar medidas que impulsen la igualdad económica de toda la población y que le proporcionen herramientas de desarrollo económico personal, debido a esto analizar su relación con los pagos digitales permitirá tener mejor entendimiento del tema para tener un uso más eficiente y responsable, garantizando que se están cumpliendo los derechos y obligaciones de los usuarios.

La inclusión financiera permite que la población agilice sus pagos, disminuya los riesgos del manejo de dinero y que cuenten con cuentas de crédito y ahorro que les permitan disminuir sus ciclos de dinero al desarrollar algún proyecto para el cual sea necesario buscar financiamiento externo.

La inclusión financiera es un factor muy importante para el progreso económico del país y su desarrollo debe ser prioritario para los encargados de la política económica no solo de México sino del mundo.

“El Banco Mundial considera que aumentar la inclusión financiera requiere de una estrategia coordinada para identificar obstáculos y oportunidades, fortalecer las relaciones entre el sector financiero y otros sectores de la economía, y alinear los esfuerzos de diferentes actores” (Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021, diseño conceptual, 2022, p.15).

Incrementar la inclusión financiera no es una tarea fácil, pues existen diferentes dificultades que pueden interferir en el acceso a nuevos instrumentos financieros como lo es la distancia de los usuarios a las herramientas bancarias, las costumbres arraigadas a la población, la desconfianza ante el uso de nuevos métodos de inversión y ahorro que pueden desconcertar a la parte de la población que nunca había tenido acceso a dichas herramientas

Es por eso que es importante desarrollar nuevos métodos de manejo de ahorro e inversión de productos accesibles para la población como lo son las herramientas digitales debido a que el uso de un producto de forma remota siempre va a estar diseñado para bancarizar a un mayor y más diverso conjunto de usuarios.

Los usos de los pagos digitales tienen muchas ventajas y riesgos, sin embargo, durante el periodo de pandemia del 2019-2022 en México, el realizar pagos digitales no fue una decisión tomada de forma premeditada, sino que la población se vio presionada a utilizar estas herramientas como medida alternativa a salir de casa.

La inclusión en México por medio de herramientas digitales puede ayudar a “Promover y facilitar la apertura de cuentas de captación, de ahorro para el retiro y otros productos financieros, de manera presencial y remota a los migrantes y sus familias” (Comité de educación financiera & Consejo nacional de inclusión financiera, informe de ejecución PNIF 2021, p.65) por lo que la inclusión no solo beneficia a los mexicanos dentro del territorio mexicano sino que también ayuda a crear redes seguras para el envío de remesas a nuestro país.

Para la elaboración de la siguiente investigación se busca determinar a través de datos cuantitativos y cualitativos, a través del primer capítulo se busca analizar la importancia de la inclusión financiera en la economía mexicana, sus elementos y el papel que el gobierno y las instituciones privadas cumplen para promover el acceso a servicios financieros formales esto con el objetivo de generar un antecedente que permita analizar cuál fue el verdadero efecto que

tuvo el incremento del uso de pagos digitales durante y posterior a la pandemia en la inclusión financiera.

En el segundo capítulo de este análisis se exponen las diferentes teorías de aceptación de la tecnología, así como su impacto real en la regulación de métodos de pagos digitales y la regulación mexicana, así como quienes son los encargados del desarrollo de políticas económicas

Finalmente, el tercer y último capítulo se estudia los efectos permanentes de la pandemia COVID-19 en la tecnología y como se relaciona la inclusión financiera con el uso de servicios financieros digitales y de acuerdo a las tendencias actuales cuál es la expectativa del futuro de los servicios financieros digitales en México.

CAPITULO 1 La importancia de la inclusión financiera en la economía mexicana

La inclusión financiera forma parte importante del desarrollo económico dentro de cualquier país, sin embargo, la inclusión está expuesta a muchos obstáculos generados no solo por las instituciones bancarias que proporcionan servicios financieros, sino también por los encargados del desarrollo de políticas de inclusión financiera.

En este capítulo nos enfocaremos en analizar el impacto de la inclusión financiera en el sistema mexicano financiero, así como las limitaciones que enfrenta dentro de una estructura económica concentrada en generar mayores beneficios económicos a través de las transacciones con el sector capitalista de la economía.

En una sociedad donde el enfoque económico no se encuentra en el progreso de la mayoría de la población y los recursos financieros de calidad se encuentran limitados para los sectores más vulnerables, es necesario cubrir un sector negligido por lo que es necesario la utilización de métodos no formales o con prestamistas que establecen tasas de interés exorbitantes con plazos de pago imposibles de pagar.

La educación financiera juega un importante papel dentro de la inclusión financiera debido a que si la población no es consciente de todos los productos a los que pueden tener acceso, sus plazos, requisitos y tasas pueden estar recurriendo a métodos no formales de crédito de forma innecesaria que pueden resultar útiles de forma inmediata pero que a largo plazo pueden generarles secuelas negativas.

En México hoy en día es posible acceder a tarjetas de crédito y débito de forma digital, así como otros servicios financieros como prestamos, inversiones, pagos de servicios, envío y compra de divisas sin requisitos tan rigurosos como generalmente son establecidos en las instituciones bancarias.

El uso de la tecnología en un contexto educativo puede ser beneficioso para la salud financiera personal, poder acceder a toda la información, además de contar con herramientas de análisis de gastos e ingresos representa la apropiación de un sistema que no está diseñado para ti y ser capaz de prosperar dentro de el mismo, todo esto sin dejar a un lado la importancia de exigir y solicitar productos financieros que se adecuen a tu contexto económico.

1.1 La inclusión financiera y su efecto en la economía.

A través de la última década la tecnología ha tenido un avance en todos los ámbitos de la sociedad y la economía no es la excepción, dentro de este sector es posible realizar cualquier tipo de trámite necesario de forma remota incluido el pago, es especialmente durante los últimos cinco años que ha existido un incremento en el uso de pagos digitales, esto a raíz de la pandemia del Covid-19 lo que sirvió como impulso para el uso de servicios financieros digitales y que ayudó a incrementar la inclusión financiera en México.

La inclusión financiera es importante en el desarrollo de la economía de cualquier país, pues contribuye a la evolución de la prosperidad económica de sus habitantes además de amparar en el desarrollo de diferentes proyectos o posibles situaciones en las que se requiera contar con recursos económicos.

La inclusión financiera representa la búsqueda de igualdad situacional para la población en México, este pensamiento si bien puede resultar idealista, constituye el objetivo de las políticas distributivas y debería de ser una prioridad para toda la sociedad, garantizar que todos sus integrantes tengan acceso a los servicios básicos financieros.

Contar con una cuenta de ahorro, una tarjeta de crédito o una tarjeta de debito le permite a la población tener un balance de ingresos, gastos y ahorros más claro, además de que funciona como comprobante legal ante cualquier situación que requiera un comprobante, la inclusión financiera le permite a la población mejorar su salud financiera, esto al proporcionarles las herramientas correctas de administración de ingresos.

Proporcionar las herramientas de administración de ingresos es incluso más importantes en los estratos más vulnerables de la sociedad, representados por las madres solteras, los migrantes, las comunidades indígenas quienes por sus condiciones socioeconómicas son expuestos a la exclusión financiera.

Es importante reconocer que la inclusión financiera no es solo el conjunto de cuentas bancarias, CEPAL (2020) menciona que el concepto de inclusión financiera engloba todas las iniciativas públicas y privadas para proporcionar acceso a los servicios financieros a los hogares y pequeñas y medianas empresas, sectores que tradicionalmente han sido excluidos del sector financiero

formal; además de perfeccionar el uso del sistema financiero para los participantes que ya integran al circuito financiero formal.

La inclusión financiera no solo proporciona herramientas financieras a la población más vulnerable, también proporciona la oportunidad de generar nuevos proyectos económicos que pueden resultar beneficiosos para las finanzas personales y a su vez las competencias económico-financieras.

Empezar un negocio desde cero puede resultar abrumador para cualquier emprendedor, obtener los permisos y el financiamiento necesarios para el desarrollo de un proyecto es largo y complicado, la importancia de facilitar los servicios financieros a la población que los necesita, así como su acceso y uso recae en las instituciones privadas que proporcionan estos servicios financieros.

Sin embargo, no existe un gran incentivo para las instituciones en proporcionar créditos, o cualquier tipo de servicio financiero a micro, pequeñas y medianas empresas, cuando sus mayores beneficios los obtienen al realizar transacciones con otras instituciones bancarias o grandes conglomerados que les generan mayores ganancias.

Es en esta área de oportunidad donde el gobierno debe intervenir por medio de políticas de inclusión, que garanticen que cualquier persona puede tener acceso a servicios financieros, además de que cuente con diferentes opciones a las cuales tenga la oportunidad de acceder.

Aunque la inclusión financiera y las propuestas nacionales buscan bancarizar a toda la población con la edad suficiente para comprender la importancia de los servicios financieros, no todos en el país cuentan con el acceso a todas las herramientas, por lo que surge opuestamente a la inclusión, la exclusión financiera.

Hablar de una persona que es financieramente excluida es diferente a referirse a una persona marginada o discriminada totalmente de este sector, se habla de diferentes sectores económicos y sociales y las estrategias de inclusión deben estar enfocadas a sectores objetivo, una estrategia de inclusión aplicable a sectores completamente excluidos no es efectiva en un sector de la población únicamente marginada.

Es importante para el gobierno, los encargados del desarrollo de políticas nacionales de inclusión financiera y los proveedores de servicios financieros conocer los distintos estratos de discriminación y como abordar cada uno de ellos.

La discriminación es un factor importante del desarrollo de la economía de un país, la discriminación genera desigualdad económica y de oportunidades, además de que frena el progreso de diferentes estratos de población, de forma específica los sectores más vulnerables.

En México existe alta desigualdad económica, lo que se refleja en altos niveles de discriminación, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, INEGI (2022) en la Encuesta Nacional sobre Discriminación (ENADIS) determinó que la población de 18 años y más que manifestó haber sido discriminada durante los últimos 12 meses en el año 2017 fue del 20.2%, mientras que, en el 2022, incremento al 23.7%, esta encuesta también demostró que el 20.9% de la población entre julio de 2021 y septiembre de 2022 en algún momento solicitó un crédito que le fue negado de forma injustificada (INEGI, 2022).

Un país donde la situación económica y el desarrollo de negocios mejoró para toda la población a partir del desarrollo de la inclusión fue el de India, mediante las microfinanzas, se generó un cambio real en la sociedad y el sistema bancario, que no solo trascendió en India, sino en el mundo modificando las concepciones de la provisión del suministro de servicios financieros a personas a las que comúnmente no se les proporcionarían créditos o cuentas de ahorro.

Pero ¿qué son las microfinanzas? “el término microfinanzas se refiere a la provisión de servicios financieros para personas o clientes de ingresos bajos incluyendo trabajadores autónomos” (Ledgerwood, 2000, p. 1)

Hace 50 años era una idea casi imposible la de proveer de servicios financieros a personas en situación de pobreza o clientes de bajos ingresos como menciona Ledgerwood (2000) sin embargo con el desarrollo de nuevos modelos de generación de beneficios hoy en día existen bancos, cajas de ahorro, grupos de ahorro y microfinancieras, entre otros que buscan apoyar a este sector de la población, todo esto debido a la creación de las microfinanzas.

El origen e importancia de los microcréditos se remonta al año 1976 en India, donde el economista Muhammad Yunus se percató del gran impacto que tenían los microcréditos en el

desarrollo de pequeños negocios para mujeres que no podían obtener préstamos de forma convencional en bancos por no cumplir con los requisitos necesarios para la obtención de un préstamo, ante esto Muhammad Yunus reunió financiamiento y logro crear el Gremmen Bank, un banco que proporcionara microcréditos a todo tipo de personas, resultando ser un éxito hasta el día hoy.

Esto no hubiera sido posible si Muhammad Yunus no se hubiera detenido a analizar las limitaciones monetarias y sociales a las que estaban sometidas las mujeres de India, además de haber generado un modelo de negocios específicamente enfocado en un sector al que él no pertenecía, pero del cual él era consciente sufría discriminación, la creación de los microcréditos nos demuestra que solo reconociendo nuestro privilegio como individuos podemos generar un cambio en la comunidad que no cuenta con los mismos beneficios que nosotros.

Las microfinanzas son parte importante de la inclusión financiera pues representan la apertura de oportunidades al desarrollo de nuevos negocios y de forma paralela a la inclusión financiera buscan hacerlo a través de la provisión de servicios financieros, a pesar de ello existen dos claras diferencias entre la tarea de las microfinanzas y la definición de inclusión financiera, estas son el propósito y los medios detrás de cada producto.

La inclusión busca proporcionar dichos servicios de forma formal y a todo tipo de población que cuente con dificultades para entrar a sistema mientras que dentro de las microfinanzas “La experiencia ha mostrado que los beneficiarios de las microfinanzas son principalmente las personas de bajos ingresos, en situación de vulnerabilidad y microempresarios, tanto en áreas urbanas como rurales. En contraparte están las instituciones que prestan servicios microfinancieros, y que pueden pertenecer o no al sector financiero. Entre las primeras se encuentran las cooperativas financieras y la banca comercial que ha comenzado a incursionar en microfinanzas. Entre las segundas están las ONGs que prestan servicios microfinancieros y las cajas de compensación” (Rodríguez, 2008).

Como menciona Rodríguez (2008) las microfinanzas tienen efectos en los sectores más vulnerables de la población, sin embargo, existen situaciones en las que es aún más complicado generar resultados efectivos, como lo es en áreas rurales, llevar servicios financieros a lugares

a los que es difícil tener acceso y en donde hay una baja población no es una prioridad para las instituciones bancarias y proveedoras de servicios financiero, es por eso que existen ONGS encargas de suplir los sectores más rezagados de la exclusión, esto buscando que toda la población se sienta incluida.

Las microfinanzas representan unos de los métodos a través de los cuales la inclusión puede incrementar el uso de servicios financieros, esto al proporcionar servicios financieros de forma formal e introducir por primera vez a las personas a productos no formales como la caja de ahorro creando una relación de confianza con el usuario.

La inclusión financiera se relaciona con la microeconomía no solo en su público objetivo, las dificultades a las que se encuentran expuestas y las leyes por las que se encuentran regidas, sino también en el impacto que genera el uso y acceso a los servicios financieros.

El efecto de la inclusión financiera en la población puede explicarse de forma similar a el efecto de las microfinanzas, Romani (2002, p.4) habla de la “Cadena de Impacto” que describe de la siguiente manera:

Estos servicios [microfinancieros] llevan al cliente a modificar sus actividades microempresariales lo cual lo lleva a aumentar/disminuir los ingresos de la microempresa. El cambio en los ingresos de la microempresa produce cambios en el ingreso del hogar el cual lleva a una mayor/menor seguridad económica en el hogar. El nivel modificado de seguridad económica en el hogar lleva a cambios en los niveles educativos y de habilidades, y en las oportunidades económicas y sociales.

Este efecto dominó en las microfinanzas explica como el cambio en el ingreso del empleo, puede modificar el futuro de todos los habitantes de un hogar, esto es algo recalable dentro de las microfinanzas pues es la economía particular de una familia la que resulta beneficiada, el mismo resultado es aplicable a la inclusión financiera, por medio de este efecto, mayores ingresos equivalente a mayor consumo que va a beneficiar a otros negocios y que va a incrementar el flujo económico en la economía.

Los efectos de la inclusión en la microeconomía son diversos esto debido a que el uso de servicios financieros constituye el resultado de diferentes variables como la educación financiera, los ingresos económicos, la ubicación geográfica entre otras cosas que pueden modificar la decisión entre el uso o no de un producto financiero.

Los autores Anaya y Romero (2018) realizaron un análisis de inclusión financiera en Colombia por medio de una encuesta realizada a 541 hogares y los resultados indicaron que existe una relación inversa en términos de ingresos monetarios de las familias de la región y las probabilidades de utilizar diversos servicios financieros.

Lo que mencionan Anaya y Romero (2018) era algo común dentro del sistema financiero, la creencia de que las personas con bajos ingresos familiares no deberían tener acceso a servicios financieros, lo que deriva en autoexclusión, sin embargo, en la última década esta percepción errónea se ha ido modificando generando que la población busque más servicios financieros.

Anaya y Romero (2018) mencionan también que al final al tomar la decisión de utilizar o no un servicio financiero, es muy importante la decisión del jefe de familia, esto trae consigo un trasfondo histórico pues el jefe de familia siempre era considerado el encargado de tomar las decisiones, sin embargo al día de hoy no es necesario que el jefe de familia apruebe ningún tipo de uso de cualquier producto financiero a menos que sean menores de edad, sin embargo aún representa una figura de importancia dentro del contexto familiar.

Hoy en día tener acceso a servicios financieros como cuentas de crédito y ahorro es algo necesario para toda la población, esto es debido a su utilidad dentro de la salud financiera de cada persona, proporcionándole a la población las herramientas necesarias en casos de emergencia.

En el caso del trabajo de Demirguc-Kunt et al. (2017), analizan la evidencia empírica sobre el uso de servicios financieros y su contribución al crecimiento inclusivo y al desarrollo económico en varios países del mundo. Encontraron que la inclusión financiera aumenta el ahorro formal, promueve la inversión y la expansión del mercado interno y, en consecuencia, favorece el crecimiento económico.

La importancia de la inclusión financiera radica en la utilidad que esta tiene para la población, si de forma individual el uso de servicios financieros representa un impulso para la familia mexicana promedio y en conjunto esto favorece el crecimiento económico, entonces justificadamente el gobierno y los encargados del desarrollo de políticas nacionales de inclusión financiera deben promover el uso de servicios financieros en sus diferentes métodos de acceso, digitales y físicos.

Los encargados de desarrollar y aplicar política económica deben tomar en cuenta diversos aspectos y características, de la mayor parte de la población, así como de las minorías para así poder generar diferentes métodos eficaces y accesibles de política inclusiva.

La estabilidad financiera, la integridad financiera y la protección financiera de los consumidores son las principales temáticas de que se encuentran en el eje de la agenda de los reguladores y supervisores de los objetivos de política económica desde finales del siglo XX (Crockett, 1997; Marston, 2001; Rudd, 2009 citado en Ignacio Esteban Carballo).

Más recientemente, la inclusión financiera (cuyo principal objetivo es el de proporcionar acceso a servicios financieros a la población que no tienen acceso a estos) ha contribuido al crecimiento económico de la población y de los objetivos de desarrollo sostenible obteniendo reconocimiento mundial, incorporándola al mencionado mapa de objetivos de política monetaria (De Sousa, 2015, Dema, 2015 citados en Ignacio Carballo y Mateo Bartolini).

La inclusión financiera ha sido incluida dentro de estos objetivos por la relación que tiene con los otros 3 objetivos, a dicha relación se le reconoce como proporcionalidad, este concepto implica que el crecimiento de uno de los objetivos incrementa el otro.

La proporcionalidad entre la inclusión y la estabilidad financiera se encuentra reconocida por autores como De Sousa, (2015) quien menciona que la exclusión financiera es un factor de riesgo no solo para la estabilidad interna e internacional del sistema financiero, sino también a su integridad, seguridad y eficiencia.

Pero ¿qué es la estabilidad financiera? El Banco central europeo (2023) menciona que la “Estabilidad financiera puede definirse como una situación en la que el sistema financiero –que

se compone de intermediarios financieros, mercados e infraestructuras de mercado— es capaz de resistir perturbaciones y una corrección brusca de los desequilibrios financieros.”

La forma en que la inclusión financiera afecta a la estabilidad puede tener lugar cuando existe poca educación financiera y la población cae en el sobreendeudamiento, tal como sucedió en la crisis económica del 2008, en el momento en el que hubo un desequilibrio en las tasas de interés, los pagos de hipotecas se volvieron excesivos para la población y se perdió la estabilidad financiera.

La población está expuesta diariamente a muchas situaciones en las que la educación financiera, y el acceso a servicios financieros pueden marcar la diferencia entre ser defraudados y la salud financiera de forma personal, conocer los distintos tipos de fraudes y la forma en que los estafadores atraen a la población es importante para evitar caer en estafas.

El uso de intermediarios financieros no formales que actualmente se han convertido en tendencia en la última década, las instituciones financieras bancarias y no bancarias desarrollan actividades bancarias como proporcionar préstamos bancarios, crear cuentas de ahorro y de inversión.

Por otra parte, también las instituciones financieras no bancarias realizaban lo que los economistas denominan transformación de vencimientos en Estados Unidos a los que particularmente se le denominaba banco en la sombra.

Los bancos en la sombra se caracterizan por realizar actividades correspondientes a un banco sin ser denominados como institución bancaria, y representan un gran riesgo para la población que no tiene conocimiento de las normativas que las instituciones bancarias están obligadas a cumplir.

Estos tipos de instituciones dañan la confianza de la población en el sistema financiero y en aquellas instituciones que proporcionan como estos créditos, préstamos y otros servicios de forma segura y formal lo que a futuro incrementa la exclusión financiera.

Elementos de la inclusión financiera.

Los principales componentes para la medición de la inclusión financiera se encuentran descritos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) (2016), estos se pueden clasificar en 4 para comprender de qué forma las políticas públicas afectan a los usuarios, estos componentes son el uso, el acceso, la protección al consumidor y la educación financiera.

El primer componente es el uso de servicios financieros, el principal indicador para medir su uso de acuerdo a la CNBV en la Encuesta Nacional Bancaria y de Valores(ENIF) (2021) son el número de cuentas de la banca, entidades de ahorro y crédito popular e instituciones de fondos de pago electrónico por cada 10 mil personas adultas.

El uso de servicios financieros refleja las preferencias y elecciones de la población de productos financieros, considerando que se conocen todas las posibles opciones disponibles y sus características y es posible a través de sus indicadores.

Además del uso de servicios financieros también es importante medir el acceso, pues la diferencia entre el uso y el acceso determina que usuarios voluntariamente deciden excluirse de la utilización de estas herramientas financieras, este componente constituye toda la infraestructura del sistema financiero, cajeros, bancos, corresponsables, sucursales donde se proveen servicios financieros formales y medios digitales para el acceso a dichos servicios.

El acceso a servicios financieros representa todas las opciones a las que los usuarios están expuestos, es la infraestructura del sistema y diariamente es posible ver nuevos métodos de acceso digitales que facilitan el desarrollo de actividades en la vida diaria, tener acceso a servicios financieros es el principal objetivo de la inclusión financiera que la población tenga diferentes opciones a las cuales poder ingresar.

En tercer lugar se encuentra la protección al consumidor, la inclusión busca no solo que la población tenga acceso a los servicios financieros formales sino que también tengan experiencias satisfactorias que les permitan seguir utilizándolos, este valor lo mide la CNBV(2021) con el número de visitas anuales a los comparadores provistos por autoridades financieras por cada 10 mil personas adultas, número de asesorías, controversias, dictámenes,

arbitrajes y solicitudes de defensoría que la Condusef realiza por cada 10,000 adultos, límite de cobertura del Fondo de Protección al Ahorro Bancario (millones de pesos)

La educación financiera, constituye las:

Aptitudes, habilidades y conocimientos que la población debe adquirir para estar en posibilidad de efectuar un correcto manejo y planeación de finanzas personales, así como para evaluar la oferta de productos y servicios financieros; tomar decisiones acordes a sus intereses; elegir productos que se ajusten a sus necesidades, y comprender los derechos y obligaciones asociados a la contratación de estos servicios. (CNBV, 2020)

La educación es uno de los componentes más importantes de la inclusión financiera, esto es debido a que la falta de información genera miedo, la falta de experiencia provoca la perpetuación de errores y el concepto erróneo de a lo que el usuario tiene derecho como consumidor.

La educación financiera en los últimos años se ha convertido en un tema de importancia para los jóvenes pues con las actualizaciones en los sistemas de facturación, la realización obligatoria declaración de ingresos así como la creación de un RFC a partir de los 18 años han provocado que sea necesario que todas los mayores de edad conozcan los procesos por medio de los cuales es posible realizar diferentes tramites, más aun tomando en consideración la inflexibilidad del SAT ante los errores y las altas multas infringidas a quienes desconocen o no cumplen con las normativas establecidas.

Tener una idónea educación financiera en la actualidad es más relevante que nunca, te proporciona las aptitudes para llevar a cabo las actividades transaccionales del día a día de forma correcta y rápida, es por eso que antes de generar más lugares de acceso a los servicios financieros es necesario educar a la población de lo que estos implican, como usarlos, y como beneficiarse de su uso.

Conocer las características de los servicios financieros disponibles para la población es importante para tomar una decisión respecto al tipo de producto que funciona de acuerdo al

usuario, así como también lo es conocer los riesgos a los que se encuentra expuesto para decidir si utilizar o no dicho producto.

Conocer los riesgos a los que la población se encuentra expuesta al hacer uso de los servicios financieros pueden generar miedo o desconfianza en el sistema económico, sin embargo, tomando las medidas necesarias de protección los riesgos se minimizan generando que las personas creen mejores experiencias de uso y sea más probable que recomienden o utilicen nuevamente los servicios financieros de determinada institución.

Cuando una persona se lleva una experiencia negativa de uso o conoce a personas con experiencias de uso en las que se sintieron inconformes o molestos entonces un posible usuario puede tomar la decisión de excluirse de determinados productos o servicios financieros.

Detrás de la exclusión financiera existe una serie de situaciones que limitan acceso a las herramientas financieras, algunos autores como Carbó et. al. (2005) identifican cinco tipos de exclusión financiera como lo son:

- A) Exclusión en el acceso: este tipo de exclusión se refiere a las limitaciones a las que se encuentra expuesto un perfil de cliente al solicitar un servicio financiero, al cual puede no acceder por sus características socioeconómicas al solicitar la apertura o ingreso a algún producto financiero en situaciones como la ubicación demográfica en la que se encuentran ofertados los productos.

La exclusión en el acceso existe cuando los encargados de proporcionar servicios financieros dejan de proporcionar sus servicios a personas con determinadas características, esto es un reflejo de la desigualdad de oportunidad que algunas personas enfrentan no solo en el sistema económico mexicano, sino en diferentes áreas de la sociedad, como la educación, la salud, entre otras, las cuales excluyen a los individuos por situaciones que pueden estar fuera de su control.

- B) Exclusión por las condiciones: este tipo de exclusión sucede cuando los clientes son descartados por las condiciones a las que son evaluados para tener acceso a servicios financieros formales comúnmente en este tipo de exclusión los bancos son completamente responsables de la discriminación a las que los solicitantes son expuestos, sin embargo esto es aplicado por parte de los bancos como medida de

mitigación del riesgo pues exigen requisitos mínimos de aspectos como salario comprobable, empleo formal, registros de consumo o historial crediticio, edad entre otros que para los ejecutivos de cuenta representan un reflejo de que tan susceptible a ser deudor es el solicitante.

Los diferentes tipos de exclusión reflejan que la población no solo se enfrenta al miedo, también tiene que superar una serie de dificultades presentadas por el sistema económico de forma intencional y no intencional para limitar el uso de servicios financieros.

Las condiciones establecidas por los proveedores de servicios financieros son una representación de las condiciones económicas del entorno, de la población y de la institución bancaria que proporciona dichos productos.

En lugares donde el desarrollo económico y empresarial es más bajo, es posible que se requieran mayores requisitos para la provisión de préstamos bancarios, el sistema económico también es un gran indicador de la salud financiera de la población, como, por ejemplo, después de la crisis del 2008 y el colapso de los créditos hipotecarios la normativa y los requisitos necesarios para un préstamo hipotecario incrementaron, haciendo más difícil para la población adquirir dichos servicios.

C) Exclusión por el precio: los instrumentos financieros digitales cuentan con facilidades como la portabilidad y las bajas comisiones, sin embargo para acceder a ellos es necesario contar con medios físicos, como lo es un teléfono, una computadora o un dispositivo electrónico así como una red de internet que permita estar conectado al sistema lo que puede no ser posible de acceder para todas las personas, otro ejemplo de este tipo de exclusión sucede cuando al abrir una cuenta bancaria es necesario como requisito mantener una cantidad mínima dentro de la cuenta, lo que puede representar un valor muy alto para el usuario, así como las altas comisiones y costos que pueden surgir ocasionalmente y que pueden ser imposibles de pagar para el solicitante.

El precio de abrir o mantener un servicio financiero puede ser alto para comunidades en las que no es común tener este tipo de servicios y es algo lógico tomando en consideración la gran cantidad de personas que ganan el dinero diario que van a utilizar para sus necesidades, en estas

situaciones donde apenas se tiene para los alimentos es imposible considerar una cuenta de ahorro o de inversión.

D) Exclusión en marketing cuando el marketing de un producto se enfoca en un público clave está dejando fuera a un posible cliente, este tipo de exclusión en las finanzas limita al desarrollo personal de los posibles clientes y afecta a la creación de nuevos negocios, el concentrarse en un público objetivo y desarrollar publicidad diseñada para dicho público es una técnica de marketing que no toma en consideración a las minorías.

Hoy en día el marketing de la televisión y las redes sociales puede ser sumamente dañino para la población, no solo al generar exclusión en la población por su enfoque sino, creando falsas expectativas y promocionando productos de forma viral sin experiencias reales lo que incrementa a su vez la posibilidad de caer en fraudes

E) Autoexclusión: este tipo de exclusión se da cuando no hay una educación financiera o un informe de los requisitos necesarios para adquirir productos financieros pues se cree que no existen opciones o que no se cuentan con los suficientes medios para abrir una cuenta bancaria, sin embargo, en los últimos años la competencia dentro de los bancos los ha obligado a minimizar sus requisitos y a generar todo tipo de diferentes cuentas de ahorro e inversión como cuentas de ahorro y crédito para estudiantes, tarjetas de crédito sin requisitos entre otros.

Estos tipos de exclusión se desarrollan por distintos tipos de factores especificados en la sig. Tabla:

Tabla 1 Factores determinantes de la exclusión

Factores sociales	Factores de oferta	Factores de demanda
<ul style="list-style-type: none"> • Cambios demográficos • Brecha tecnológica • Cambios en el mercado laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Métodos de marketing • Acceso geográfico • Diseño del producto • Entrega del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Creencia de que las cuentas bancarias no son para gente pobre o con baja autoestima • Preocupación por los costos

<ul style="list-style-type: none"> • Desigualdades de ingresos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Complejidad de elección • Procedimientos de evaluación de riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> • Miedo a la pérdida del control financiero • Desconfianza de los proveedores
--	--	--

Fuente: Elaboración propia con datos de Anderloni et al., 2008, p. 45 revisado por última vez el 15 de febrero de 2023 en <https://www.bristol.ac.uk/media-library/sites/geography/migrated/documents/pfrc0807.pdf>.

Los factores que generan exclusión dentro de la población pueden clasificarse de tres formas, factores sociales, factores de oferta y factores de demanda, dicha clasificación busca dividir las razones por las cuales existe exclusión financiera de acuerdo al causante.

Los factores sociales constituyen aquellas situaciones que son causadas por el tiempo y la globalización, en el caso del primer punto de cambios demográficos en la brecha tecnológica, este punto es aún más común posterior a la pandemia ante el incremento de nuevos métodos de pago, páginas de compras en línea, la realización de trámites exclusivamente en línea entre otros ha generado un estándar mínimo de conocimiento electrónico, que no es accesible para todos los sectores de la población, en especial la población más adulta que puede no estar familiarizada con el uso de dispositivos electrónicos.

En segundo lugar, dentro de los factores sociales están los cambios en el mercado laboral, una persona con un trabajo informal o que cambia constantemente de empleos difícilmente cuenta con un historial crediticio, requisito solicitado de forma obligatorio por algunas instituciones bancarias para la apertura de cuentas de crédito.

En tercer lugar, dentro de los factores sociales está la desigualdad de ingresos, de acuerdo a Kempson, (2006) citado en Anderloni et al., (2008) existe un vínculo entre los niveles de exclusión bancaria y niveles de desigualdad medida por los coeficientes de Gini, este coeficiente se encarga de medir la desigualdad económica en un país.

Los altos niveles de desigualdad en México nos recuerdan la importancia de buenas políticas distributivas en un país, la aplicación de políticas que recauden impuestos de forma irregular de

acuerdo al ingreso y no homogéneos con toda la población pueden tener un efecto regresivo en el incremento de la desigualdad económica en el país.

Entre el estudio realizado por Anderloni et al., (2008, p. 45) se encontraron otros factores sociales que incrementan la exclusión financiera como

“...Liberalización de los mercados, menos atención a segmentos marginales del mercado, liberalización de los mercados, desaparición de instituciones dirigidas a la banca de acceso de bajos ingresos, la asistencia social, los cambios demográficos, sobreendeudamiento, blanqueo de capitales, comprobaciones de identidad, política fiscal, cambios demográficos jóvenes, cambios demográficos migrantes/minorías, entre otros”.

Estos factores mencionados por Anderloni et al., (2008) son un reflejo de todo a lo que las personas están expuestas diariamente que limitan el uso de servicios financieros, esto como consecuencia de las fallas del sistema económico para generar políticas inclusivas efectivas para la población.

Los factores sociales de la exclusión financiera se refieren a todas las situaciones en las cuales la sociedad es responsable debido a la historia y a como se cree funciona la población mientras que los factores de oferta hablan de las limitaciones a las que la población es expuesta por los bancos que limitan el acceso a servicios financieros formales.

Es importante reconocer que como un negocio los bancos privados buscan minimizar los riesgos por medio de procesos de evaluación de riesgos, esto es razonable como veladores de sus propiedad, sin embargo como población en conjunto debería de incrementar la flexibilidad en los servicios pues pueden llegar a concentrarse en un público objetivo y a partir de este desarrollar los productos que se ajusten, el marketing destinado a la promoción de sus productos, la forma en que se entrega dicho producto y la ubicación donde se proporciona.

El Consejo Nacional de Inclusion financiera (CNIF) y el Comité de educación financiera (CEF) (2020) en la Política Nacional de Inclusión Financiera indican que una de las principales

características del sistema financiero en el mundo es su alto nivel de concentración. Esto es un resultado esperado si se considera que los servicios financieros requieren un alto grado de especialización y recursos, lo que limita el número de empresas con capacidad para ofrecerlos. Al cierre de 2019, los tres bancos más grandes (G-3) concentraban el 68% de las terminales punto de venta bancarias, el 56% de los cajeros automáticos, el 53% de los créditos de nómina y el 49% de los ingresos por comisiones netas, así como el 49% del total de activos de la banca comercial en México.

Un ejemplo donde la oferta está fallando es una persona mayor que quiere abrir una cuenta para realizar envíos de dinero durante la pandemia, el banco le solicita la apertura de una cuenta y la utilización de aplicaciones digitales, sin embargo, puede ser que dicha persona desconozca como utilizar el teléfono celular, en este caso hay un error en el diseño del producto y en la entrega del servicio que impide al usuario utilizar servicios financieros formales.

Finalmente por parte de la demanda también pueden llegar a existir la autoexclusión, esto en situaciones donde existe la creencia de que las cuentas bancarias no son para gente pobre o el usuario tiene baja autoestima, este es un pensamiento bastante común pues se considera que no deben crearse cuentas de ahorro para personas con ingresos bajos sin embargo esto sería descartar a un gran sector de la población que si puede utilizar las cuentas de ahorro, y el objetivo de la inclusión debe ser precisamente ese, el de abrir espacios de oportunidad para toda la población.

Los gastos también representan una situación que preocupa a los usuarios pues anteriormente era muy común que los bancos realizaran transacciones sin conocimiento de los usuarios justificándose en que constaban con la autorización de los usuarios al firmar el contrato lo que generó una cultura de desconfianza en los bancos y en sus políticas, actualmente al día de hoy, Condusef ha logrado avances en esta materia y es más difícil que surjan gastos no mencionados previamente durante la firma del contrato.

Entre otras causas por las cuales la demanda o los usuarios se autoexcluyen también mencionadas por Anderloni et al., (2008, p. 46) esta "...la preferencia por proveedores

alternativos y factores culturales, religión, Oposición al uso, Mala experiencia pasada, miedo a la incautación de bienes”

El simple hecho de que exista exclusión es un reflejo de la incapacidad del gobierno para generar políticas efectivas de inclusión financiera que sean funcionales a largo plazo, sin embargo, es finalmente la decisión del usuario la de abrir una cuenta, por lo que, aunque existan políticas nacionales y privadas para mejorar la inclusión es el usuario quien elige si abrir o no una cuenta de ahorro, crédito o inversión.

La inclusión financiera permite que la población agilice sus pagos, disminuya los riesgos del manejo de dinero y que cuenten con cuentas de crédito y ahorro para cualquier situación inconveniente sin embargo en México existen muchas situaciones que limitan su promoción, como la gran desigualdad económica,

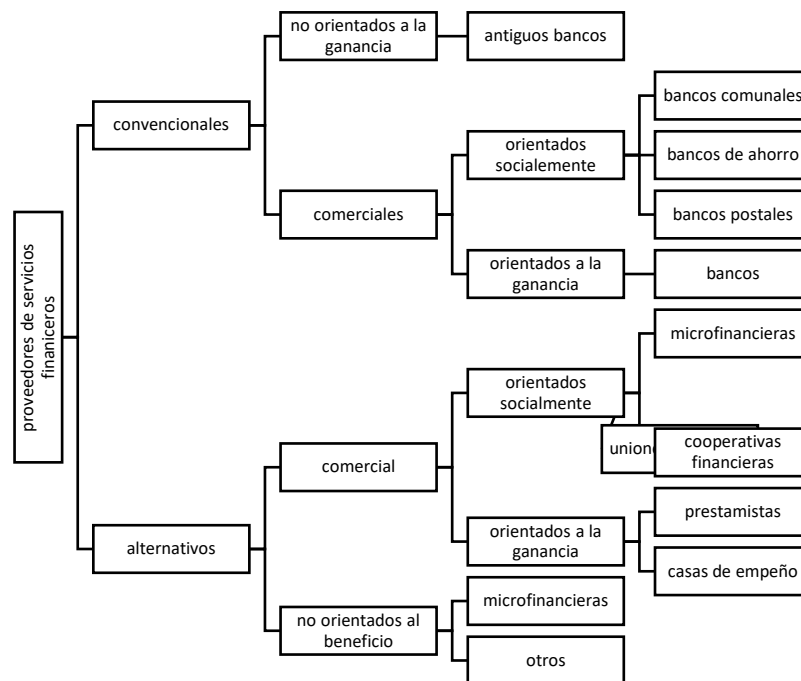
Sin embargo, en México el escenario de la inclusión financiera no es del todo negativo pues se logrado una evolución a través de los últimos años, esto por medio de diferentes políticas nacionales, programas de desarrollo internacional, el surgimiento de bancos digitales y el desarrollo de nuevos métodos tecnológicos de inclusión.

Enfoques privados y públicos para disminuir la inclusión

La exclusión financiera es un problema que nos afecta a todos como sociedad, pues como sociedad de forma colectiva nos beneficiamos del progreso de la población más vulnerable, sin embargo, son pocas las instituciones proveedores de servicios financieros a las que les interesa incrementar la inclusión financiera, finalmente a las instituciones privadas siempre les va a resultar más rentable realizar transacciones con negocios o incluso otras instituciones.

De acuerdo a Anderloni et al., (2008) existe una clasificación por la cual se aplican medidas de inclusión financiera por proveedores de servicios financieros, desarrollado en el siguiente diagrama:

Diagrama 1. Proveedores de servicios financieros



Fuente: Anderloni et al., 2008, p. 62. revisado por última vez el 15 de febrero de 2023 en <https://www.bristol.ac.uk/media-library/sites/geography/migrated/documents/pfrc0807.pdf>.

En el diagrama 1 es posible identificar que los proveedores de servicios financieros se clasifican de acuerdo con el beneficio que obtienen, y por el rango aquellos que obtienen mayores ganancias son los bancos comerciales hasta llegar a aquellas instituciones que no obtienen beneficio al proporcionar estos servicios.

Para discutir el efecto de las políticas en la inclusión financiera es necesario entender lo que motiva a los encargados de la creación de políticas nacionales de inclusión en México, en particular en este momento en el que la desigualdad económica en el país es tan grande Tamayo (1997, p. 281) menciona “el conjunto de objetivos, decisiones y acciones que lleva a cabo un gobierno para dar solución a los problemas que en un momento determina en conjunto con los ciudadanos se consideran prioritarios”.

El objetivo principal del gobierno siempre debe ser mejorar la calidad de vida de sus habitantes y las decisiones y acciones tomadas deben estar orientadas a ayudar a la población a prosperar social y económicamente por medio del desarrollo de programas, políticas, inversiones, entre otros.

El desarrollo de políticas es complejo pues implica años de trabajo teórico y práctico para llevar a cabo la formulación de un programa, sin embargo, se ha coincidido que el ciclo académico de las políticas públicas tiene, de manera general, cuatro etapas (Pastor, 2014): 1) Identificación y definición del problema 2) Formulación y adopción de alternativas de solución 3) Implementación de la alternativa seleccionada 4) Evaluación.

El desarrollo de políticas de acuerdo a sus fases como se explica previamente comienza con la identificación y definición del problema, dentro del tema de la disminución de la exclusión financiera el problema se encuentra en la falta de acceso y uso de servicios financieros y sus limitaciones y alcances son obtenidos por medio de la encuesta nacional de inclusión financiera.

La segunda y tercera etapa de la formulación de políticas están constituidas por la formulación y adopción de una solución para la resolución de la problemática, en el año 2016 el Consejo Nacional de Inclusión Financiera y el Comité de Educación Financiera presentó la Política Nacional de Inclusión Financiera en la cual pueden observarse las propuestas y normas establecidas en el país, su método de evaluación y la etapa final, son los datos anuales presentados en el panorama nacional de inclusión social en México.

Las políticas de acuerdo a Lowi (1972) se pueden clasificar en 4 tipos:

- A) Distributivas: las cuales se encargan de distribuir apoyos o beneficios a determinados estratos de la población por méritos individuales, un ejemplo de estas políticas son los apoyos proporcionados a los estudiantes con altas calificaciones o que desempeñan deportes a semiprofesional.

Este tipo de políticas distributivas pueden ser de oferta o de demanda, en la oferta sucede cuando se le proporciona un subsidio para la producción de cierto servicio o bien, mientras que en la demanda estas buscan tener efecto en el consumo a través de incrementos en el ingreso, como se mencionaba previamente con becas y apoyos económicos.

B) Redistributivas: este tipo de políticas busca equilibrar la desigualdad económica por medio de normas que le ayuden al gobierno a obtener recursos de personas con mejor salud financiera y distribuirla en sectores menos privilegiados.

Las políticas redistributivas en el gobierno actual mexicano han cobrado suma importancia pues el enfoque de política impositiva se ha concentrado en el incremento de impuestos a la población con mayores ingresos y el suministro de apoyos monetarios a la población más vulnerable.

C) Regulatorias: en este tipo de políticas se busca como su nombre lo dice regular a la población por medio de reglas y normativas que ejerzan presión en el comportamiento y modifiquen las acciones cometidas.

Las políticas regulatorias constituyen todas las políticas que establecen la correcta conducta dentro de la sociedad, dentro del tema de inclusión financiera y pagos digitales este tema surge ante la forma en que se llevan a cabo las fintech y las reglas que las legislan.

D) Constituyentes: estas constituyen el cambio dentro de la ley y en donde se llevan a cabo actividades gubernamentales, como por ejemplo un nuevo departamento, una nueva área o nuevas políticas aplicables específicamente a los servidores públicos.

En el caso particular de la inclusión financiera el tipo de políticas desarrollados son una combinación de diferentes políticas pues, estas buscan atraer a distintos estratos económicos de la población.

En el año 2016 el Consejo Nacional de Inclusión Financiera y el Comité de Educación Financiera presentan la Política Nacional de Inclusión Financiera, la cual está conformada por una estrategia transversal y seis objetivos, cada uno de los cuales muestra estrategias y líneas de acción para impulsar la inclusión y las competencias económico-financieras, así como la protección al usuario de productos y servicios financieros en México.

La PNIF, de acuerdo a sus características es una política del tipo redistributiva pues busca proporcionarle a la población desfavorecida con las herramientas económicas para mejorar la calidad de vida de aquellas personas con bajos ingresos o cuyo entorno los excluye o limita de la sociedad.

La PNIF se sustenta en los artículos 25 y 26 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 9 y 16 de la Ley de Planeación; 9 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 183, 184, 188 y 189, de la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras (LRAF) y 30 de la Ley General de Educación. Además, guarda congruencia con el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2019–2024 y el Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo (Pronafide) 2020–2024.

Dicho plan nacional busca incrementar la inclusión financiero esto a través de líneas de acción y programas de educación financiera que en conjunto de los bancos buscan mejorar el sistema financiero mexicano y su desarrollo.

A través de diferentes acciones como el establecimiento de mecanismos de inclusión que se concentren en usuarios relegados previamente por el sistema financiero, la promoción constituye también una acción clave en la adición de nuevos usuarios, esto al difundir la creación y apertura de cuentas de ahorro independientemente de las capacidades económicas del usuario, así como métodos más baratos y rápidos de realizar transacción como lo es el uso de servicios financieros digitales.

De acuerdo a CEPAL (2020) la innovación financiera puede ayudar como impulsor de la inclusión financiera de los hogares y las pequeñas y medianas empresas al diversificar los componentes del sistema financiero. Mejorar la inclusión financiera por medio de la innovación requiere de un esfuerzo de articulación de las agendas públicas y privadas en términos de objetivos y prioridades de desarrollo.

Únicamente generando un cambio dentro del sector privado y las bancas de desarrollo va a ser posible modificar el modelo excluyente dentro del sistema financiero, y progresar hasta el desarrollo de un sistema económico en el cual la mayor parte de la población tiene acceso a servicios financieros y la única exclusión financiera posible sea la autoinflingida.

El progreso tecnológico en las últimas dos décadas ha mejorado cada uno de los sectores de la sociedad, incluyendo el sector financiero, en donde la digitalización se ha apoderado de la economía y de la forma de hacer negocios, que van desde la producción automatizada hasta el sistema de compras y envíos, incluyendo el sistema de pagos.

Hace 30 años en México para los usuarios de tarjetas de crédito y cuentas los pagos digitales representaban un método riesgoso de realizar pagos, hoy en día en cambio, es algo totalmente común que representa un riesgo mínimo y que se puede realizar en cualquier lugar, la ventaja detrás de los pagos digitales es que ayuda al usuario, a los bancos y a el país a llevar un mejor registro del flujo del dinero, a través del registro de transacciones es posible visualizar todas las compras, pagos y transferencias realizadas y de esta forma realizar una declaración de impuestos más precisa.

El panorama actual mundial indica que los métodos de compra electrónica han incrementado en cantidades masivas, con el impulso dado finalmente por el covid-19, empresas como Amazon han logrado asentarse en el mercado mexicano, creando una red de clientes de en el que los usuarios han podido aceptar que los pagos electrónicos en sitios oficiales del internet cuentan con seguridad electrónica que impide el robo de información y que mantiene seguros sus datos.

Pero no representa una tarea fácil para el Consejo Nacional de Inclusión Financiera y el Comité de Educación Financiera, los proveedores de servicios financieros la de cambiar paradigmas generados tras muchos años llenos de costumbres especialmente cuando surgen después de una mala experiencia que se queda arraigada en la persona y en sus conocidos.

De acuerdo un estudio presentado por INEGI (2020) demostró que los usuarios con tecnologías de la información en el margen de edad de universitarios entre 18 y 24 años representaban un 18.8 % del total, estos datos indican que la población en edad universitaria representa gran parte de los usuarios con dicha tecnología por lo que el acceso a herramientas de inversión y ahorro se encuentra principalmente accesible a esta población.

La CNBV dentro de la ENIF (2021) determinó que en México el 56.4% de los hombres tenían una cuenta de ahorro formal mientras que para las mujeres esta cifra disminuía en 13.% puntos porcentuales pues únicamente el 42.6% de las mujeres poseían una cuenta de ahorro formal, estos datos por si solos solo nos indican que en México un promedio del 50% de la población cuenta con una cuenta de ahorro, sin embargo en esta misma encuesta nos indica más adelante las razones por las cuales los mexicanos no cuentan con una cuenta de ahorro formal siendo con

un 31.9 % del 50% la principal razón es que a las personas no les alcanza el dinero pues sus ingresos son variables o insuficientes.

La educación financiera le permite a la población conocer no solo obligaciones sino también sus derechos y como estos se encuentran respaldados a la vez por leyes que les indican lo que es incorrecto en todas las situaciones de riesgo financiero a las que pueden estar expuestos

Las leyes permiten a los ciudadanos y al estado establecer la relación entre lo que se puede realizar o no y bajo las condiciones necesarias, sin embargo, las leyes no son algo estacionario son el resultado de la evolución de la sociedad conforme el paso del tiempo, y más aún leyes como la Ley Fintech conllevan una constante actualización por el tema que se trata, la tecnología.

Los pagos digitales dentro de la Ley Fintech, funcionan como impulsor de la inclusión financiera de forma involuntaria, el objetivo del pago digital no es el de incrementar el uso de servicios financieros, sin embargo, funciona como catalizador.

CAPITULO 2. La importancia de los pagos electrónicos dentro de la inclusión financiera

El cambio es algo complejo para los seres humanos, representa lo desconocido e introducir nuevos productos o procesos puede ser aún más complicado en la población de mayor edad, debido a sus costumbres o experiencias previas y cambiar su rutina puede generar ansiedad o confusión.

La introducción de la tecnología en la vida diaria de las personas ha sido un proceso continuo, desde el siglo pasado la población estuvo expuesta a un proceso de adaptación a los teléfonos móviles y diferentes e innovadores productos electrónicos, así como los softwares de los mismos.

La introducción de nuevos componentes lógicos o aplicaciones ha tenido una aceptación similar a la de los aparatos tecnológicos, las personas se encuentran escépticas al principio, sin embargo, una vez que se informan de las ventajas y riesgos a los que de verdad están expuestos es relativamente más sencillo que acepten estas tecnologías y decidan utilizarlas.

Aquí radica la importancia del acceso a la información, conocer los productos que estamos adquiriendo, como utilizarlos, además de aquello a lo que tenemos derecho por nuestro producto, de esta forma es posible sacarles el mayor provecho a nuestras compras, siendo consciente de los riesgos a los que pueden estar expuestos.

Los pagos digitales han experimentado un proceso similar, en un principio la población desconoce su uso, su utilidad y cuáles son los beneficios posteriormente algunas personas tienen experiencias positivas, esto sirve como método de promoción, lo que resulta en el incremento de usuarios y de transacciones.

Los pagos digitales representan una opción de acceso a servicios financieros para la población que, por diversas razones como la ubicación geográfica, la movilidad o el tiempo, no ha tenido la posibilidad de obtener una cuenta o de realizar actividades por medios digitales.

El correcto desarrollo de políticas referentes a los pagos digitales y la inclusión financiera puede tener resultados exitosos que garanticen que la mayor parte de la población cuente con los medios para desarrollar cualquier tipo de actividad económica

La adopción de pagos digitales dentro de la economía mexicana

Los pagos digitales resultan realmente relevantes cuando se tiene en cuenta el contexto actual de la economía mexicana y la contribución que este tipo de pagos tiene en el desarrollo del comercio, de acuerdo a INEGI (2021) en el año 2021 el 5% del PIB del país fue generado por medio del comercio digital.

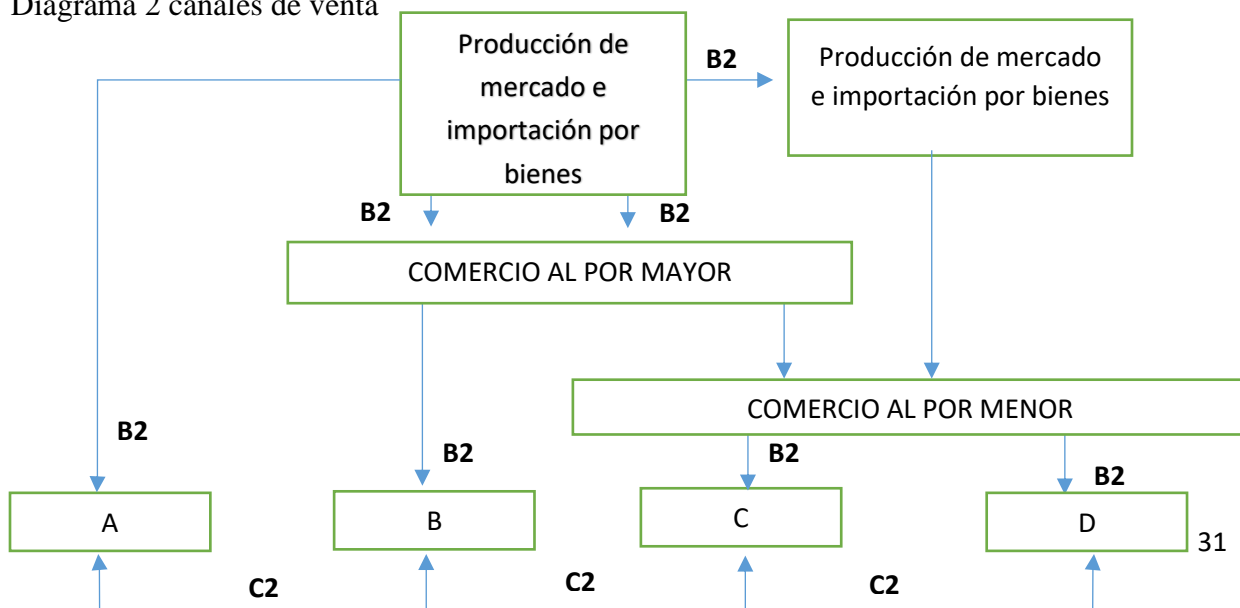
El comercio digital tiene diferentes tipos de variantes dentro de la economía y se concentra en diversos tipos de clientes y servicios, clasificados de acuerdo a los usuarios involucrados, su papel dentro de la transacción y el producto negociado.

International Telecommunication Union (ITU) (2013) clasifica a las transacciones financieras como P2P, B2C/C2B esto clasificándolas por su usuario de origen y objetivo, tienen gran utilidad para las economías emergentes pues funcionan independientemente de si se cuenta con una cuenta bancaria.

Los términos mencionados previamente por ITU clasifican las distintas transacciones bancarias de P2P son las iniciales de las palabras en inglés Per to Per o red entre pares constituyen los pagos sin intermediarios entre dos personas, b2c es bussiness to costumer y quiere decir que el consumidor adquiere los objetos del negocio directamente, y finalmente el c2b implica que el consumidor está vendiéndole algo al negocio.

Estos Canales de ventas pueden observarse en el diagrama siguiente:

Diagrama 2 canales de venta



CANAL A: Del productor al consumidor.

CANAL B: Del productor al consumidor a través del comercio al por mayor.

CANAL C: Del productor al consumidor a través del comercio al por mayor y al por menor.

CANAL D: Del productor al consumidor a través del comercio al por menor.

Fuente: INEGI (2021)

Además, existen otros canales de venta como consumidor a productor, C2B, esto sucede cuando los usuarios proporcionan a las empresas los datos de consumo que tienen, este tipo de canal le es útil a las empresas para realizar estudios de mercado de lo que la gente consume y aquello que le resulta atractivo.

Los pagos digitales forman parte importante del e-commerce, pues constituyen la parte económica dentro de las ventas realizadas, a pesar de que los pagos digitales no son un concepto nuevo para la población, durante la pandemia la realización de compras de forma digital incrementó considerablemente.

De acuerdo a el Banco mundial (2021)

La pandemia del covid ha estimulado la inclusión financiera, lo que genero un gran aumento en la adopción de pagos digitales en el contexto de expansión a nivel mundial de los servicios financieros formales...en economías de ingreso bajo y mediano, más del 40 % de los adultos realizaron pagos a comercios minoristas en tiendas en línea con una tarjeta, un teléfono o internet lo hicieron por primera vez desde el inicio de la pandemia.

La pandemia fue un detonante enorme dentro de la inclusión financiera sin embargo, es mayormente la generación de personas con edad superior a los 60 años, la que desconfía de este tipo de métodos de pago, y ante la imposibilidad de pago debido a la cuarentena fue necesario incurrir en métodos de compra más flexibles, estos datos de banco mundial reflejan el panorama mundial de los pagos digitales, esto es una tendencia cohesiva en México, pues los pagos en línea incrementaron de forma exponencial.

El Banco de México (2021) indicó que previo a la pandemia en el año 2018 el 93% de las personas preferían pagar con efectivo mientras que en el año 2021 únicamente el 86% de los mexicanos consideraban el efectivo como método de pago preferido.

Aunque pudiera considerarse un avance dentro de las propuestas de inclusión financiera no fue su principal impulsor, estos fueron los mismos negocios los que incentivaron los pagos digitales generando tiendas virtuales y actualizando sus sitios electrónicos ante las imposibilidades de pagos a las que los clientes estaban sometidos por la pandemia.

Este efecto se ha vuelto permanente en la sociedad pues una vez que los usuarios empezaron a utilizar los pagos digitales y sus ventajas, como la flexibilidad al poder realizar un pago en cualquier lugar con acceso a una red móvil, las 24 horas del día los 7 días de la semana evitándose largas filas en bancos y tiendas departamentales.

Sin embargo, tener disponibles de forma inmediata instrumentos de crédito, y métodos de inversión digital puede ser riesgoso pues “El acceso a herramientas que antes estaban limitadas a profesionales de la inversión ayuda a crear un campo de juego más nivelado; sin embargo, al mismo tiempo, este acceso tan fácil puede incrementar los riesgos para los inversionistas inexpertos” (Gitman y Joehnk, 2009, p. 2)

Actualmente muchas personas han resultado estafadas por desconocer los requisitos que pueden ser solicitados a través de internet o por teléfono por lo que es importante informar a la población que datos pueden proporcionarse y cuáles no, además de que debe verificarse la fuente a la que se le proporcionan dichos datos, al día de hoy obtener una cuenta de ahorro o de crédito en un banco se puede adquirir de forma prácticamente instantánea únicamente utilizando un teléfono y una identificación oficial.

Es por eso que dentro de los componentes principales de la inclusión financiera se incluye a la educación financiera, el conocimiento de las normativas respecto a la información que se debe proporcionar así como los lugares autorizados para proporcionar servicios financieros formales es algo que todas las personas que ya tengan una cuenta o necesiten abrir una deberían saber, a pesar de esto muchas personas entran al sistema sin ninguna preparación por lo que pueden llegar a caer en estafas o fraudes, lo que a su vez los hace perder fe en el sistema financiero.

Los pagos por medios electrónicos se han diversificado en los últimos años en búsqueda de métodos más fáciles y económicos de utilizar, sin embargo, la creación de nuevos métodos de pago ha generado más problemas pues a menos que se utilicen tarjetas de crédito y débito simultáneamente con una cuenta y una banca electrónica es necesario que ambos usuarios utilicen aplicaciones compatibles

Realizar transacciones electrónicas de compra y pago es posible únicamente porque las billeteras digitales o tarjetas prepago cuentan con los fondos suficientes para poder realizar el pago correspondiente, a este tipo de moneda de cambio se le denomina dinero electrónico.

Banxico (2020) menciona que “el dinero electrónico es el cual se intercambia a través de vías como el Internet o redes de telecomunicaciones privadas, en respuesta a las instrucciones de quienes realizan algún pago o transacción electrónica”, se encuentra virtualmente en una cuenta bancaria, de ahí viaja por la red para llegar a otras cuentas y así realizar pagos.

Lo que Banxico implica es que el dinero no existe de forma física, tiene el mismo valor que este pero tiene una diferencia y es que el dinero electrónico puede pasar por todas las cuentas posibles y no es necesario conocer al receptor del dinero, ambos tipos de dinero pueden volverse digital y físico, uno al depositarlo en una cuenta bancaria y el otro al realizar un retiro.

El dinero electrónico es transmutable y si se utilizan métodos de pago como las criptodivisas puede llegar a no rastreable por lo que manejar dinero electrónico representa una gran responsabilidad para el usuario, el no identificar correctamente los número de cuenta a los que se envía una cantidad de dinero o no oprimir los dígitos correctos conlleva la realización de pagos no reembolsables por lo que es necesario tener conocimientos previos de cómo utilizar una billetera digital y los riesgos a los que se puede exponer un usuario.

Para utilizar una billetera digital es necesario saber lo que implica, de acuerdo a Mobey Forum (2011) citado en Farje, Flores, Medel, Samanamud y Yagui (2017), la billetera móvil es “una funcionalidad en un dispositivo móvil que permite interactuar de forma segura con objetos de valor digitalizados, con la posibilidad de utilizar el dispositivo móvil para realizar transacciones comerciales en el mundo físico” (p.5).

Las billeteras digitales cuentan con ventajas que otros métodos de pago digitales no tienen, en la última década la tecnología ha tenido muchos avances en este sector, hasta llegar al punto en el que no es necesario que el receptor tenga un dispositivo móvil, únicamente con acercar el teléfono a la terminal bancaria el pago queda realizado sin la necesidad de cargar con tarjetas o dinero físico.

Además, las billeteras digitales son más seguras que otros métodos de pago esto es debido a que es posible personalizarlas y contar con múltiples métodos de autenticación lo que disminuye el riesgo de robo de fondos ante el robo del dispositivo electrónico en el que se encuentra.

Los pagos digitales cuentan con muchas ventajas para los usuarios, ayudan a disminuir los costos, son seguros y mejoran la inclusión financiera en determinados sectores de la población.

Según Carballo & Bartolini (2020), los pagos digitales reducen la brecha financiera en las zonas más excluidas de la ciudad, ya que se invierte más en el transporte hacia una ventanilla de pago que en las tarifas bancarias del pago en sí. Deducen que los pagos digitales son la nueva conexión entre el comprador y vendedor sin importar el rango de ubicación donde se encuentren, esto también aumenta el ahorro en el uso de transporte y tiempo para realizar un pago en un canal tradicional.

Los pagos digitales además mejoran la inclusión financiera esto debido a que por medio de las aplicaciones digitales de pago es posible también solicitar préstamos, crear cuentas de ahorro y crédito, realizar inversiones, transferencias de efectivo, realizar pagos de impuestos entre otras cosas.

Los pagos digitales pueden llevarse a cabo por diferentes medios, entre los que se encuentran la tarjeta de crédito, tarjeta de débito, código qr, transferencias bancarias, aplicaciones de transferencia de dinero, PayPal, etc.

Para que cualquier aplicación o método de pago electrónico funcionen son necesarios ciertos requisitos, en primer lugar, una cuenta de fondos en una institución bancaria a la cual poder acceder, posteriormente un dispositivo por medio del cual ingresar a la aplicación o método elegido y una red wifi.

La tarjeta de crédito sirve para que los usuarios puedan realizar compras, aunque no cuenten con los fondos en ese momento y en ocasiones los pagos de una sola compra pueden realizarse a lo largo de varios periodos sin ningún tipo de cargo, a esto las tiendas le denominan meses sin intereses.

Las tarjetas de débito funcionan como método representativo de una cuenta con fondos, sirve para realizar pagos y transferencias digitales sin necesidad de realizar retiros de efectivo.

El código QR es un método de pago en el cual el usuario escanea una imagen o código con su dispositivo móvil y puede realizar pagos sin tener disponible en ese momento su tarjeta de crédito o débito.

PayPal es una aplicación desarrollada en el año 1998, que revolucionó los pagos digitales, PayPal permite pagos por medio de usuarios, enlaces o redes sociales. PayPal además cuenta con una ventaja que no tienen otros métodos de pago, incluyendo el dinero físico, tiene una política de 180 días de reembolso, en caso de que el producto este dañado o no llegue a su destino.

La diversidad en los métodos de pago digital permite que el usuario tenga diferentes opciones que se adecuen a su uso personal y que les permitan realizar pagos y transferencias de forma segura.

Los métodos de pago digitales funcionan únicamente porque existe la infraestructura para desarrollar actividades de forma digital, los programas, el hardware, la red de internet todo en conjunto funcionan para así poder llevar a cabo transacciones económicas y poder desarrollar una economía digital. En 2016 la presidencia de Arabia Saudita propuso una definición para la economía digital como: “Toda actividad económica que dependa o sea significativamente mejorado mediante el uso de insumos digitales, incluidas tecnologías digitales, infraestructura, servicios digitales y datos.”(G20 DETF, 2020, p.13)

La economía digital constituye la creación de nuevos servicios, productos y medios de distribución que ayudan a modernizar aspectos de la vida diaria que si bien, no son defectuosos pueden ser transformados de forma digital para ser más eficaces, económicos y claros, gracias

a este proceso fue posible la creación de billeteras y pagos digitales, aplicaciones, tiendas en línea, entre otros.

INEGI (2021) determina que la denominada transformación digital “se oculta en gran medida” en las cuentas económicas básicas y modifica los preceptos generados por la población respecto a diferentes conceptos además de que medir la variación del uso en la población o el impacto de estos productos y servicios es complicado.

Resulta complicado tener verídicos resultados ante encuestas y estimaciones de forma veraz aun tomando en cuenta aspectos tangibles, para aspectos intangibles como el uso de aplicaciones, banca digital o pagos digitales resulta aún más difícil por lo que los datos deben ser aceptados tomando en cuenta que puede existir un margen de error.

La dificultad entre la medición de estos productos sucede debido a que hay actividad económica que está incluida, pero al cuantificarla se combina dentro de otros agregados, por lo cual actualmente no es identificable y, además, hay actividad no incluida, ya que actualmente está fuera del límite de producción (INEGI, 2021).

De acuerdo a INEGI (2021) las industrias digitales pueden clasificarse de acuerdo a los servicios que proporcionan:

- a) Las industrias habilitadas digitalmente, estas compañías se encargan de proporcionar servicios digitales como lo son Microsoft, Apple y Huawei.
- b) Plataformas intermediarias digitales que cobran una tarifa, estas plataformas proporcionan servicios conectando productores o proveedores de servicios con consumidores de estos servicios, compañías como Uber, Cabify o Didi son ejemplos de este tipo de plataformas.
- c) Plataformas digitales impulsadas por datos o publicidad, estas plataformas no cobran cargos directamente al público por su uso, pero obtienen ganancias al vender los espacios digitales y la atención de los usuarios a empresas para publicidad, ejemplo de estas plataformas son Facebook, YouTube.
- d) Empresas que dependen de otras plataformas, Facebook, Amazon y eBay son ejemplos de este tipo de empresas

e) Minoristas en internet (E-tailers) son empresas que venden productos de forma digital, cuentan con catálogos digitales y el pago puede realizarse de forma digital también, el producto es enviado hasta la puerta del comprador sin que este tenga que acudir a las instalaciones, empresas como Apple, Home Deppot, Wal-Mart y Costco.

f) Empresas solo digitales que ofrecer servicios financieros y de seguros, en esta industria se encuentran empresas como fintech, clip, kubo y proporciona servicios de compra y pago digitales,

g) Otros productores que solo operan digitales como Wikipedia y zigo capital que producen sus servicios en línea, los proporcionan de la misma forma y no aplican cargos extras por su uso.

La OCDE (2021) establece que los productos digitales que pueden ofrecer estas industrias son 3, bienes de la tecnología de la información (tic) lo que se refiere a el hardware de la tecnología, lo que distribuyen las industrias habilitadas digitalmente como Apple, LG, etc.; servicios digitales de todos tipo como venta, seguros, entre otros, servicios de computación en la nube y servicios de intermediación digital, los cuales se encargan de conectar a consumidores con oferentes como DIDI, UBER, entre otros.

El comercio ha existido desde hace miles de años, sin embargo, cada día, cambia constantemente, evolucionando y buscando formas de atraer a la población, la importancia del comercio radica en la capacidad que este tiene de modificar la situación económica para una familia y a su vez una economía.

El comercio electrónico en México ha cobrado importancia en la última década, por lo que INEGI decidió en 2013 comenzar a medir su crecimiento por medio del VABCOEL (el Valor Agregado Bruto del Comercio Electrónico).

De acuerdo a INEGI (2021) este índice sirve exponer datos respecto a la participación del valor agregado bruto del comercio electrónico en el PIB desde la oferta Se presentan en millones de pesos a precios corrientes, constantes e índice de precios implícitos.

Este índice en el 2021 indico que del 100% del PIB obtenido en el año el comercio digital fue responsable de producir el 5.8% como cifra preliminar, lo que implica que este pudo haber sido incluso mayor.

Aceptar métodos de pagos digitales es algo que debe de pensarse seriamente considerado todos los riesgos que conlleva contar con diferentes cuentas con crédito disponibles que pueden realizar compras de miles de pesos en un click.

Teorías de aceptación de la tecnología.

La población toma en cuenta todo lo que conoce respecto a un producto financiero y las experiencias que los atañen a ellos y a sus conocidos para tomar esta decisión entre otros factores que pueden determinar finalmente su aceptación o negación a utilizar servicios de pago digitales.

Autores como Rojas et. al. (2019) mencionan que existen factores que pueden limitar la adopción de medios de pago electrónicos por parte de la población explicados en forma de modelos.

Rojas et. al. (2019) menciona a Venkatesh entre otros autores, quienes propusieron examinar modelos que se fundamenten en dos principios, que los modelos o teorías sean capaces predecir el comportamiento de un usuario ante una tecnología de la información y en segundo lugar que las variantes latentes (dependientes) estudiadas en el modelo deben ser la intención y/o el uso de una TI (Venkatesh, Thong, & Xu, 2016).

A partir de estos fundamentos fue posible elegir 8 teorías que indicaban las razones a partir de las cuales la población decidía si utilizar o no un método de pago, dichas teorías vienen resumidas en el cuadro a continuación:

Cuadro 2. Teorías de aceptación de la tecnología.

Teoría	Constructo	Año/autor
Teoría acción razonada (TAR)	Factor personal y factor influencia social	Fishbein y ajzen 1967

Teoría conducta planificada (TCP)	Actitud norma subjetiva y el control percibido	Ajzen, 1985
Modelo de aceptación de la tecnología (TAM)	Utilidad percibida, facilidad de uso influencia social y el control percibido	Davis, 1986
C-TAM-TPB	Actitud, normas subjetivas, control percibido y utilidad percibido	Taylor y Tood, 1995
Modelo de motivación (MM)	Utilidad percibida facilidad de uso intención de comportamiento y comportamiento de uso	Vallerand, 1997
Modelo de utilización del pc (MPCU)	Factores sociales, afectarse hacia el uso, consecuencia a largo plazo, condiciones	Tradis, 1977
Teoría Social Cognitiva (TSC)	Autoeficiencia, expectativa de resultados en rendimiento y personales, afecto ansiedad y uso de computadora	Bandura, 1991
Difusión de innovación (IDT)	Facilidad de uso, compatibilidad, voluntariedad de uso, demostrando de resultado y visibilidad	Rogers, 1962

Fuente y elaboración: Venkastech (2016)

Entre los modelos presentados previamente para la generación de la teoría unificada se encuentra el Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM) propuesto por Davis F y mencionada por Hidalgo, Vásquez, Bravo, Burgos, & Vargas (2019), este modelo menciona particularmente

el determinante del esfuerzo al implicar que la utilidad y la facilidad de uso son partes muy importantes en la decisión de una persona para conectarlo a un sistema.

Autores como Giraldo, Arias, García, Giraldo, & Ramirez, (2019), citados en Balarezo y Gálvez (2022) mencionan que existen antecedentes académicos que han investigado el fenómeno del uso de los medios de pago virtuales y las tecnologías móviles con el enfoque de mejorar su utilización. Ahamad & Pathan (2019) citados en Giraldo, Arias, Garcia, Giraldo, & Ramirez (2019) mencionaron que la debilidad y privacidad de la información eran una gran desventaja en el uso de medios digitales, por ello deben de surgir nuevos protocolos de seguridad como una herramienta de solución.

El hecho de que hoy en día existan tantas estafas de forma digital remarca la importancia de conocer cómo utilizar los pagos digitales previo a su uso, así como empuja a los bancos y empresas desarrolladoras de bancas digitales a generar productos más seguros que impidan la filtración de información personal.

Luque, Morales, & Machado (2017) citados en Balarezo y Gálvez (2022) comentan que existen factores determinantes en la aceptación y uso del dinero digital y de los pagos digitales, este estudio los llevo a la conclusión de que la población tiene desconfianza de uso ante los nuevos métodos de pago y que es trabajo de los interesados generar un ambiente de confianza que incentive a la población a utilizar estos métodos.

Estos ocho modelos son la base para la Teoría Unificada de Aceptación y Uso de la Tecnología (UTAUT) de Venkastech, para lo cual se basó en las similitudes de estos modelos y logro pasar de 32 variables a solo cuatro determinantes:

- a) Expectativa de desempeño: es el grado en que el individuo cree que usar el sistema lo ayudará a obtener ganancias en el trabajo.
- b) Expectativa de esfuerzo: es el grado de facilidad asociado con el uso del sistema.
- c) Influencia social: es el grado en el que un individuo percibe que los demás valorarán la utilización del sistema.
- d) Condiciones facilitadoras: es el grado en que un individuo considera que existen la estructura organizativa y técnica que le ayude a la adopción del sistema.

Estos cuatro determinantes indican la probabilidad que el usuario tiene de usar una nueva tecnología de acuerdo a la percepción que tiene de diferentes aspectos como lo son su desempeño, el esfuerzo que conlleva utilizar dicha tecnología, y la facilidad que presenta la adquisición y uso del sistema, finalmente la influencia social, el marketing juega un papel importante dentro de este determinante pues si el usuario siente que puede ayudarlo a generar cierta imagen ante sus semejantes, puede ignorar otras condiciones.

En un estudio desarrollado por (Lu. et Al, 2017, citado en Balarezo y Gálvez, 2022) menciona la propuesta de un modelo para la detección de factores de mayor impacto en la adopción de los pagos digitales en China para los cuales se encontraron los siguientes componentes:

- a) Componente 1: Actitud hacia el uso de acuerdo a Chinakidzwa, Mbengo y Nyatsambo (2015) este implica que es relevante medir o cuantificar la actitud generada ante la posibilidad de elegir una opción y el interés que el cliente tiene en este.
- b) Componente 2: La conciencia percibida según Luque, Morales, & Machado (2017) este componente habla del conocimiento que se tiene respecto al producto o innovación tecnológica por parte del usuario.
- c) Componente 3: La confianza percibida según Ahamad & Pathan (2019), indica que este aspecto debe ser trabajado por la misma empresa, una vez que el cliente ha tenido una experiencia negativa es difícil que vuelva a recuperar la confianza en el mismo tipo de productos.
- d) Componente 4: La Credibilidad percibida es un tema que va relacionado a la imagen que tiene la empresa sobre la seguridad de un usuario al momento de compartir los datos personales. Si generan una buena reputación ante el cliente, la adaptación de utilizar este medio se puede volver la primera alternativa, (Ramirez y Olmedo, 2009, citados en Balarezo y Gálvez, 2022)
- e) Componente 5: Experiencia de uso. Los autores Al, Lu et (2017) y Mun, Khalid, & Nadarjah (2017) consideran que la experiencia utilizándolo tiene gran importancia dentro de la decisión de utilizar o no pagos digitales.
- f) Componente 6: Intención de uso. Finalmente, el conjunto de los últimos cinco componentes constituye la intención de uso del cliente. Khalilzadeh, Ozturk, & Bilgihan (2017)

El conjunto de componentes constituye la decisión final del usuario, si todas sus experiencias son positivas ante la percepción de pagos digitales el usuario tomara la decisión final de usar este tipo de métodos de pago.

Sin embargo, finalmente es completamente la elección del usuario, si el usuario decide no utilizar estos métodos de pago, puede continuar con el método de pago que utiliza actualmente, esto es un caso totalmente diferente para los negocios, pues el cambio tecnológico los empuja a la adopción de nuevos procesos y métodos digitales.

Estos componentes y teorías de intención de uso de la tecnología del cliente son funcionales para situaciones comunes del día a día, sin embargo, la mayor parte de estos no son efectivos para casos extraordinarios como lo fue la pandemia del covid-19.

La población se vio orillada a utilizar pagos digitales para procurar su bienestar personal, las tiendas departamentales generaron estaciones de recolección de compras y de pagos sin entrar a los centros comerciales e incluso sin salir del automóvil, sin embargo estas estrategias ponían en riesgo a el usuario al estar en contacto directo con dinero, productos y otras personas que podían estar infectados, allí fue donde las personas tuvieron que buscar otras medidas de pago, lo que los obligo a utilizar los pagos digitales.

Tal como las personas los negocios debieron de desarrollar métodos que les permitieran realizar ventas y obtener ingresos sin que las personas acudieran a sus locaciones lo que los orillo a mejorar y desarrollar páginas web.

Desde el siglo pasado la tecnología tomó gran importancia dentro del desarrollo del comercio, el internet permitió que productores en lugares como China y Taiwán donde la mano de obra es más barata pudieran conectarse con vendedores en el continente americano, donde podían vender productos a mayor precio generando mayores beneficios.

El desarrollo tecnológico, es algo que las empresas pueden decidir aceptar o rechazar, sin embargo, rechazar las corrientes puede tener consecuencias graves para sectores determinados de la economía, pues corren el riesgo de quedar obsoletos dentro de una industria en constante crecimiento.

Romer presenta en su trabajo el cambio tecnológico endógeno (1988), teoría en la cual habla acerca del cambio tecnológico dentro de las empresas y como estas se sienten incentivadas a actualizarse, esta teoría del desarrollo tecnológico puede explicarse a partir de tres principales ideas:

En primer lugar, que el cambio tecnológico funciona como optimización de las instrucciones para la combinación de las materias primas, que se encuentra la base del crecimiento económico. El cambio tecnológico proporciona un estímulo para la acumulación de capital, además el cambio tecnológico mismo genera acumulación de capital que en conjunto con el cambio tecnológico son responsables de gran parte del incremento del producto por hora trabajada (Romer, 1988).

El cambio tecnológico ayuda a la población a el perfeccionamiento de procesos productivos para todas las actividades comerciales, disminuye tiempos de recaudación, manufactura, distribución, y compra y venta.

Es imposible pensar en algún sector económico que no haya resultado beneficiado por el cambio tecnológico, con la creación no solo de nuevos equipos físicos o materiales, sino que también la actualización del equipamiento lógico e intangible de la producción.

La segunda premisa establecida por Romer menciona que el cambio tecnológico surge fundamentalmente por las acciones realizadas por personas que responden a los incentivos del mercado. Es decir, aunque sea dentro de la empresa donde se utilice nueva tecnología, al final es en realidad el resultado de la presión del mercado, si el negocio no se actualiza y sus competidores desarrollan productos de forma más rápida, más segura o más barata corre el riesgo de caer en un estancamiento económico. (Romer, 1988).

El cambio tecnológico para las empresas no es necesariamente impulsado por el mercado, los pioneros en cambio no buscan estar al corriente con las tendencias tecnológicas, buscan innovar, reducir tiempos, gastos y espacio.

El cambio tecnológico representa un papel importante dentro de la economía principalmente hoy en día que la globalización genera la modernización constante en todo el mundo de procesos y productos, por lo que estar actualizado con las nuevas corrientes tecnológicos en la industria

es indispensable, especialmente para las compañías más grandes que cuentan con muchos competidores.

Finalmente, Romer menciona como última y más importante premisa que los procedimientos por medio de los cuales se manejan las materias primas son inherentemente distintas de otros bienes económicos. Esto es debido a que una vez que se realiza la actualización para generar un nuevo conjunto de instrucciones, todo el proceso se actualiza y se incurre en un solo costo inicial, sin nuevos gastos hasta la próxima mejora. La creación de nuevos procesos corresponde a un solo costo en búsqueda del perfeccionamiento. Esta propiedad es la característica definitoria de la tecnología de acuerdo al autor (Romer, 1988, p. 442).

El proceso de actualización tecnológica puede resultar complicado para los negocios sin embargo es indispensable para la mejora constante de los productos que se les entregan a los consumidores, así como es difícil para los negocios también puede resultar difícil para las personas actualizarse a la aceptación del cambio tecnológico.

Aunque las personas no tienen la presión del mercado de utilizar nuevos procesos tecnológicos como los negocios, si están expuestos a la presión de la sociedad ante la modernización en las actividades realizadas diariamente.

Regulación de métodos de pagos digitales

La tecnología es el conjunto de técnicas y conocimientos fundamental parte de la economía que cada día avanza llegando cada vez más lejos y transformando cada uno de los procesos comerciales, este sector no había sido regulado en México sino hasta el año 2018 que fue en el cual se publicó por primera vez la ley Fintech.

La regularización legal de la tecnología es un proceso que aun en países donde la tecnología forma parte de la mayor parte de los hogares su legitimización es complicada pues es un tema extenso y cuyos alcances son difíciles de conmensurar.

De acuerdo con datos nacionales de INEGI (2020) en México, 91.8 % de los usuarios con teléfono tienen un dispositivo inteligente, por lo que en segundos pueden realizar compra, ventas

e incluso transferencias que agilizan y permiten hacerse acreedor de productos sin salir del hogar.

El progreso tecnológico ha traído consigo una infinidad de cambios en nuestra sociedad y en las diferentes formas de comercio, lo que ha generado la necesidad de nuevas normas y leyes que regulen los diferentes tipos de negocios, de compras y ventas, en México la ley que se encarga de regular aquello relacionado con el comercio electrónico se encuentra incluido en la Ley Fintech.

Buñuelos (2018) menciona: "... es natural pensar que México podría llevar a rajatabla este sistema regulatorio, basado en la regulación británica; sin embargo, es necesario señalar que ni los mercados ni los proveedores de servicios tienen los mismos accesos, ni alcances; en México..."(p. 94).

Es irrefutable que el sistema económico en México es muy diferente al establecido en Reino Unido, por lo que no deberían de desarrollarse leyes o políticas basadas en las leyes de un país con características diferentes al nuestro como lo son: mayor acceso a la tecnología, mejor educación, mayores ingresos per cápita, y principalmente antecedentes con el uso de las fintech.

A través de los años en México se han llevado a cabo muchas reformas y proyectos tomando como inspiración otros países, ejemplo de ello la reforma educativa, inspirada en países desarrollados como Finlandia la reforma no tomaba en consideración a la población más pobre de México en sus actividades y programas.

La importancia de una Ley de la tecnología centrada y coherente a lo que México posee como país, no solo puede producir mayores beneficios, sino que también puede convertir al país en un destino atractivo para las empresas startups y los inversionistas.

El 5 de diciembre del 2017 el senado aprobó la ley para regular las instituciones de tecnología o Ley Fintech en la que se regulan los pagos electrónicos, el financiamiento colectivo y los activos virtuales como las criptomonedas, sin embargo, al estar relacionada con dos aspectos con datos tan extensos como lo son la economía y la tecnología, la ley se modifica constantemente.

De acuerdo con el artículo 1° de la Ley Fintech está “tiene por objeto regular los servicios financieros que prestan las instituciones de tecnología financiera, así como su organización, operación y funcionamiento y los servicios financieros sujetos a alguna normatividad especial que sean ofrecidos o realizados por medios innovadores”. (Ley Fintech, 2018, artículo 1°)

Esta ley tiene una temática extensa, así como lo es su supervisión a cargo de diversas instituciones entre las cuales destacan la comisión Nacional Bancaria y de Valores, La Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

De acuerdo con Urdanivia-González, Zambrano-Reyes y Rodríguez-Gómez (2020) citado en Martínez, Briano, Castañón y Sánchez (2021), la Ley Fintech y las tecnologías las cuales regulan han tenido diversos beneficios en México entre los cuales se encuentra:

- Reducir diversos tipos de estafas y prevenir delitos cibernéticos.
- Mejorar la transparencia en la difusión de información sobre los productos ofrecidos por las instituciones de tecnología financiera (ITF) para que los consumidores tengan todos los datos necesarios para poder tomar decisiones informadas.
- Garantizar la estabilidad económica de las organizaciones que operan en el sector.
- Generar seguridad en los productos ofrecidos y en las cuotas establecidas por las instituciones de tecnología financiera para los consumidores
- Promover la inversión tanto nacional como extranjera en las FinTech.
- Establecer igualdad de oportunidades para que las organizaciones ingresen al sector

Sin embargo, la Ley Fintech no excede los resultados esperados como lo hacen sus homologas en otros países como Perú y Colombia, y esto puede ser debido a su enfoque y creación inspirados en un sistema británico, a la desconfianza de la población generada tras décadas de estafas bancarias a los ciudadanos comunes o el desconocimiento de las Fintech y los pagos digitales.

En particular en Colombia, el país tiene tal como México una amplia extensión territorial lo que a su vez genera una amplia dispersión de sus habitantes, por lo que el uso tradicional de oferta de servicios financieros era imposible, lo que daba como resultado que los usuarios tuvieran que

gastar dinero y tiempo para poder tener un punto de acceso a servicios financieros, la respuesta del gobierno ante esta situación fue enfocarse en la digitalización y utilización de herramientas tecnológicas con el objetivo de satisfacer la demanda y así poder llegar a todos los hogares independientemente de su ubicación, en conjunto como medios de distribución livianos, denominados así por ser terceros no financieros como supermercados y droguerías , establecimientos de crédito. (Martínez, et. al; 2019).

De forma internacional, existe desde 1996 la Ley Modelo sobre Comercio Electrónico aprobada por la Comisión de las Naciones Unidas para el derecho mercantil internacional, esta ley tiene como objetivo particular el de facilitar el comercio por medios electrónicos, esto al funcionar como mediador al ofrecer a los encargados del desarrollo de políticas en cada país un conjunto de reglas aceptadas internacionalmente que promueven el comercio entre naciones. (Ley Modelo sobre Comercio Electrónico, 2000).

México como otros países miembros de la Organización de las Naciones Unidas, se encuentran obligados a aceptar y hacer valer la ley internacional para crear así una igualdad de tratamiento, esta ley también les sirve a los participantes para indagar en su propia ley interior de comercio y visualizar que elementos están frenando el desarrollo del comercio digital, como puede promoverse y cuáles son las sanciones internacionales ante acciones realizadas en contra de la normativa.

Las leyes relacionadas con la tecnología son estatutos complejos de realizar y de evaluar, pues el proporcionar demasiada libertad a las instituciones puede resultar contraproducente, mientras que una ley muy estricta puede generar no solo informalidad dentro de la industria, sino que trabas para toda fintech que busque registrarse.

Los servicios Fintech proporcionados a la población deben no solo de garantizar la seguridad de los usuarios, sino que también identificar y acceder a productos financieros más adecuados de acuerdo al área elegida, facilitar el acceso a productos financieros a través de innovaciones en calificación crediticia que resulten accesibles y que los requisitos de validación de identidad así como los requisitos presenciales se reduzcan esto con el objetivo de minimizar el costo de servicios financieros a la población. (Finnovista, 2021).

Las instituciones bancarias deben de difundir información de sus productos en diferentes medios, no solo de forma promocional sino también informativa, porque, aunque es

responsabilidad de los usuarios conocer los productos que utilizan, proporcionar todos los datos resulta beneficioso para todos.

La ley fintech a su vez se entrelaza con otras leyes en México, como lo es la ley de transparencia de la información y Ley Federal de Protección al Consumidor que buscan proteger al usuario de fraudes y hacer valer sus derechos incluso dentro del internet.

CAPITULO 3. El efecto permanente de la pandemia del Covid 19 en el comercio digital y los métodos de pago digitales

La tecnología actualmente forma parte importante de todos los aspectos de la vida diaria de las personas, desde el transporte, el empleo, el entretenimiento, entre otras cosas, la globalización ha hecho posible la distribución de información de productos de forma rápida y barata que podían llegar a las tiendas y ser adquiridos fácilmente.

Sin embargo, en el año 2020 se estableció una cuarentena mundial que forzó a millones de personas a mantenerse en sus hogares limitados a sus hogares, haciendo home office, con las tiendas comerciales cerradas fue necesario para la población utilizar diferentes métodos de compra y venta lo que derivó en un incremento en el comercio digital.

El comercio digital constituye el desarrollo de actividades económicas a través de las redes de telecomunicaciones y se basa en la transmisión electrónica de datos, incluyendo textos, sonidos e imágenes. (Bloch y Segev, 1996)

El comercio digital es más que la transmisión electrónica de datos, hoy en día el también denominado e-commerce por las iniciales del electronic commerce, es un sistema en crecimiento a través de los cual millones de personas diariamente adquieren productos y los venden, algunos sin tener que salir de casa ni rentar lugares para almacenar sus productos, en ocasiones sin siquiera adquirir productos.

El comercio digital fue de gran importancia durante el periodo 2019-2022, el hecho de que a la población se le restringiera en algunas partes del país por completo el derecho a salir de sus hogares, impulso las transacciones comerciales digitales y pago de servicios a distancia.

Sin embargo, para el desarrollo de las compras digitales fue necesario utilizar métodos de pago que de la misma forma se pudieran realizar en línea, en el periodo de cuarentena los pagos digitales representaron para la población un método seguro por medio del cual podían seguir realizando sus actividades sin correr el riesgo de enfermarse.

Pero la trascendencia de los pagos digitales no se limita a la pandemia, a pesar de que fue la pandemia el principal motor de uso en ese periodo, el éxito de la tecnología misma ha funcionado como método promotor del uso de servicios digitales lo que ha generado un

incremento en la creación de cuentas digitales y la realización de transferencias y pagos de servicios.

3.1 La importancia de las herramientas electrónicas en la inclusión financiera

Durante del año 2019 una pandemia mundial generó cambios en la vida diaria de todas las personas y en diferentes sectores de la economía en México, durante estos tiempos tan difíciles fue necesario para la población cambiar los hábitos a los que comúnmente estaban acostumbrados, en búsqueda de disminuir el riesgo sanitario y poder seguir realizando sus actividades.

Dentro del sector comercial fue necesario desarrollar métodos de compra y venta eficaces, que funcionaran de forma remota para que la población pudiera utilizar fácilmente, sin necesidad de demasiados requisitos o la asistencia directa de los consumidores.

Los cambios en la forma de realizar compras generaron una disminución en las preferencias de las personas, desde las tiendas en las que deciden realizar sus compras hasta el uso de pagos digitales en vez de efectivo.

El desarrollar una sociedad menos dependiente del dinero físico conlleva muchos beneficios, en particular a nivel agregado la CNBV (2021) remarca en particular su efecto en la disminución de costos de transacción y de oportunidad al disminuir el tiempo que toma desarrollar las compras.

El desarrollo digital de actividades económicas modificó todo el proceso de venta incluyendo la publicidad, Tsai and Cheng (2012) citados en Abdullah et. al. (2020) mencionan que el marketing digital tiene beneficios para el acceso en términos de tiempo y distancia, la búsqueda de un producto, el precio y no tienen la limitación de la ubicación, esta es una de las mayores razones porque el e-commerce ha sido aceptado sin muchos impedimentos como una forma conveniente en las transacciones de negocios.

La economización del tiempo es una tarea muy importante para cualquier empresa debido a que el ahorro de tiempo se puede convertir en ahorro de dinero, la automatización y mejora de procesos constante es una de los principales requisitos necesarios para disminuir el tiempo que

conlleva desarrollar una venta, lo que a su vez crea escenarios que promueven que una empresa se mantenga al corriente con las nuevas tecnológicas.

El uso de pagos digitales permite un mejor registro de actividades comerciales lo que para el gobierno representa una manera de incrementar ingresos fiscales esto por medio de un incremento de la recaudación vía impuestos al consumo y el aumento de la tasa efectiva de Impuesto sobre el Valor Agregado (IVA) y para la población una forma de realizar sus declaraciones de impuestos lo que a su vez ayuda además a reducir las operaciones financieras ilícitas e informales.

La ventaja principal de los pagos digitales mencionada por la CNBV (2021) y parte importante del eje de este estudio, es el incremento el ahorro privado mediante la penetración de instrumentos bancarios en un segmento más amplio de la población, o en concreto incrementar la inclusión financiera de un determinado estrato de la población.

Finalmente, la accesibilidad a la que se tiene acceso al usar pagos digitales le permite a la población iniciar su uso a una edad más temprana de lo que se acostumbraba previamente, como lo era al iniciar la vida laboral, por lo que el uso de métodos digitales de pagos ayuda a crear un historial crediticio para los usuarios y les permite acceder a mejores productos financieros en un periodo más temprano de su vida.

Los pagos digitales tienen muchas ventajas y riesgos, sin embargo, durante el periodo de pandemia del 2019-2022 en México, el realizar pagos digitales no fue una decisión tomada de forma premeditada, sino que la población se vio presionada a utilizar estas herramientas como medida alternativa a salir de casa.

La pandemia y sus restricciones por ende generaron incrementos en el uso de diferentes productos y servicios financieros digitales, a través de encuestas como ENIF y el Global Findex por el banco mundial es posible visibilizar el efecto que tuvo en la inclusión financiera.

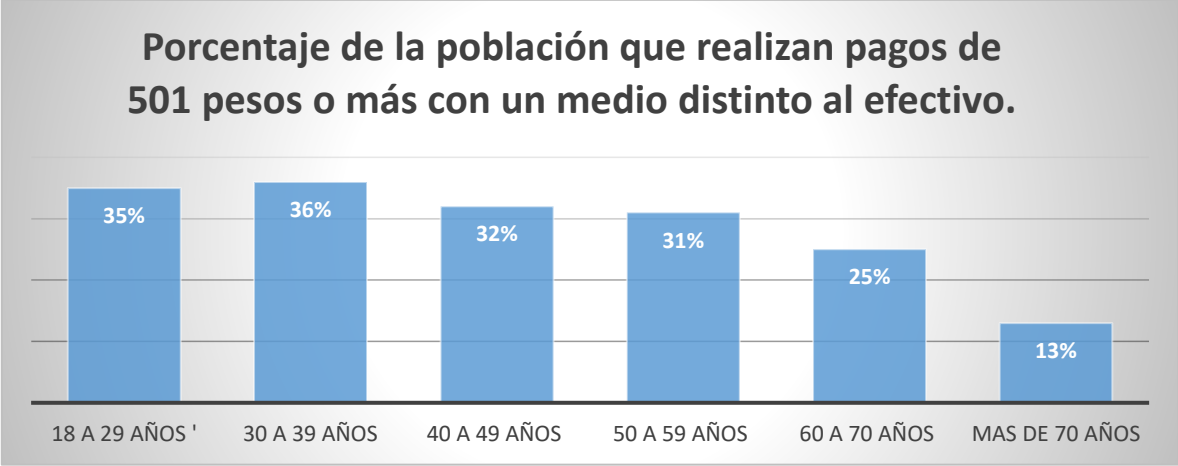
La Encuesta Nacional de Inclusión Financiera sirve como método de información sobre las necesidades de la población respecto al acceso y uso de productos y servicios financieros (ahorro, crédito, seguros, cuentas de ahorro para el retiro y remesas) y permite tener una visión certera de las tendencias de los consumidores.

En México en el año 2022, de acuerdo a la CNBV por medio de la ENIF (2021) el 97% de la población adulta (77.6 millones de personas) ya tenía posibilidad de acceder al sistema financiero, considerando diferentes tipos de acceso, como lo son: sucursales, cajeros automáticos, terminales punto de venta y corresponsales bancarios (cadenas comerciales y tiendas de conveniencia, entre otros). No obstante, son 39.4 millones (el 56%), los que usan algún tipo de producto financiero.

Estos datos indican que a pesar de que más del 97% de la población cuenta con la posibilidad de acceder al sistema financiero, existe un largo camino entre el tener acceso a una tienda de conveniencia o un Oxxo y el realizar pagos digitales, de estos datos tenemos que tener en cuenta que únicamente el 56% usa servicios financieros, por lo que la posibilidad de que realicen pagos digitales se limita a los medios y los conocimientos que poseen al respecto.

A nivel nacional, prácticamente 25 millones de personas (35.5% de los adultos) ahorran a través de una institución financiera. Los dos productos más importantes para hacerlo son la cuenta de nómina y la cuenta de ahorro, con el 60.5% y el 46.6% respectivamente. El 43.7% de la población adulta (30.7 millones de personas) si bien ahorra, lo hace sin recurrir a una institución financiera, es decir, prefiere guardar el dinero en su casa (64.8%), meterlo en una tanda (31.7%), prestarlo a la familia, entre otros (CNBV, 2021).

Grafico 1. Población que realiza pagos digitales con mayor frecuencia en compras mayores a 500 pesos.



Fuente: Elaboración propia con datos de Condusef (2022).

Como lo indica la gráfica anterior, es principalmente la población entre 30 y 39 años que realiza pagos digitales con mayor frecuencia, esto puede ser debido a la cercanía generacional que tiene con los dispositivos móviles, en combinación con el hecho que es un sector que se encuentra mayormente en el mercado laboral.

En cuanto a otro tipo de servicios financieros en México, Condusef (2022) determinó que “19.3 millones de adultos (27.5%) son usuarios del crédito formal; destaca el uso de las tarjetas de crédito departamentales como el producto más importante (54%), seguido de las tarjetas de crédito bancarias (25%), los créditos personales (10%), de nómina (7%), entre otros”.

Siendo las tarjetas departamentales el activo más utilizado en México es coherente la importancia que dichas tiendas le dieron a los pagos digitales durante el periodo de cuarentena, debido a que fueron estas en conjunto con las instituciones bancarias, las que dieron los primeros pasos al actualizar y mejorar sus páginas de internet y para poder recibir los pagos de mensualidad.

Sin embargo, en un país como México donde el empleo informal representa la mayor forma de empleo, el porcentaje de crédito informal es superior al formal, Condusef (2022) determinó que las personas con crédito informal (33.7%) que recurre a opciones de crédito informales, recurre principalmente a la familia (19.3%), los amigos (13.6%) y las casas de empeño (6.7%).

El trasfondo de estos datos puede ser un indicador de que tan poco influye la inclusión financiera en las instituciones bancarias, demostrando que los bancos únicamente se preocupan por proporcionar servicios de crédito a la población con ciertas características socioeconómicas, excluyendo al sector del empleo informal a pesar de que este representa más del 50% de la economía actual.

Los canales de acceso al sistema financiero también representan una parte importante del uso de la población pues entre mayor facilidad le proporcionen al usuario, es más probable que el usuario lo utilice, de acuerdo a datos de la Condusef (2022) las sucursales (40%) siguen representando el principal punto de acceso seguidas por los cajeros automáticos (38%), los cuales se usan principalmente para la realización de tres operaciones: retiro de efectivo, depósitos y consulta de saldo.

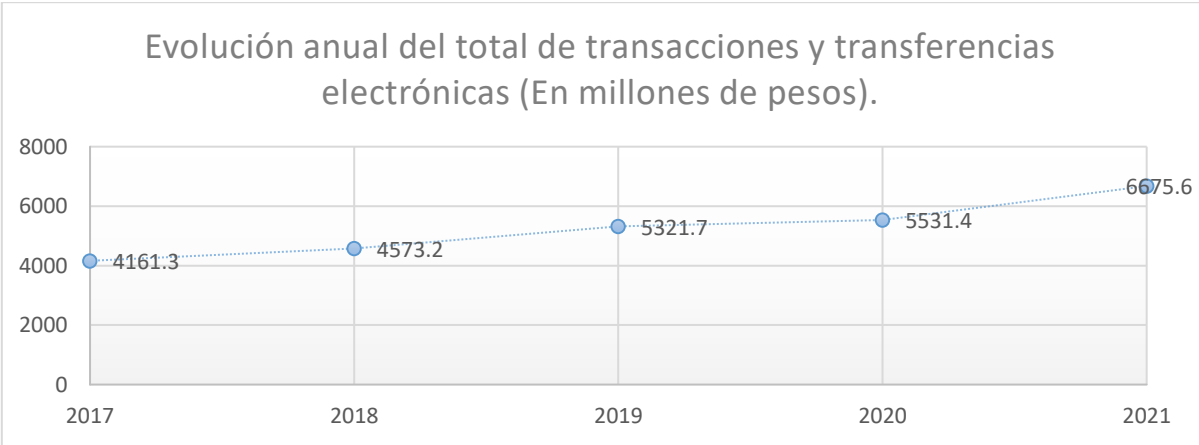
Sin embargo, cada día más personas son conscientes de la accesibilidad que hay detrás de los pagos digitales, debido a que representa un área de oportunidad para la realización de operaciones con productos financieros, a pesar de esto en el país únicamente “el 5% de los adultos tiene banca por internet y, 2% tiene banca por celular” (Condusef, 2022).

La importancia de los pagos digitales dentro de la inclusión financiera no solo indica la disposición de la población a la introducción de nuevos métodos de pago, también los medios con los que pueden realizar diferentes actividades, solo es posible realizar transferencias digitales si se cuenta con una cuenta bancaria de la cual transmitir y un dispositivo por medio del cual acceder.

Es por esto que es importante tomar en cuenta la población que cuenta con los medios para realizar pagos digitales y el porcentaje que le da uso, cual es la reincidencia a realizar pagos digitales y como pueden mejorarse dichos datos.

El efecto de la pandemia en los pagos digitales y transacciones electrónicas es visible en la gráfica siguiente en la cual puede observarse, como del 2020 que fue registrado el primer caso de Covid-19 en México a el 2021, año en el que incremento el total de transacciones o transferencias electrónicas en aproximadamente un 20 %, valor considerable tomando en cuenta que en el 2018 solo tuvo un incremento del 10 %, en el 2019 incremento un 15%, y en el 2020 menos del 6%.

Grafico 2. Evolución anual del total de transacciones y transferencias electrónicas.



Fuente: Elaboración propia con datos de Inegi (2022).

En el año 2022 en particular de acuerdo al Global Findex (2022) citado por el Banco Mundial (2022) el 25% de los mexicanos ha usado su celular para revisar su saldo, de estos únicamente el 50% corresponde a una institución bancaria formal, por lo que el otro 50% corresponde a otras tipo de instituciones no bancarias, instituciones como nubank empresa fintech en México que proporciona servicios financieros digitales así como diferentes startups que buscan una alternativa diferente a la de las instituciones bancarias formales que durante la última década se han vuelto muy populares.

3.2 El desarrollo de nuevas herramientas electrónicas de compra y pago en el periodo 2019-2022.

Adaptarse al progreso tecnológico representa una parte importante de cualquier industria, sin embargo, es un reto aún más difícil el de adelantarse a las tendencias, y convertirse en pioneros dentro de la provisión de productos o servicios.

Es verdad que en el 2022 los pagos digitales le proporcionan a la población soluciones económicas, sencillas y eficaces para realizar diferentes actividades, sin embargo, es importante recordar que parte del progreso es la mejora tecnológica y cada día los desarrolladores emergen con nuevas actualizaciones.

De acuerdo Álvarez (2020) las nuevas tecnologías que ayudarán en este escenario post-COVID-19 serán aquellas proporcionadas por empresas encargadas de distribuir servicios de e-commerce de forma remota con bajos costos de envío y una buena relación entre el cliente y el usuario que funcionen de forma sencilla e independiente del país de origen.

Durante el último semestre la inteligencia artificial ha dado de que hablar en todos los aspectos de la sociedad y en el futuro, este tipo de tecnología puede tener aplicaciones dentro del comercio electrónico generando pronósticos de tendencias, produciendo publicidad, buscando proveedores, incluso respondiendo quejas, esta tecnología se convertirá en un aspecto importante dentro de toda la industria.

La realidad aumentada que ayudará a medir y evitar el distanciamiento social; esta forma parte de diferentes actividades de recreación como guías dentro de los museos, centros comerciales,

casas en venta, entre otras cosas, sin embargo, este tipo de tecnología no tiene limitaciones y conocer el alcance que puede tener dentro de la economía sería limitarla.

La Inteligencia Artificial y el Deep Learning apoyarán, acelerarán y simplificarán el análisis de la información para la toma de decisiones, además podrán ser capaces de desarrollar planes de aplicación para diferentes productos o servicios.

La aplicación de la inteligencia artificial dentro de la inclusión financiera tiene muchos variables que pueden ir desde la planeación de planes y programas de captación de personas, la búsqueda de personal, la creación y programación de aplicaciones o paginas digitales que beneficien el acceso a servicios financieros, la búsqueda de un público objetivo y el marketing específico para la promoción del producto.

Las criptodivisas fueron un tema relevante durante la pandemia del covid, pues hubo un determinado incremento en las transacciones realizadas de compra y venta de estos activos, Durante la primera fase de la pandemia, se cancelaron eventos deportivos en todo el mundo, y se ha demostrado que esto afectó la distribución de los juegos de azar entre los tipos de juego, las personas con condiciones intensas de juego pueden haber recurrido al comercio de bolsa como un comportamiento equivalente al juego incrementando la negociación bursátil (Håkansson, Fernández y Jiménez, 2021).

Los apostadores recurrieron particularmente a criptodivisas, pues estas representan inversiones variables de alto riesgo con altos beneficios que tienen comportamientos respaldados únicamente con la demanda.

La importancia de las criptodivisas dentro de los pagos digitales y la inclusión financiera radica en su uso, al ser monedas intangibles representan formas de pago digital, funcional para cualquier territorio y con valor de cambio con todas las monedas, cuenta con potencial inmensurable, esto dejando fuera su utilidad como método de inversión.

Otra de las tecnologías que se espera modifique los pagos digitales es la Blockchain, (Hassell, 2016, citado en Fernández, 2017) hizo referencia al Blockchain como “la estructura de los datos que representa una entrada financiera en un libro mayor que registra cada una de las nuevas transacciones”(p.6).

Este tipo de tecnología tiene el principal atractivo de ser completamente rastreable por lo que su uso puede permitirle a las instituciones bancarias encargadas de proporcionar servicios financieros medios de almacenamiento masivo de datos con un integro registro de todos los pagos realizados y recibidos, lo que a su vez representa el seguimiento y la resolución de fraudes.

Los pagos digitales son los distintos métodos con los que puedes recibir el pago de tus productos o servicios, con el propósito de evitar usar el dinero en efectivo y reducir el tiempo en diversas transacciones.

Existen proveedores de métodos de pagos que cuentan con muchas opciones que se adaptan a tu negocio, lo que podrá aumentar la demanda de tus productos o servicios, ya que entre más formas de pago aceptes habrá mayor posibilidad de llegar a más clientes.

Algunas de las características que debes considerar al momento de elegir una plataforma de pago son: seguridad, flexibilidad, costos, personalización y soporte.

Algunas de las marcas recomendadas por el gobierno son:

Cuadro 3. Métodos de pago digitales recomendados por el gobierno.

Método de pagos digitales	Características	Ventajas	Comisiones
Mercado pago	Mercado pago es una plataforma de pagos digitales, a través de la cual se pueden realizar compras en mercado libre, en otros tipos de tiendas digitales y en comercios físicos	cuenta con una amplia diversidad de métodos de uso que les permite a los usuarios tener posibilidades. Entre los métodos posibles de pago que ofrece mercado pago esta Point, Qr, link de	Desde 0 % hasta 3.79%+4.79+IVA dependiendo del tipo de método de pago.

		pago, pagos online y mercado crédito.	
Clip	Clip es una familia de lectores de tarjetas. Con ellos puedes aceptar pagos con tarjetas utilizando tu Smartphone o Tablet.	Clip está regulado y respaldado por la comisión nacional bancaria y de valores (CNBV), la asociación de bancos de México (ABM) y Banco de México (Banxico). acepta hasta 12 meses sin intereses con más de 19 bancos, recibe dinero todos los días.	No cobra rentas, únicamente una comisión establecida del 3.6%+ IVA.
Codi	CoDi es una plataforma desarrollada por el Banco de México para facilitar las transacciones de pago y cobro a través de transferencias electrónicas, de forma rápida, segura y eficiente, mediante	- Las operaciones se realizan en cuestión de segundos a cualquier hora, todos los días. - Tu dinero se refleja de manera inmediata. - Se reduce la necesidad de manejar dinero en efectivo.	- Las operaciones por CoDi no generan comisiones adicionales.

	el uso de teléfonos móviles		
Sr. Pago	Una Fintech 100% mexicana, que provee soluciones de cobro a comerciantes y negocios, con el fin de apoyar la inclusión financiera en México.	Recibe todas las tarjetas desde tu Smartphone o Tablet, sin mínimo de cobros, anualidad ni rentas mensuales.	Existe una comisión del 3.5% + IVA por cada venta realizada. Sin embargo, podrás descargar nuestra aplicación y utilizar las herramientas de forma gratuita.
LOOP	Es un terminal punto de venta en la cual podrás transformar tu negocio, acepta todas las tarjetas	Los beneficios con los que cuenta son que acepta todas las tarjetas de crédito, débito y vales. No es necesaria una cuenta bancaria para funcionar, ofrece pagos a meses sin intereses, es posible cobrar utilizando únicamente un link con brote collect.	3.5% + IVA por transacción, + tasas que van del 4.5% al 18% en caso de meses sin intereses

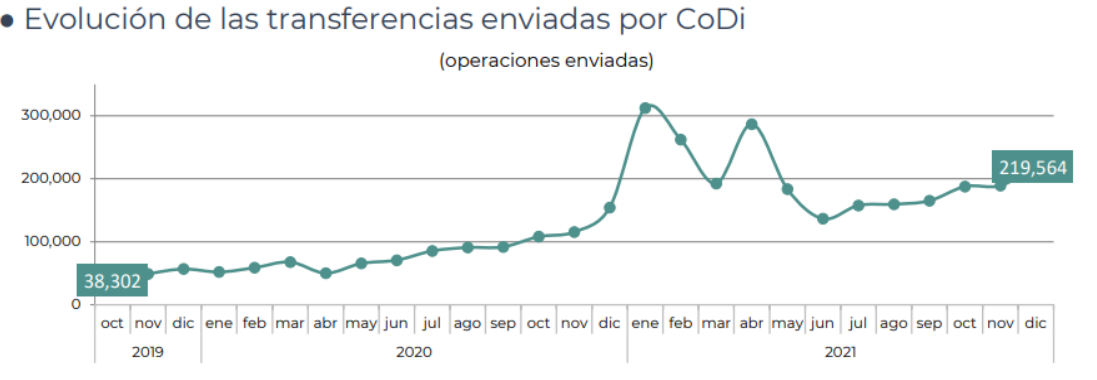
FUENTE: elaboración propia con datos de: <https://mipymes.economia.gob.mx/pagos-digitales/> consultado por última vez el 15 de mayo del 2023.

Funcionamiento de CoDi:

Codi es una plataforma desarrollada por el Banco de México cuyo principal objetivo es el realizar pagos y cobros por medio de transferencias electrónicas, dichas transferencias se

realizan por medio de dispositivos móviles y para el uso de esta plataforma a diferencia de otros métodos no es necesario tener una cuenta de crédito o débito, únicamente con una cuenta CoDi pueden realizarse depósitos o transferencias respaldados por SPEI, (el sistema de pagos electrónicos interbancarios).

Grafico 3. Evolución de las transferencias por CoDi.



Fuente: INEGI (2022).

Su principal apogeo como es observable en la gráfica siguiente tuvo lugar entre enero y febrero del año 2021, además de un repunte el abril del mismo año, a finales del 2021 CoDi había realizado un total de 219 mil operaciones enviadas, un número considerable tomando en cuenta que solo dos años antes en el 2019 las operaciones eran únicamente 38, 302.

3.3 Retos para el desarrollo de nuevos métodos de pago digitales en México (10)

En México existen muchas situaciones que pueden afectar el desarrollo de los nuevos métodos de pago actualmente como lo es la alta concentración bancaria en el país y la falta de diversidad dentro de las mismas.

Además, son las mismas leyes las que limitan a las instituciones fintech a el uso de pagos digitales, pues, aunque establecieron la Ley Fintech en el año 2018, en realidad no ofrecen respaldos que le garanticen a la empresa seguridad ante cualquier inconveniente, además de que las condiciones legales de la ley no facilitan la introducción de nuevas organizaciones Fintech sin embargo si establecen estatutos dentro de la ley que los permite.

El panorama de inclusión financiera y su relación con los servicios financieros digitales, es complejo debido a que las circunstancias detrás de las cuales existe un país financieramente inclusivo son generalmente el PIB per cápita, la educación, entre otros aspectos, existen países cuyas características no necesariamente los ubican dentro del modelo de éxito.

Un estudio de Economist Intelligence Unit (EIU)(2018) incluye un reporte de investigación llamado Microscopio global de 2018: El entorno para la inclusión financiera y la expansión de los servicios financieros digitales, en dicha investigación realizada a 55 países de todo los continentes, los resultados arrojaron que países como Perú y Colombia son líderes en cuanto a la búsqueda de inclusión en la población por medio de servicios financieros digitales, mientras que México cuenta con el 6° lugar de la lista.

Los criterios a evaluar dentro del estudio anterior fueron

- Políticas públicas y apoyo del gobierno
- Estabilidad e integridad
- Productos y puntos de venta
- Protección del consumidor
- Infraestructura

México cuenta con las mismas oportunidades que los países sudamericanos, sin embargo, hay que tener en cuenta que cada país tiene diferentes políticas públicas respecto su uso, por lo que es necesario evaluar las leyes en México y preguntarse si el efecto de las políticas de promoción de verdad es funcional, si la población tiene acceso a servicios de internet, en donde se encuentra la población más relegada y cómo enfocar los modelos para mejorar la inclusión.

Un aspecto muy importante es la protección al consumidor, aunque en México se regule el uso de las fintech, Condusef (2021) es claro en su postura, el Gobierno Federal no garantiza las operaciones que realices con las fintech autorizadas, esto no genera confianza por parte de los usuarios, y únicamente les indica que no hay una protección al consumidor ante su uso.

Las fintech representan nuevas empresas que desarrollan actividades financieras por medios tecnológicos, lo que para algunos estratos de la población puede resultar desconocido, las fintech mejoran la inclusión financiera a pesar de que la población se niegue o no cuente con la

posibilidad de utilizar métodos tradicionales de acceso a servicios financieros por medio de los dispositivos celulares.

“En nuestro país sólo 46% de los adultos tienen una cuenta de banco o de institución financiera regulada, 31% tienen algún tipo de crédito y 25% un seguro, por lo que la mayoría de las y los mexicanos están fuera del sistema financiero. De ahí que las Fintech sean una buena opción si se considera que 75% de la población de 6 años o más posee un teléfono celular” (Finnovista, 2021, citado en Gómez, 2022,p. 6).

Con el transcurso del tiempo las generaciones se vuelven cada vez más digitalizadas, siendo expuestas al uso de teléfonos celulares desde edades cada vez más tempranas, sin embargo, como adultos debemos ser conscientes que los teléfonos celulares representan una oportunidad de aprendizaje y crecimiento y que gracias al desarrollo de las fintech es posible realizar muchas actividades de carácter bancario a las que hace años no teníamos acceso.

Finnovista (2021) particularmente señala:

La mortalidad para los segmentos de Pagos y Remesas y Crowdfunding podría estar influenciada por los costos derivados de los procesos de obtención de licencias que contempla la Ley Fintech para Instituciones de Fondos de Pago Electrónicos (IFPE) y Empresas de Financiamiento Colectivo, respectivamente.

Como Finnovista menciona, es la misma Ley fintech que establece las trabas de introducción al sistema financiero, disminuyendo las posibilidades de que nuevas fintech se unan al sistema y generando informalidad dentro de la industria y generando un incremento en los costos para los usuarios.

Debería de ser prioridad para el sistema financiero mexicano la tarea de disminuir la informalidad, pues en México esto no solo genera un ambiente de inseguridad para la población que utiliza servicios financieros sino también para la población que nunca ha utilizado estos medios y puede tener una experiencia negativa.

Conclusiones

Durante el periodo de la pandemia del covid-19 (2020-2022), la población se vio sometida a una serie de cambios, lo que tuvo una secuela en la forma en la que se realizaban diferentes actividades económicas y sociales de forma permanente y fue debido a esto que la población se vio en la necesidad de adaptarse a las propuestas económicas planteadas por las empresas y el gobierno en México.

El principal objetivo de esta tesis fue el de identificar el efecto que tuvo el uso de métodos de pagos digitales en el incremento de la inclusión financiera, esto por medio de la recopilación de información de fuentes oficiales como la Encuesta nacional de inclusión financiera y el Global Findex del banco mundial.

Tomar la decisión de utilizar pagos digitales conlleva diferentes criterios, como el uso previo, el prestigio de la institución bancaria y la percepción que la población tiene de su uso, la facilidad de uso y acceso, entre otros aspectos que influyen fuertemente en la decisión de utilizar una nueva tecnología.

Sin embargo, durante la pandemia algunos de estos aspectos fueron eludidos ante la necesidad de utilizar un método de pago como el uso previo y la percepción exterior, y otros se vieron enfatizados, como la facilidad de acceso y uso y la accesibilidad a la información por parte de los desarrolladores e instituciones bancarias.

México tiene un alto índice de desigualdad económica, de acuerdo al índice GINI del Banco mundial (2022), México tiene un coeficiente de 45.4, comparable a países como Chile y Ecuador, esta situación afecta no solo a la población más pobre, sino también a la población que se encuentra en la clase media baja y media alta.

Es un problema de toda la población el de garantizar que, como sociedad, todos cuenten con los medios necesarios para poder progresar económicamente, pues el sistema económico mundial está diseñado para incentivar el consumismo, la acumulación y concentración de riqueza y no el beneficio de la población como entidad.

La inclusión financiera genera un efecto relevante en la economía, esta cuenta con una cadena de impacto, similar a la generada por las microfinanzas en la cual las acciones desarrolladas de forma individual tienen efectos económicos en la sociedad de forma colectiva.

La importancia de los pagos digitales dentro de la inclusión financiera se encuentra en el alcance que esta posee como herramienta de incorporación al sistema financiero, la prueba evidente de esto surge durante la pandemia del 2020-2022, periodo durante el cual el número de personas que nunca habían utilizado este tipo de servicios incrementó y su uso posterior a la pandemia se mantuvo.

El número de personas que nunca se habían unido al sistema financiero también incrementó, por lo que es correcto asumir que un periodo en el cual el único método de promoción, venta y suministro de servicios financieros fue mediante el uso de dispositivos electrónico, todo lo relacionado con la tecnología tuvo un gran peso económico.

“La alta penetración de la telefonía móvil en la región hace que la solución de dinero móvil, al menos en teoría, parezca un instrumento idóneo para alcanzar los objetivos de inclusión financiera marcados por los gobiernos” (Tchamyou et al., 2019; 1071 Lashitew et al., 2019; Asongu et al., 2021 citados en Moreno, 2022, p. 177).

Finalmente, los pagos y los métodos que se utilicen son relevantes para la economía porque representan la conexión entre el ahorro y el consumo, por lo que utilizar métodos eficientes, seguros y rastreables resulta de provecho para la población, para las instituciones bancarias y para los responsables de la fiscalización de las contribuciones, en consecuencia, los encargados de políticas de inclusión financiera en México deben de establecer medidas que promuevan y mejoren su uso y acceso.

De acuerdo con el Banco Mundial, existe una relación directa entre el aumento en el uso de las tecnologías de la información y la inclusión financiera, pues de acuerdo con los datos que arroja la propia Encuesta Global Findex de 2011 a 2014, el número de adultos con al menos una cuenta bancaria pasó de 51 a 62%. Esto significó un incremento de 700 millones de adultos. Así, explica que uno de los principales detonantes de este incremento se debe a las innovaciones en tecnología, particularmente a través de las cuentas de dinero móvil.

En México tal como en otros países existe el área de oportunidad para poder mejorar la inclusión, es posible desarrollar planes y programas de inclusión que sean aptos para diferentes ubicaciones, estratos económicos, características económicas y sociales, incluso promoviendo el uso de servicios digitales en lugares donde la situación lo permita.

Finnovista (2021) remarca que el contexto del país y la gran brecha entre la ciudad y las comunidades rurales en las políticas de inclusión financiera en relación a las Fintech es mayor a la brecha entre las entidades financieras tradicionales.

La inclusión financiera en México por medio de pagos digitales y herramientas digitales solo funciona porque la población tiene los medios físicos y económicos para realizar este tipo de actividades pues a pesar de que los costos a la red han disminuido, así como la gama de productos ha incrementado, aún hay personas que no cuentan con dispositivos móviles, que tienen alguna discapacidad visual o que no saben cómo utilizar las aplicaciones de pagos o de banca móvil, por lo que asistir a una institución bancaria les resulta más conveniente.

Existe la oportunidad de mejorar y actualizar las políticas en el país para que de forma óptima sea posible alcanzar los objetivos de inclusión en el sistema financiero, no solo por medio de la provisión de servicios financieros en lugares poco accesibles, sino también con aplicaciones más accesibles para discapacitados, herramientas digitales más baratas y fáciles de usar y otras opciones a las que no se les da visibilidad dentro de las políticas de inclusión financiera.

En conclusión, el uso de aplicaciones y otros métodos electrónicos que faciliten y agilicen los pagos siempre va a ser efectivo sin embargo, al ser imperativo presionando a la población renuente a su uso en la cuarentena hubo un incremento en el número de usuarios que utilizaron su banca digital, realizaron pagos por medio de transferencias electrónicas o recibieron remesas así como hubo un mayor flujo de usuarios en el uso de las aplicaciones de e-commerce, por lo que se confirma una relación entre el uso de pagos digitales y el incremento en la bancarización digital, y a su vez la inclusión financiera.

Referencias bibliográficas

- Ahamad, S. y Pathan, K. (2019). Trusted service manager (TSM) based privacy preserving and secure mobile commerce framework with formal verification. En: Complex Adaptive Systems Modeling, Vol 7, NÂ°. 1, pp. 1-18. Doi:10.1186/s40294-019-0064-z
- Acosta, F. (2013). Inclusión educativa, empeño de la U. Gran Colombia. Cronicadelquindio.com. Recuperado de: <http://www.cronicadelquindio.com/noticia-completa-nota-59259>
- Álvarez, H. (2020). El Rol de la Tecnología en el nuevo contexto de COVID-19. Revista Digital de la Facultad de Ciencias Administrativas y RRHH, 4. <https://www.administracion.usmp.edu.pe/revista-digital/numero-4/el-rol-de-la-tecnologia-en-el-nuevo-contexto-de-covid-19/>
- Anderloni, L.; Bayot, B.; Błędowski, P.; Iwanicz-Drozdowska, M.; Kempson, E. (2008) Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion: European Commission Directorate General for Employment. Social Affairs and Equal Opportunities. <https://www.bristol.ac.uk/media-library/sites/geography/migrated/documents/pfrc0807.pdf>.
- Anaya, A. Y Romero, Y. (2018). La Inclusión Financiera En Sincelejo (Colombia). Un Modelo Econométrico Probit. Ecos de Economía, 22(46), 91-110. <https://doi.org/10.17230/ecos.2018.46.4>
- Avendaño, O. (2018). Los retos de la banca digital en México. Revista IUS, 12(41), 87-108. Recuperado en 30 de mayo de 2023, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S187021472018000100087&lng=es&tlng=es.
- Balarezo, K. y Galvez, N. (2022). El uso de medios de pagos digitales y la satisfacción de los clientes de Luz del Sur SAA, 2020. Universidad San Ignacio de Loyola. Banco Central Europeo (2022). Estabilidad financiera y política macroprudencial. Recuperado de: <https://www.ecb.europa.eu/ecb/orga/tasks/stability/html/index.es.html>

Banco Mundial. (2023). Índice Gini México [Conjunto de datos; Digital]. En Banco Mundial.

Recuperado de :

https://datos.bancomundial.org/indicador/SI.POV.GINI?most_recent_year_desc=true

Banco Mundial (2022). La COVID-19 impulsó la adopción de los servicios financieros digitales.

World Bank. Recuperado de:

<https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2022/07/21/covid-19-boosted-the-adoption-of-digital-financial-services>

Banco Mundial. La COVID-19 incrementa el uso de los pagos digitales a nivel mundial. (2020, junio 29). Recuperado el 30 de Febrero, 2022, de

<https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2022/06/29/covid-19-drives-global-surge-in-use-of-digital-payments>.

Banxico (s. f.-b). ¿De qué está hecho el dinero electrónico? Recuperado de

<http://educa.banxico.org.mx/economia/dinero-electronico.html>

BLOCH, M. y SEGEV, A. (1996): The Impact of Electronic Commerce on the Travel Industry.

The Fisher Center for Information Technology & Management. Walter Haas School of Business. University of California.

Buñuelos, L. M. (2018). Las regulaciones Fintech del Reino Unido. La estrategia de inclusión

financiera para México. *InterNaciones*, 14, 81-95.

<https://doi.org/10.32870/in.v0i14.7080>

Carballo I.E. (2018) Financial Inclusion in Latin America. In: Farazmand A. (eds) *Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance*. Springer

Carballo, I. E., & Bartolini, M. (2020). Pagos Digitales para la Inclusión Financiera de poblaciones vulnerables en Argentina: un estudio empírico en comerciantes del Barrio

Padre Carlos Múgica (ex Villa 31-31 bis) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. *Económica*, 66, 017. <https://doi.org/10.24215/18521649e017>

Carbó, s.; gardener, e.p.M., y p. Molyneux (2005), *Financial Exclusion*, Basingstoke (RU), Palgrave- MacMillan.

CGAP, *Financial Inclusion and the Linkages to Stability, Integrity and Protection: Insights from the South African Experience* (2012), 5.

Chinakidzwa, M; Mbengo, P. y Nyatsambo M. (2015). *Mobile Money in Rural Areas of Zimbabwecase of Mudzi District*. En: *International Journal of Scientific y Engineering Research*, Vol 6, N°. 2, pp. 128-132. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (11 de febrero de 2023). Comunicado de prensa. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/comunicados/persiste-ladesaceleracion-generalizada-america-latina-caribe-2019-se-espera-un>

Comisión Nacional Bancaria y de Valores (2021). *Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2021. Principales resultados*. INEGI y CNBV. https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enif/2021/doc/enif_2021_resultados.pdf

Comisión Nacional Bancaria y de Valores (2020) *Inclusión financiera*. CNBV recuperado de: <https://www.gob.mx/cnbv/acciones-y-programas/inclusion-financiera-25319#:~:text=Educaci%C3%B3n%20financiera%3A%20Se%20refiere%20a,decisiones%20acordes%20a%20sus%20intereses%3B>

Comisión Nacional Bancaria y de Valores (2016). *Descripción*. Recuperado de: <https://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Paginas/Descripci%C3%B3n.aspx>

CONAIF, y CEF. (2020). *Política Nacional de Inclusión Financiera 2020-2024*. Ciudad de México: Consejo Nacional de Inclusión Financiera; Comité de Educación Financiera

Comité de educación financiera & Consejo nacional de inclusión financiera, informe de ejecución PNIF 2021, p.65, recuperado de:

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/680770/PNIF_Plan_Trabajo-2021-2022.pdf

Consejo Nacional de Inclusión Financiera y Comité de educación financiera (2020). Política Nacional de Inclusión Financiera. Obtenido de Comisión Nacional Bancaria y de Valores: <https://www.gob.mx/cnbv/acciones-y-programas/politica-nacional-de-inclusion-financiera43631>

De Gestión Informática, O. (2020). El Rol de la Tecnología en el nuevo contexto de COVID-19. Revista Digital de la Facultad de Ciencias Administrativas y RRHH. <https://www.administracion.usmp.edu.pe/revista-digital/numero-4/el-rol-de-la-tecnologia-en-el-nuevo-contexto-de-covid-19/>

De Sousa, M. M. (2015). Financial inclusion and global regulatory standards: An empirical study across developing economies.

Dema, E. (2015). Managing the twin responsibilities of financial inclusion and financial stability. Proceedings of the ASEAN Financial Inclusion Conference (29–30 October 2014, Yangon, Myanmar).

Demirguc, A., “Singer, D. y Klapper, L. (2017). Financial Inclusion and Inclusive Growth: A Review of Recent Empirical Evidence. Policy Research Working Paper;No. 8040. © World Bank, Washington, DC. <http://hdl.handle.net/10986/26479>

Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (2021). Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2021. Principales resultados. INEGI y CNBV. Recuperado de: https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enif/2021/doc/enif_2021_resultados.pdf

Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (2022) Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2021. Diseño conceptual. INEGI Y CNBV recuperado de: https://www.inegi.org.mx/contenidos/productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva_estruc/889463903895.pdf

- EIU (Economist Intelligence Unit), (2018); *Microscopio Global 2018: El entorno para la Inclusión Financiera*; Patrocinado por AfDB, Bill & Melinda Gates Foundation, Accion, BID Lab, BID Invest, Accion, and Metlife Foundation. EIU, Nueva York, NY
- Escalera, M. E., Tejada, E., & García, A. (2017). USO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS. ESTUDIO EMPÍRICO EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2(1), 581-590.
- Férrandez, T. (2017). Análisis de la tecnología Blockchain, aportaciones al sector financiero y aplicaciones en otros sectores [Trabajo de fin de grado]. UNIVERSIDAD DE ALMERÍA.
- Finnovista (2021). Radar Fintech & Incumbentes 2021. 06 de diciembre 2021. Fintech Radar. Disponible en: <https://bit.ly/34cC3Aw>. Consultado en diciembre 2023
- Farje, C., Florez, L., Medel Del Carpio, B., Samanamud, S., & Yagui, A. R. (2017, January 1). Investigación de la viabilidad del uso de billetera móvil como medio para realizar transacciones con dinero electrónico en San Juan de Lurigancho. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/handle/10757/622185>
- G20 DETF (2020), declaración ministerial, recuperado de : http://www.g20.utoronto.ca/2020/G20SS_Declaration_G20_Digital_Economy_Ministers_Meeting_EN.pdf., p.13.
- Gitman, L. J., Joehnk, M. D., Carrión, M. Á. S., Rodríguez, N. M. Á., & Rivera, I. P. (2009). *Fundamentos de inversiones*. Pearson Educación.
- Gloukoviezoff, G. (2007) *From financial exclusion to over indebtedness: The paradox of difficulties for people on low incomes* Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg, pp. 213-245. doi:10.1007/978-3-540-46498-3_6.
- Gómez, C.A. (2022). *Instituciones de Tecnología Financiera, Ley Fintech y propuestas para su reforma*. Mirada Legislativa No. 214. Instituto Belisario Domínguez, Senado de la República, Ciudad de México, 19p.

- Håkansson, A., Fernández, F., & Jiménez, S. (2021). Gambling-Like Day Trading During the COVID-19 Pandemic - Need for Research on a Pandemic-Related Risk of Indebtedness and Mental Health Impact. *Frontiers in psychiatry*, 12, 715946. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2021.715946>
- Hidalgo, Bravo, Burgos, & Vargas (2019). Modelo de aceptación de tecnología. *REVISTA ESPACIOS*.
- Giraldo, M., Giraldo, L., Arias, A., & Ramirez, T. (Junio de 2019). Factores de uso de los medios de pago móviles en millennials y centennials. recuperado de <https://www.researchgate.net/journal/Semestre-Economico-2248-4345>: https://www.researchgate.net/publication/341945957_Factores_de_uso_de_los_medios_de_pago_moviles_en_millennials_y_centennials
- International Telecommunication Union (2013) the mobile money revolution. Recuperado de: https://www.itu.int/dms_pub/itu-t/oth/23/01/T23010000200001PDFE.pdf
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2023). ENCUESTA NACIONAL SOBRE DISCRIMINACIÓN (ENADIS) 2022 [Comunicado de prensa]. Recuperado de https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2023/ENADIS/ENADIS_Nal22.pdf
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2022). Obtenido de: <https://www.inegi.org.mx/>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2020). Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2020. Recuperado de <https://www.inegi.org.mx/programas/dutih/2020/>
- Kodres, Laura E. (2021) ¿Qué es la banca en la sombra?
- Ledgerwood, J. (2000). *Microfinance Handbook: An Institutional and Financial Perspective*. Washington DC: The World Bank.

Ley Modelo de la CNUDMI sobre Comercio Electrónico Guía para su incorporación al derecho interno con la 1996 con el nuevo artículo 5 aprobado en 1998 bis (México)

Lowi, T. J. (1972). Four systems of policy, politics, and choice. *Public administration review*, 32(4), 298-310

Luque, Arturo; Morales, Tania y Machado, Libertad (2017). Dinero Electrónico, Desconocimiento Y Resistencias: el caso de Ambato y Machala en Ecuador. En: *Revista Ciencias Pedagógicas E Innovación*, Vol. 5, N°. 3. pp.128-139. Doi: <https://doi.org/10.26423/rcpi.v5i3.210>

Martínez , E., Briano , G. del C., Castañón, E., & Sánchez, A. (2021). El uso de las Fintech por la Generación Millennial en México. *PODIUM*, (39), 155–172. <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.10>

Mobey Forum (2011) Mobile wallet - Definition and vision part 1. Recuperado de: <http://www.paymentlawadvisor.com/files/2011/09/Mobey-Forum-White-Paper-MobileWallet-Part-1.pdf>

MORENO, J. (2022). IMPACTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES EN LA INCLUSIÓN FINANCIERA [Trabajo presentado para optar por el título de Doctor, UNIVERSIDAD DE SALAMANCA]. <https://core.ac.uk/download/543478064.pdf>

OCDE, Estudios Económicos de la OCDE: México, 2017 (OCDE 2017, 2017), 22, recuperado de: <https://www.oecd.org/eco/surveys/mexico-2017-OECD-Estudios-economicos-de-la-ocde-vision-general.pdf> (Consultado el 15/02/2022).

Olmedo, M. y. (2009).

Padilla Sánchez A. M. y Sanchis Palacio J. R. (2021). La relación causa-efecto entre exclusión/inclusión social y financiera. Una aproximación teórica. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, 138, e69168. <https://doi.org/10.5209/reve.69168>

Pagos digitales – MIPyMES.MX. (s. f.) recuperado de: <https://mipymes.economia.gob.mx/pagos-digitales/>

- Pastor, G. (2014). "Elementos conceptuales y analíticos de las políticas públicas". En Pastor, G. Teoría y Práctica de las Políticas Públicas. Valencia: Tirant Lo Blanch.
- Pérez, A. (2022) Inclusión financiera y convergencia: políticas y determinantes en México del 2011 al 2020, El Colegio de la Frontera Norte, A. C.
- Rojas, R. A. (2019). Factores que limitan la adopción de medios de pago electrónicos : caso bodegas tradicionales[Tesis de Maestría, Universidad ESAN. Escuela de Administración de Negocios para Graduados]. Repositorio Institucional Universidad ESAN. <https://hdl.handle.net/20.500.12640/1520>.
- Rodríguez Garcés, C., (2008). IMPACTO DE LAS MICROFINANZAS: RESULTADOS DE ALGUNOS ESTUDIOS. Énfasis en el Sector Financiero. Revista Ciencias Estratégicas, 16(20), 281-298.
- Romani C. y Gianni A.(2002). Impacto del micro- crédito en los microempresarios chilenos: Un estudio de caso en la II Región de Chile. Anales del Congreso Clad, Lisboa:. 24 págs. Disponible en: www.cyta.com.ar/referente/comite/evaluador_gianni.html
- Romer, P. (1990). El cambio tecnológico endógeno. El trimestre económico,58 (2319, México: FCE.)
- Sinclair, S. (2001). Financial exclusion: An introduction survey, Centre for research into socially inclusive services: Heriot Watt University, Scotland, Working Paper.
- Statista. (2023, 20 febrero). Producto interior bruto (PIB) de México en 2027. Recuperado de <https://es.statista.com/estadisticas/635221/producto-interior-bruto-pib-de-mexico-en-2020/>
- Tamayo Sáez, M. (1997). El análisis de las políticas públicas. En R. Bañon, & E. Carrillo, La nueva Administración Pública (págs. 281-312). Madrid: Alianza Editorial.
- Venkatesh, Thong, & Xu. (2016)