



**BENEMÉRITA UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA DE PUEBLA**

**FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA
SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y ESTUDIOS DE
POSGRADO**

“FINTECH Y SU PAPEL EN LA CRISIS POR COVID19”

TESINA
Para Obtener el Grado de
Maestra en Administración de Negocios Global

DIRECTOR:

Mtro. Francisco Tenorio Martínez

Asesores:

Dra. Rufina Georgina Hernández Contreras

Dr. Sergio Gabriel Ordoñez Sánchez

PRESENTA:

Leslie Gabriela Pacheco Palacios

Puebla, Pue. Agosto 2022



BUAP

“HUP, 50 años de enseñanza y salud”

Oficio No. FCP/SIEP-DIG.0014/2022

Asunto: Digitalización de la Tesina

C. **PACHECO PALACIOS LESLIE GABRIELA**

PRESENTE


Por medio del presente tengo a bien comunicarle que se autoriza la digitalización en formato PDF, de la Tesina denominada “**FINTECH Y SU PAPEL EN LA CRISIS POR COVID19**”, a fin de sustentar el examen profesional para obtener el grado de **MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS GLOBAL MODALIDAD A DISTANCIA**.

Sin más por el momento, quedo de usted.

ATENTAMENTE

“Pensar Bien, Para Vivir Mejor”

H. Puebla de Z., 20 de agosto de 2022


DRA. RAFAELA MARTÍNEZ MÉNDEZ
Secretaría de Investigación y Estudios de Posgrado



DRA. RAFAELA MARTÍNEZ MÉNDEZ

Secretaria de Investigación y Estudios de Posgrado
Facultad de Contaduría Pública
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
P r e s e n t e

Por este conducto el que suscribe en mi calidad de **DIRECTOR** de la tesina denominada: "**FINTECH Y SU PAPEL EN LA CRISIS POR COVID19**", elaborada por la alumna de la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS GLOBAL** de nombre:

LESLIE GABRIELA PACHECO PALACIOS

Informo a usted que a mi juicio el citado trabajo cumple con los requisitos técnicos y metodológicos necesarios, por lo que no tengo inconveniente en liberarlo para que se continúe con los trámites de titulación que procedan.

Sin otro particular, quedo de usted.

ATENTAMENTE
H. Puebla de Z. a 05 de Agosto de 2022


MTRO. JOSÉ FRANCISCO TENORIO MARTÍNEZ

c.c.p. Alumno (s)

DRA. RAFAELA MARTÍNEZ MÉNDEZ

Secretaria de Investigación y Estudios de Posgrado

Facultad de Contaduría Pública

Benemérita Universidad Autónoma de Puebla

P r e s e n t e

Por este conducto el que suscribe en mi calidad de **Asesor Metodológico** de la tesina denominada: **“FINTECH Y SU PAPEL EN LA CRISIS POR COVID19”**, elaborada por la alumna de la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS GLOBAL** de nombre:

LESLIE GABRIELA PACHECO PALACIOS

Informo a usted que a mi juicio el citado trabajo cumple con los requisitos técnicos y metodológicos necesarios, por lo que no tengo inconveniente en liberarlo para que se continúe con los trámites de titulación que procedan.

Sin otro particular, quedo de usted.

ATENTAMENTE

H. Puebla de Z., a 09 de agosto de 2022



DR. SERGIO GABRIEL ORDOÑEZ SÁNCHEZ

DRA. RAFAELA MARTÍNEZ MÉNDEZ

Secretaria de Investigación y Estudios de Posgrado

Facultad de Contaduría Pública

Benemérita Universidad Autónoma de Puebla

P r e s e n t e

Por este conducto la que suscribe en mi calidad de **Asesora Temática** de la tesina denominada: “**FINTECH Y SU PAPEL EN LA CRISIS POR COVID19**”, elaborada por la alumna de la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS GLOBAL** de nombre:

LESLIE GABRIELA PACHECO PALACIOS

Informo a usted que a mi juicio el citado trabajo cumple con los requisitos técnicos y metodológicos necesarios, por lo que no tengo inconveniente en liberarlo para que se continúe con los trámites de titulación que procedan.

Sin otro particular, quedo de usted.

ATENTAMENTE

H. Puebla de Z., a 10 de Agosto de 2022



DRA. RUFINA GEORGINA HERNÁNDEZ CONTRERAS

DEDICATORIAS Y AGRADECIMIENTOS

A mi Papito

Por convertirme en quien soy, por todo ese amor y seguridad que me brindaste. Me dejaste recuerdos, experiencias, enseñanzas, pláticas y sobre todo una familia que me confirma que aún sigues a mi lado. Papito sigues vivo en mi mente y en mi corazón.

A mi Mamita

Por su amor, paciencia y buenos valores que me han ayudado a trazar mi camino.

A mi compañero de vida

Por compartir tardes y noches avanzando juntos en nuestras respectivas tesis, gracias por ser mi apoyo incondicional, con tu amor y respaldo me ayudaste a sacar adelante mi trabajo.

A mi Pau

Por sacrificar tardes de juego para que pudiera avanzar con mi trabajo final. Te amo chaparra.

Y por supuesto a mi Director y asesores de tesis por permitirme concluir con una etapa de mi vida, gracias por la paciencia, orientación y guiarme en el desarrollo de esta investigación.

RESUMEN

La crisis mundial suscitada a raíz de la emergencia sanitaria por COVID 19 ha propiciado que la digitalización del sector financiero ocurra de manera acelerada. Las instituciones que ofertan servicios financieros se encontraron con una alta demanda por parte de sus usuarios quiénes están impulsando cada día más la digitalización y el acceso a los servicios financieros. Adicional a ello, un amplio sector del mercado que no estaba bancarizado se acercó a este tipo de instituciones con la intención de hacer frente a la pandemia y solicitar desde educación financiera hasta créditos directamente. Las *Fintech* hoy por hoy brindan respaldo a distintos sectores de la industria, y aunque algunas compañías enfrentan grandes retos para entrar de lleno al mundo digital ya no es posible esperar más tiempo, dadas las medidas de aislamiento con las que los usuarios de servicios financieros se toparon. Las *Fintech* permiten que los negocios se adapten a la contingencia actual y por ende ahora se consideran parte de la solución de problemas financieros que muchas empresas están viviendo.

El objetivo de la investigación es conocer a detalle la trascendencia de las *Fintech* en los medios de pago que se han visto revolucionados financiera y tecnológicamente conforme a la ENIF 2021 basándose una interpretación personal de los resultados de la Encuesta Nacional de Financiamiento de las Empresas 2021. Dicho estudio se realizó por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), a solicitud de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

Palabras clave: Fintech, servicios financieros, digitalización, pandemia, covid-19.

INTRODUCCIÓN

Contexto de la investigación

A finales de 2019 en China se reportaron 27 casos de neumonía y el común denominador en los pacientes fue su reciente visita a un mercado de mariscos por ello las autoridades del país asiático encontraron un nuevo virus llamado SARS-CoV-2 es así como lo plasmaron en su publicación los médicos peruanos. (Maguiña Vargas, Gastelo Acosta, & Tequen Bernilla, 2020)

Hablar de SARS-CoV-2 conforme a lo que indica la Organización Mundial de la Salud (OMS), es referirse a un coronavirus de tipo 2 causante del síndrome respiratorio agudo severo. (Organización Mundial de la Salud, 2020)

Fue hasta inicios del 2020 cuando la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró la pandemia mundial a raíz del esparcimiento del virus a lo largo y ancho del planeta. Desde el inicio de la epidemia y hasta la fecha de este informe se han alcanzado más de quinientos dos millones (502M) de casos confirmados y alrededor de seis millones (6.19M) muertes alrededor del mundo. (Our World In Data, 2022)

La pandemia generó múltiples cambios en la vida cotidiana y con ello se desencadenó una crisis financiera y social, misma que desde 2001 gracias al ataque terrorista el mundo no enfrentaba una situación similar. La emergencia sanitaria por COVID-19 afectó considerablemente la producción de distintos insumos que rompieron la sinergia de las cadenas de suministro lo cual a su vez se tradujo en una contracción del consumo.

Distintas industrias a través de la tecnología y descubrimientos científicos han sabido hacerle frente a la crisis, es por ello que las respuestas eficaces surgieron de inmediato, atendiendo salud pública, reactivación de la economía y por supuesto políticas que sirvan de preparación para futuras crisis.

La innovación y esa capacidad inventiva que tienen los individuos permitieron que a pesar de que varias actividades se vieron paralizadas se pudiera acelerar el ritmo para que la tecnología desarrollara soluciones inteligentes que hicieran más cercana la relación entre los bancos y su mercado. De modo que se vislumbran cambios en las relaciones con el cliente en el mundo virtual permitiendo al mismo tiempo acortar espacios de espera en la atención de trámites administrativos, a su vez se ha dado especial importancia al hecho de fomentar las transacciones digitales y promoviendo el uso en menor medida del dinero en efectivo aprovechando el distanciamiento social y las medidas de higiene y sanidad como principales razones de las nuevas estrategias financieras.

La economía mundial se ha visto cobijada por acciones que la industria bancaria ha implementado, no obstante resulta indispensable contar con supervisión que permita tener mejores resultados.

Es un hecho que luego de atravesar por una pandemia dónde fue claro que se debe pensar en el presente, estar listo para romper paradigmas así como tener claro que el futuro es incierto el sector financiero está listo para hacer los cambios necesarios que le permitan aprovechar las condiciones actuales y llegar a más sectores del mercado dónde antes no había podido penetrar atendiendo las necesidades de los usuarios.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Las *Fintech* en los últimos años han mejorado los indicadores de calidad en los servicios financieros, desarrollando soluciones por medio de la tecnología al servicio de los usuarios.

Los desarrollos tecnológicos a lo largo de los años han propiciado el nacimiento de soluciones que facilitan la vida de los individuos, es por ello que resulta necesario conocer cuáles son aquellas repercusiones que ha tenido las *Fintech* en el segmento de los medios de pago para entender el crecimiento acelerado en infraestructura bancaria y educación financiera. Es un hecho que el sector financiero va rompiendo paradigmas para cambiar totalmente la experiencia del manejo de finanzas por medio de nuevos mecanismos, es así como nacen las *Fintech* que reflejan un modelo de negocio aprovechando recursos tecnológicos disponibles para brindarle a sus clientes propuestas de valor únicas y cambiantes, es así como lo señala la red global de firmas de servicios profesionales enlistada como una de las *Big 4KPMG*.

La investigación sobre la relevancia de los canales de acceso de los que dispone el usuario de servicios financieros permite analizar y conocer los estímulos o bien las limitantes que tiene el público que requiere servicios/ productos financieros.

Las *Fintech* hoy en día no solo son aliadas de la industria bancaria, también han aportado herramientas necesarias para que aseguradoras presten servicios más atinados a sus clientes, mismo caso de las Sociedades Financieras de Objeto Múltiples (SOFOMES) y de las Sociedades Financieras Populares (SOFIPOS). (KPMG, 2021)

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Conocer a detalle la trascendencia de las *Fintech* en los medios de pago que se han visto revolucionados financiera y tecnológicamente conforme a la ENIF 2021.

Objetivos Específicos

Identificar cuáles son los canales de acceso a servicios y productos financieros de los que dispone la población conforme a la ENIF 2021.

Analizar con qué estímulos y limitantes se enfrentan los usuarios para entender cuál es la importancia de servicios financieros digitales en economías en desarrollo.

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

Generales

¿Cuáles es la trascendencia que tienen las *Fintech* en los medios de pago?

Específicas

¿Cuáles son los canales de acceso a servicios y productos financieros de los que dispone la población?

¿Cuáles son los estímulos y limitantes que tienen los usuarios al acceder a los productos financieros ofertados actualmente en el mercado virtual?

¿Cómo es la perspectiva actual de los servicios de telefonía móvil en el Mercado mexicano?

HIPÓTESIS

El crecimiento de *Fintech* ha desarrollado nuevos modelos de virtuales por ello el uso del efectivo irá disminuyendo, lo que permitirá un mejor posicionamiento de los pagos digitales lo cual elevará la calidad de los servicios financieros que requieren los usuarios.

Variables independientes y dependientes

Identificar la trascendencia que tienen las *Fintech* (VI) en lo que respecta a medios de pago, que han propiciado una revolución financiera y tecnológica conforme a la ENIF 2021 (VD).

MÉTODO

El presente trabajo investigativo es documental y lleva a cabo una interpretación personal de los resultados obtenidos de la Encuesta Nacional de Financiamiento de las Empresas 2021. Dicho estudio se realizó por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), a solicitud de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

La investigación produjo una comprensión fundamentada de repercusiones reales que tuvieron las *Fintech*, en el segmento de los medios de pago, haciendo énfasis en cuáles son las facilidades y barreras con las que han evolucionado. Los datos fueron producto de la aplicación de cuestionarios a 15,291 viviendas del 28 de junio al 13 de agosto de 2021.

El estudio ofrece información estadística que permite identificar medios de pago, y uso de canales financieros. Las fuentes que se emplearon en cada capítulo fueron primarias, al basar la investigación en la consulta de libros, revistas científicas, periódicos, documentos oficiales de instituciones públicas, informes de investigación de instituciones públicas y privadas. No obstante en la presente investigación se echó mano de enciclopedias, antologías, y artículos que interpretan otros trabajos o investigaciones.

El diseño de la muestra para la ENIF 2021 se encuentran generalizados a toda la población, es por ello que se considera probabilístico. Al mismo tiempo vale la pena enunciar que cuenta con la característica de ser trietápico al realizarse en 3 etapas para las encuestas domiciliarias, estratificado y por conglomerados, donde la unidad última de selección son las personas de 18 y más años.

ALCANCES Y LIMITACIONES

Alcances

Los medios de pago objeto de estudio son: dinero, tarjeta de débito, tarjeta de crédito, cheque, transferencia bancaria, banca electrónica, cajeros automáticos y otros medios de pago.

Análisis de las repercusiones *Fintech* se realizará a través de los puntos de contacto virtuales entre las instituciones financieras (canales de acceso) y la población conforme a la ENIF 2021.

Las limitantes que tienen los usuarios para el uso de medios de pago que serán estudiados en esta investigación son: fraudes, costos de manejo, falta de conocimiento, inseguridad para hacer uso de ellos.

Limitaciones

No se pretende crear un catálogo o clasificación de los medios de pago.

No tiene como objetivo la creación de un registro de puntos de contacto virtuales.

CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO

Introducción

México se considera hoy por hoy unos de los líderes en el sector *Fintech* gracias a la creación de distintas compañías que han incluido innovación y tecnología buscando la optimización del acceso a servicios financieros de la población, tomando como uno de sus principales elementos construir una mejor educación financiera que a su vez otorgue mayor accesibilidad a los productos y servicios financieros.

Es necesario definir el término *Fintech*, que es la fusión entre finanzas y tecnología, se debe mencionar que estas áreas a lo largo de los años han estado íntimamente relacionadas en la actualidad su vínculo se ha acrecentado. (Karolyi, Goldstein, Jiang, & Karolyi, 2019)

Las *Fintech* son aquellas soluciones financieras habilitadas por la tecnología, es así como lo explicaron en estudios para la Universidad de Hong Kong. (Arner, Barberis, & Buckley, 2020)

Por otra parte, el Decano Asociado de Investigación de EGADE Business School define *Fintech* como a continuación se detalla:

“La industria económica compuesta por compañías que usan la tecnología para ofrecer servicios financieros más eficientes y menos costosos, aunque a esta definición se le debe agregar también la oferta de productos innovadores y de vanguardia que generen valor a sus usuarios” (Zavaleta, Transformación Digital en Sector Financiero: La Industria Fintech, 2017).

Los de servicios financieros están presentes en las transacciones de todos los sectores que abarca la economía tales como el inmobiliario, de financiamiento al consumo, bancario y seguros. También abarca varios modelos de financiamiento para la

inversión, incluidos los valores así como lo explicó Irena Asmundson quién es Economista en el Departamento de Estrategia, Políticas y Evaluación del Fondo Monetario Internacional. (Asmundson, 2011)

Por lo tanto, se entiende que los proveedores de servicios financieros ayudan a canalizar el dinero en efectivo de los ahorristas hacia los prestatarios y a redistribuir el riesgo.

Entre la variedad de servicios financieros que detalla el artículo del Fondo Monetario Internacional (FIM) se localizan los siguientes:

“Servicios de seguros y otros servicios conexos, dónde los aseguradores directos agrupan los pagos (primas) provenientes de aquellos que tratan de cubrir riesgos y realizan pagos a quienes acontece un evento cubierto, como un accidente de automóvil o el hundimiento de un barco.

Por otro lado, los reaseguradores, que pueden ser empresas o individuos acaudalados, aceptan, por un precio, cubrir algunos de los riesgos asumidos por un asegurador directo.

A su vez que los intermediarios de seguros, como agencias y corredores, ponen en contacto a personas dispuestas a pagar para cubrir riesgos con aquellas dispuestas a asumirlos por un precio determinado.

Por otra parte los bancos y otros proveedores de servicios financieros aceptan depósitos y fondos reembolsables así como también efectúan préstamos: Pagan a los que les entregan dinero,

que ellos, a su vez, prestan o invierten con el objetivo de realizar un beneficio sobre la diferencia entre lo que pagan a los depositantes y el monto que reciben de los prestatarios.

Se deberá mencionar también a los administradores de sistemas de pago ya que estos permiten transferir fondos de los pagadores a los beneficiarios y facilitan las transacciones y la liquidación de cuentas a través de tarjetas de crédito y débito, giros bancarios, como cheques, y transferencias electrónicas de fondos” (Asmundson, 2011).

El listado anterior permite entender cuál es la importancia de negociar en el sector financiero ya que ayudará a las empresas a comprar y vender valores, divisas y derivados.

Otro punto relevante al hablar de los servicios financieros es que la emisión de valores ayudará a los prestatarios a captar fondos vendiendo acciones de empresas o emitiendo bonos.

Finalmente, los servicios financieros permitirán gestionar activos debido a que ofrecen asesoramiento o invierten en nombre de los clientes, que pagan por sus conocimientos especializados.

Es importante a su vez analizar un poco de la historia de este tipo de compañías *Fintech* para comprender a fondo cuál fue la razón de su creación y de quiénes satisface necesidades como a continuación se explica:

“...las primeras empresas Fintech en el mundo surgieron a mediados de los años noventa, en el periodo de auge de la

empresas dot com, el BID reporta que el 60 por ciento de las empresas de este sector surgieron entre 2014 y 2016 lo que, sin duda, muestra el potencial que este sector representa para los emprendedores. ... El BID reconoce que el 25 por ciento de las empresas se han enfocado en el desarrollo de plataformas para captar recursos del público inversionista para destinarlos al financiamiento de proyectos productivos, en la mayoría de los casos a través del esquema de financiamiento colectivo o crowdfunding” (Zavaleta, Transformación Digital en Sector Financiero: La Industria Fintech, 2017).

Es necesario referir que el nombre proviene de las palabras inglesas *financiamiento* y *tecnología* lo cual desencadena la relación entre las tecnologías digitales y los servicios financieros.

Hoy por hoy las compañías *Fintech*, utilizan nuevos modelos de negocios basados en el uso de estas tecnologías para brindar novedosos servicios financieros a personas, empresas y gobiernos.

Si regresamos a los párrafos anteriores se notará que el común denominador son 2 palabras clave: finanzas y tecnología.

Es por eso que al indagar un poco más sobre lo que establecen los autores respecto a finanzas se halla lo siguiente:

El término finanzas se define como área de actividad económica en la cual el dinero es la base de las diversas realizaciones, sean éstas inversiones en bolsa, en inmuebles, empresas industriales, en construcción, desarrollo agrario. (Andrade, 1996)

Según los economistas estadounidenses Robert Cox Merton y Zvi Bodie en sus investigaciones explicaron que las finanzas estudian la manera en que los recursos escasos se asignan a través del tiempo. (Merton & Bodie, 1999)

El término finanzas se refiere a todas las actividades relacionadas con la obtención de dinero y su uso eficaz. (Ferrell, Hirt, & Ferrell, 2010)

Conforme a lo expuesto en la obra *Contabilidad y finanzas para Dummies* las finanzas son una parte de la economía que se encarga de la gestión y optimización de los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación, y los demás cobros y pagos. (Amat, 2012)

No es posible dejar de mencionar el concepto que tuvieron los economistas británicos Richard A. Brealey, Stewart C. Myers y por supuesto Franklin Allen quienes en su obra *Principios de Finanzas Corporativas* dejaron claro que las finanzas se refieren a dinero y mercados, pero también a personas. (Allen, Myers, & Brealey, 2005)

Al observar la mayoría de las definiciones anteriores se hace énfasis en que las finanzas están íntimamente relacionadas con dinero.

Y aunque todos usamos día a día este concepto, nunca está de más regresar al origen de la palabra para entender por completo qué es lo que comprende hablar de dinero.

Conforme a lo señalado por Banxico, el dinero es un conjunto de activos de una economía que las personas regularmente están dispuestas a usar como medio de pago para comprar y vender bienes y servicios. (Banco de México, 2022)

En su mayoría las definiciones anteriores incluyen la palabra dinero, la cual se entiende como un conjunto de activos es necesario explicar para que sirve por esta razón retomando lo señalado por Banxico el dinero cumple tres funciones en una economía:

“Medio de cambio: ya que es generalmente aceptado por la sociedad para saldar la compra y venta de bienes y servicios.

Unidad de cuenta: porque permite fijar precios y documentar deudas.

Depósito de valor: ya que permite transferir la capacidad para comprar bienes y servicios a lo largo del tiempo” (Banco de México, 2022)

Las finanzas son aquella materia que estudia cómo se obtienen y se utilizan el conjunto de activos utilizado como medio de pago para comprar/vender bienes/ servicios sin dejar de lado el íntimo vínculo que tiene con la tecnología.

Tecnología quiere decir arte, oficio o destreza, resulta que la tecnología no es una cosa sino un proceso, una capacidad de transformar o combinar algo ya existente para construir algo nuevo o bien darle otra función conforme a lo establecido por dicha institución argentina. (Universidad del Litoral, 2022)

Es así como llegamos a la definición de tecnología la cual se conceptualiza como aquel conjunto de los instrumentos y procedimientos industriales de un determinado sector o producto. (Real Academia Española, 2022)

Se puede subclasificar a la tecnología como un proceso cuando pretende explicar aquellas actividades de investigación dónde el ser humano muestra lo creativo e indagador que puede llegar a ser para para estructurar o darle una nueva organización al conocimiento científico y por ende desarrollar una solución. Es así como lo explica el Dr. Fernando García-Córdoba quién es Profesor – Investigador de la CIECAS-IPN, México quién comentó en sus estudios que la tecnología es un proceso que reduce las operaciones y esfuerzos para procurar determinados beneficios. (García-Córdoba, 2010)

La tecnología a través de sus procesos ha permitido desarrollos innovadores que hace eficientes las operaciones financieras hoy en día. Fue una combinación de factores lo que permitió la rápida evolución de las *Fintech* en nuestro país, el primero de ellos fue la exclusión financiera.

Hablar de exclusión se refiere a quitar a alguien o algo del lugar que ocupaba o prescindir de él o de ello, también se podrían entender como descartar, rechazar o negar la posibilidad de algo todo lo anterior en palabras de la reconocida institución española. (Real Academia Española, 2022)

El uso de los conceptos de inclusión y exclusión comenzó a adquirir popularidad en los años noventa del siglo XX, especialmente en el contexto europeo y en el marco de acción de organizaciones internacionales. Programas de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), de las Naciones Unidas, comisiones de la Unión Europea o estructuras intersectoriales como la Unidad de Exclusión Social del Gobierno británico de Tony Blair, estructuraron sus agendas sociales sobre tales conceptos tal como lo señaló la Revista de Política Social. (Macpherson, 1997)

La exclusión financiera se define como la incapacidad para acceder a los servicios financieros necesarios de una forma apropiada, ya sea por razones de precio, requisitos de acceso, escasez de oferta, discriminación social o autoexclusión.

Al margen de su significación económica, la exclusión financiera se ha convertido en una de las dimensiones más relevantes de la exclusión social no solo en países en vías de desarrollo, sino también en economías avanzadas.

Como se indica en la investigación *Concepto y evolución de la exclusión financiera: una revisión*, conviene distinguir cinco tipos de exclusión financiera que se señalan en la siguiente tabla:

Tabla 3
Tipos de exclusión financiera

Tipo	Conceptualización
Acceso	Se relaciona con el perfil de riesgo de los potenciales clientes de cara a acceder a un servicio financiero.
Condiciones	Ocurre cuando los individuos no pueden cumplir con los términos contractuales que se exigen para obtener ciertos servicios financieros
Precio	Se da cuando los hogares no pueden permitirse el coste de los servicios.
Marketing,	Ocurre cuando determinados productos ni tan siquiera se ofrecen a un grupo de individuos.
Autoexclusión	Constituye un fenómeno creciente y preocupante, y se refiere al propio rechazo de los individuos a solicitar productos financieros, simplemente por la creencia de que no les serán concedidos.

Nota: Obtenida de (Valverde & Fernández, 2015).

Es importante diferenciar que no es lo mismo hablar de tener acceso a servicios financieros que hacer uso de ellos. Ya que una vez que se tiene acceso el usuario puede decidir si lo utiliza o no, es por eso que la mayoría de los estudios sobre este tema únicamente abarcan el tema del acceso a los servicios.

De hecho no es sorprendente que los individuos se autoexcluyan en el uso, aunque podrían tener potencialmente acceso, de manera específica estamos haciendo referencia al crédito y los seguros, así como fue detallado en *Concepto y evolución de la exclusión financiera*. (Valverde & Fernández, 2015)

La exclusión financiera, como la falta de acceso a los servicios financieros, ha sido investigada de forma creciente en las dos últimas décadas, principalmente, tras la constatación de que en el entorno social de las economías avanzadas lo financiero define gran parte de las relaciones económicas.

La exclusión financiera es, en definitiva, una de las manifestaciones más claras de exclusión social.

Por otro lado, al seguir enunciando los factores que han dado pauta a que evolucionen de manera acelerada las *Fintech* es la falta de innovación de las actuales instituciones financieras.

Hablar de innovación, es referirse a un proceso clave de las empresas pues permite la creación de ventajas competitivas gracias a la introducción de productos y servicios nuevos o mejorados al mercado, y respalda su eficiencia productiva y organizacional gracias a la introducción o mejora de los procesos de producción y entrega. (Medellin Cabrera, 2013)

Retomando la investigación *Conocimiento para innovar. Cómo evitar la miopía en la gestión del conocimiento* del autor español Angel L. Arbonies Ortiz denota que la esencia de la innovación está en la gestión de la incertidumbre y de las oportunidades frente a la gestión de los recursos clásica de los administradores. (Arbonies Ortiz, 2006)

En su obra *Marketing, innovación y nuevos negocios* el licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales Javier Maqueda Lafuente comentó que no vale únicamente con inventar un producto o servicio nuevo, lo que genera valor es introducirlo adecuadamente en el mercado y que este lo acepte. (Maqueda Lafuente, 2010)

La innovación constituye el motor impulsor del desarrollo y crecimiento empresarial hacia la competitividad en un mercado cada vez más exigente y demandante. La innovación implica riesgos, por ende, no está concebida para todas las empresas en su totalidad, pero aquellas que consiguen aplicarla, no solo que logran alcanzar la competitividad y crecen económicamente, sino que dan a sus productos o servicios características únicas y diferentes difíciles de imitar por la competencia.

Las innovaciones pueden ser clasificadas según la magnitud del cambio que conllevan a partir de considerar los productos como sistemas que articulan componentes y conceptos. En la tabla que se presenta a continuación se enlistan 3 tipologías de innovación.

Tabla 4
Tipologías de innovación

Tipos	Definición
Incremental	La articulación entre conceptos y componentes o arquitectura del producto no se cambia, únicamente se refuerzan o mejoran algunos de sus componentes o conceptos.
Radical	Tanto la arquitectura como los componentes son alterados, de hecho se trata de un nuevo producto.
Modular	Se cambian radicalmente los componentes modulares de un producto pero su arquitectura permanece sin cambio; el cambio de teléfonos analógicos a digitales es un ejemplo de este tipo de innovación tecnológica

Nota: Obtenida de (Dussauge, Hart, & Ramantsoa, 1994)

Finalmente el último factor que han dado pauta a que evolucionen de manera acelerada las *Fintech* se refiere a las oportunidades generadas por el avance tecnológico y su penetración.

Desde 1950 fueron emitidas por parte de las instituciones bancarias las tarjetas, las cuáles son uno de los medios de pago más normalizados en la actualidad y es importante tener claro a qué se hace referencia cuando se habla de dicho concepto, así como lo explicó Scotiabank:

“Las tarjetas de crédito son una manera de pagar por bienes y servicios y pueden ser una manera conveniente de pedir prestado dinero al banco. Muchas instituciones financieras, como, emiten tarjetas de crédito al asociarse con compañías como Mastercard, Visa y American Express.

Una de las principales ventajas es que se pueden utilizar para ayudarte a manejar el flujo de efectivo a corto plazo al permitirte realizar compras sin usar tu propio dinero. Con una tarjeta de crédito, podrás usar para tus compras el crédito que te otorga el banco, y posteriormente realizarás los pagos correspondientes al banco directamente” (The Bank of Nova Scotia, 2022).

Lo cual deja claro que es un instrumento de realizar pagos con dinero de terceros (en este caso de las instituciones financieras) lo cual abre la posibilidad de cuidar el flujo de efectivo de la compañía o persona natural en el corto plazo.

Otro punto relevante al hablar de tarjetas de crédito es el que relata BBVA:

“El funcionamiento general de las tarjetas es relativamente sencillo desde un punto de vista teórico. La entidad bancaria o emisora de la tarjeta pone a disposición del titular del ‘plástico’ un dinero al que éste puede acceder libremente. Se trata de una especie de ‘préstamo’ por un periodo determinado hasta el periodo de liquidación, generalmente a un mes vista. Es decir, el usuario puede hacer sus compras y al final de mes la entidad le cargará todos los gastos que haya realizado. Si la cuenta corriente dispone de fondos se mantendrá el crédito y no habrá que pagar ningún tipo de comisiones ni intereses, pero en caso contrario es cuando entra en funcionamiento el mecanismo de préstamo de la tarjeta con sus intereses y comisiones” (Grupo Financiero BBVA México, 2022).

La industria financiera digital está contribuyendo de manera relevante a que más personas tengan acceso a productos financieros, sin embargo, el camino por recorrer aún es largo, es así como lo analiza en su artículo Francisco Uría, socio responsable de sector financiero KPMG:

“La transformación digital deriva, en primer lugar, de la propia evolución de los clientes bancarios. Se requiere que los bancos estén preparados para atender de forma eficiente estos nuevos canales de demanda y que puedan comercializar a través de ellos la totalidad, o la mayor parte, de sus productos y servicios. Para ello deben innovar lo cual debe estar incentivado en beneficio de los clientes bancarios y del conjunto de la sociedad” (Uría, 2018).

Resulta importante hacer énfasis en lo que comentó el socio de KPMG, ya que las instituciones requieren diseñar nuevos procesos de tal forma que sea posible otorgar a sus clientes un experiencia grata, debido a que actualmente los bancos ya no son el único canal a través del que muchos clientes reciben servicios financieros.

No podríamos imaginar la capacidad que tiene el ser humano para crear soluciones que permitan eficientar su día a día, así pues romper el paradigma resulta trascendental para que como usuarios/clientes, sea posible ver y escoger entre una amplia gama de oferta de productos y servicios de calidad, con elementos que permitan la personalización para cada usuario.

Esa transformación digital la explica Osmar Zavaleta en una publicación del EGADE *Business School* del ITESM:

“La Transformación Digital se refiere a la transformación de las organizaciones, a través de la incorporación de la tecnología digital y modelos de negocio para potenciar la generación de valor. En el ámbito financiero, la transformación digital se ha dado a partir del Fintech (o Tecnología Financiera) que tiene que ver con la incorporación de la tecnología en diferentes actividades del sector para ofrecer productos y servicios confiables y de valor” (Zavaleta, Transformación Digital en Sector Financiero: La Industria Fintech, 2017).

Las *Fintech* pueden hacer más flexible la disponibilidad de estos servicios, pero para que las personas puedan usar las plataformas necesitan estar conectadas a internet, lo cual representa un gran desafío.

El desafío no solo es para el sector privado quién debe innovar y aplicar nuevas estrategias para la captación y retención de sus usuarios, el reto también alcanzó esferas políticas debido a que fue necesario desarrollar una ley que regulara ese tipo de esquemas, por lo que sigue la *EGADE Business School* del ITESM detalla lo siguiente:

“...el rápido crecimiento del sector en México rebasó la posibilidad de que las autoridades regulatorias pudieran definir, con anticipación, las leyes y los reglamentos que den certidumbre jurídica a los participantes de la industria. Ante esta circunstancia, el 9 marzo 2018 la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), junto a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y Banxico presentaron una Ley para la Industria Fintech misma que, después se ha visto modificada” (Zavaleta, Transformación Digital en Sector Financiero: La Industria Fintech, 2017).

Más adelante en el presente trabajo de investigación se profundizará en la ley *Fintech* vigente así como en su aplicación de manera local, al mismo tiempo que se detallará qué tipo de normatividad presentan los países líderes en la transformación digital de las finanzas.

Sin embargo por ser un sector emergente, aún existen muchas lagunas legales y falta mucho en materia de regulación jurídica, al grado de que la mayoría de los países no tienen normatividad aplicable, situación que deja en cierto grado de desprotección a los usuarios de este tipos de empresas tecnológicas financieras.

Por esta razón para este caso de estudio resulta fundamental la unión entre la industria de servicios financieros digitales y telecomunicaciones puede ayudar a hacer frente a esta situación en dos sentidos. Es decir hablamos de que la gente puede tener internet en sus teléfonos celulares al mismo tiempo que posee una plataforma financiera.

Es un hecho que las prácticas bancarias tradicionales están cambiando entre los consumidores, es así como consecuencia de los constantes avances en la tecnología móvil y la pandemia de Covid-19 el sector bancario no está exento y ha experimentado profundos cambios, particularmente en el uso de sus servicios.

Han emergido tendencias en la relación de los bancos y sus usuarios, por ejemplo la inmediatez, la distancia y la interactividad son los denominadores para ofrecer una mejor experiencia al cliente.

Actualmente los proveedores de servicios financieros coexiste y compiten para brindar un mejor servicio, particularmente a través de la tecnología digital.

La inclusión financiera se ha convertido en fuerza impulsadora de dinamismo para el crecimiento económico de los países con la intención de mejorar la calidad de vida de las personas, sobre todo de aquellos que se consideran fuera del sistema financiero. (Romero-Álvarez, Niebles-Núñez, & Niebles-Núñez, 2020)

De acuerdo con el análisis *Desarrollo de Fintech en México*, casi la mitad (46%) de las empresas financieras tradicionales considera que las *Fintech* son su competencia directa; 26% piensa que por el momento no pueden considerarse competidores, 17% afirma que sí; sin embargo, la competencia se concretaría en el corto plazo. Sólo 11% afirma que estas compañías no son competidores ni lo serán en el futuro.

En el estudio se hace énfasis en que en todas las industrias las empresas reconocen qué tan importante es la capacidad de respuesta y adaptación ante los cambios que presenta el entorno que las rodea.

Los modelos de negocio van evolucionando y diseñan nuevas realidades que sobrepasan la normalidad en la que vivían antes, es similar a la transformación que se ha vivido a raíz de la pandemia por Covid-19. Las reglas del juego cambiaron para los usuarios de servicios financieros.

CAPÍTULO II INCLUSIÓN FINANCIERA

Generalidades

Cuando se habla de inclusión se está haciendo referencia al hecho de incluir, hacer parte de algo a alguien, consiguientemente al combinar ese término inicial con la parte financiera se entenderá como es el acceso y uso de servicios financieros formales bajo una regulación apropiada que garantice esquemas de protección al consumidor y promueva la educación financiera para mejorar las capacidades financieras de todos los segmentos de la población. (Comisión Nacional Bancaria y de Valores, 2022)

Es un concepto que ha tomado especial importancia en los últimos años y en 2006 proporcionó microcréditos a la base de la pirámide en India Muhammad Yunus por medio de Grameen Bank que posteriormente se vería íntimamente relacionada dicha acciones con el actual concepto de inclusión financiera, a partir de dicha acción se generó una revolución social global.

Ahora bien, hablar de inclusión financiera es hacer referencia conforme al Banco Mundial a tener acceso a productos financieros útiles y asequibles que satisfagan las necesidades convirtiéndose en una forma de la inclusión para reducir la pobreza e impulsar la prosperidad.

Hoy por hoy es un tema que toma un lugar especial en la agenda de grandes convenciones y reuniones tales como las que celebra el G20, o bien el Banco Mundial quienes han comentado e intercambiado reformas que permitan una mejora constante en el acceso y uso de los servicios financieros por parte de la población.

Sin embargo fue hasta 2010, es decir hace 12 años cuando en la Cumbre de Corea se solicitó la creación de la Asociación Mundial para la Inclusión Financiera con la intención de tener de manera constante reportes que otorguen recomendaciones en materia de inclusión financiera.

Es necesario establecer que existen maneras de obtener un mejor entendimiento del nivel financiero que tiene una economía así como lo explicó Osmar Zavaleta en una publicación del EGADE Business School del ITESM:

“El nivel de acceso a esquemas de financiamiento que tienen las organizaciones, así como el nivel de educación y cultura financiera que posee la población, y el acceso a productos y servicios financieros, entre ellos el financiamiento, son algunas formas de entender el nivel de inclusión financiera que tiene un país. La inclusión financiera puede ser una palanca que impulse el crecimiento que contribuya con la reducción de la pobreza y de la desigualdad social a través de una mejor educación financiera, la generación de proyectos productivos que generen puestos de trabajo mejor remunerados y un mejor desempeño de las organizaciones, mediante una asignación óptima del ahorro y la inversión de las personas, por un lado, y las soluciones tecnológicas adecuadas, por otro, lo que sin duda tendría un impacto positivo en las finanzas públicas” (Zavaleta, Transformación Digital en Sector Financiero: La Industria Fintech, 2017).

Osmar Zavaleta pone sobre la mesa temas transversales que son de igual importancia que la inclusión, y es que el hecho de desarrollar e impulsar propuestas innovadoras darán pauta a que haya mejores ingresos en las familias y que este ingreso se pueda distribuir de manera correcta en ahorro e inversión lo cuál sería un punto a favor en el combate de la pobreza y de desigualdad social.

Es interesante conocer el panorama que se vive en México, sin embargo no está de más compararnos con el resto del mundo porque en medida de lo posible se podrían

adoptar estrategias que permitieran un crecimiento a la par del resto, es así como lo detalla Osmar Zavaleta en una publicación del *EGADE Business School* del ITESM:

“...México no sólo está rezagado en comparación con todas las economías similares en el mundo... su situación ha empeorado en lugar de mejorar en todos los indicadores, en los últimos cinco años. Estos hechos se acentúan, sobre todo, en las mujeres que habitan en regiones rurales y en los micro comerciantes” (Zavaleta, 2021).

La inclusión financiera para ser explicada con claridad se basa en 4 pilares fundamentales que se observan de manera gráfica en la siguiente figura:

Figura 1
Elementos de la inclusión financiera



Fuente: Elaboración propia.

Acceso

El primero de ellos es el acceso que se refiere a la disponibilidad de infraestructura para poder estar en contacto y hacer uso de los servicios financieros que proporcionan las instituciones.

El acceso es una de las mayores limitantes para alcanzar la inclusión financiera deseada, y es que así como lo explica el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) México en relación con otros países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) presenta un déficit de infraestructura, lo cual coloca a México en un inminente rezago al medirse bajo indicadores internacionales.

Un claro ejemplo del atraso en el que está México es la observación que realiza la OCDE en CONEVAL señalando que el promedio de sucursales bancarias por cada 100,000 adultos entre los países que integran la OCDE es de 27, es decir casi el doble de las 14 sucursales con las que cuenta México.

Antes de continuar hablando del sucursales y corresponsales bancarios vale la pena especificar que un corresponsal bancario es un establecimiento comercial, autorizado por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) que, en alianza con una institución financiera, pone a disposición de los usuarios algunos servicios que antes sólo podían realizarse en sucursales bancarias. (Comisión Nacional Bancaria y de Valores, 2022)

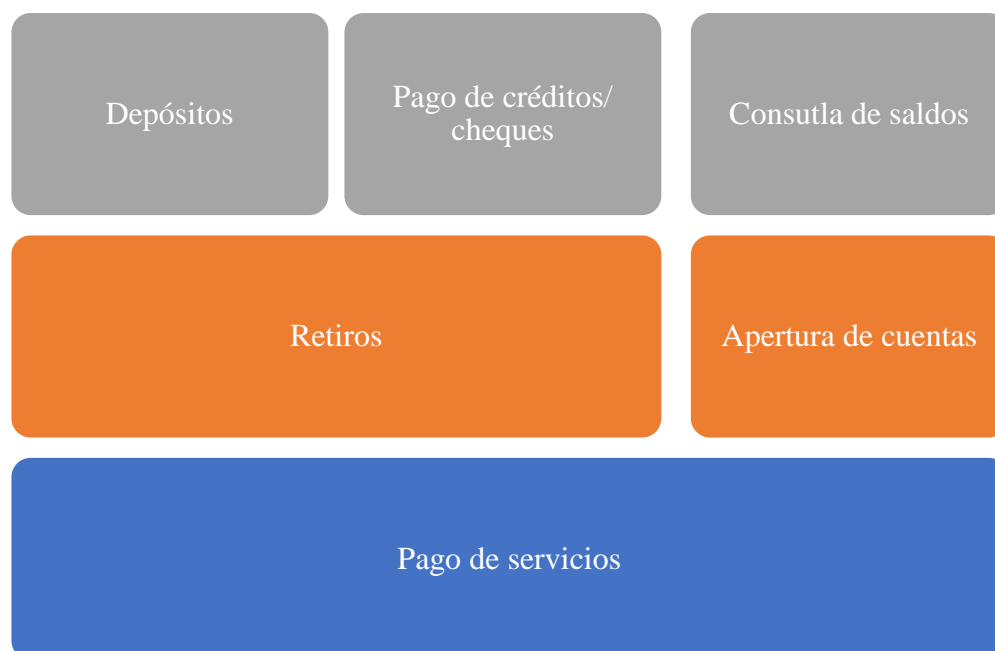
La misma CNBV señala algunas ventajas que encuentra:

“Son una alternativa flexible que hace fáciles y accesibles los servicios financieros de los bancos, al mismo tiempo que permiten una alta penetración, ya que favorece el incremento de puntos de acceso al sistema financiero.

Sin dejar de lado que representan un costo bajo para los bancos, y esto beneficia también al usuario final. Así como otra de sus ventajas es que las operaciones son procesadas en tiempo real” (Comisión Nacional Bancaria y de Valores, 2022).

Así los corresponsales bancarios más utilizados son las tiendas de conveniencia, farmacias y tiendas departamentales. Los servicios que cada corresponsal ofrece dependerán de los convenios que tenga con cada institución bancaria. Los más comunes conforme a lo señalado por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores son:

Figura 2
Servicios de corresponsales financieros



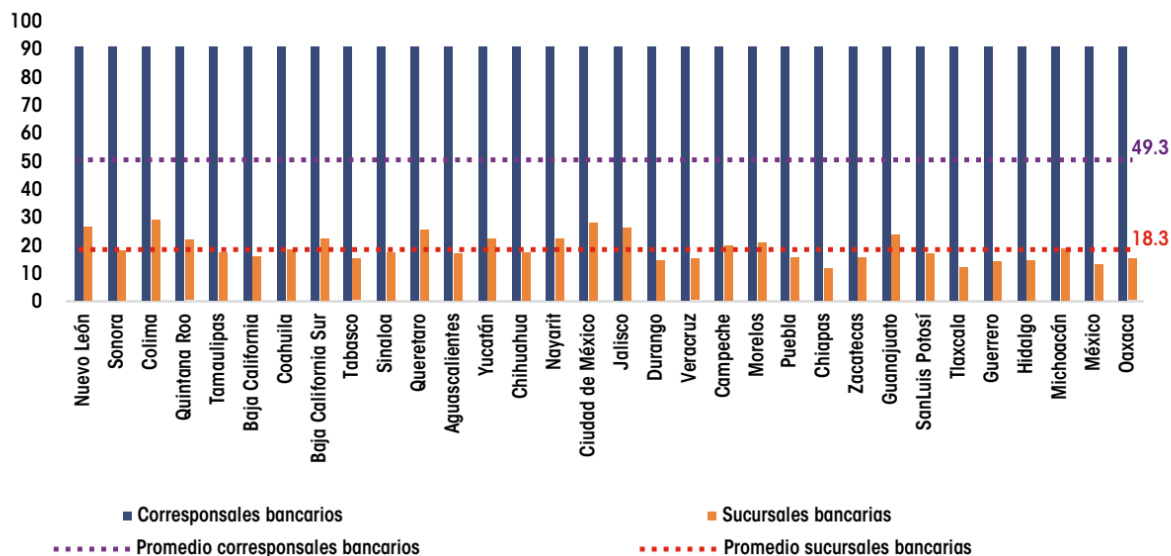
Fuente: elaboración propia.

Y si se profundiza un poco más en la distribución regional, es un hecho que a lo largo y ancho de la República Mexicana no hay una asignación correcta, ejemplo de ello sería lo que también explica la CONEVAL derivado del estudio de la OCDE donde puntualiza que el estado de Chiapas posee 11 sucursales por cada 100,000 adultos mientras que Colima cuenta con 29 sucursales. Dentro de un mismo país las regiones presentan desigualdad misma que se pretende erradicar a partir de la educación financiera.

Ver más detalle de la distribución antes mencionada en la siguiente figura:

Figura 3

Sucursales y corresponsales bancarios por cada 100,000 adultos, diciembre de 2017



Nota. La figura muestra los datos de sucursales y corresponsales bancarios por cada 100,000 adultos. Fuente: CONEVAL (2019).

El poco acceso a servicios financieros sin lugar a dudas es un factor que actúa en contra de la inclusión, y se puede identificar en dos formas, la primera de ellas es cuando hay pocas sucursales y estas se encuentran saturadas lo cual propicia que los usuarios inviertan grandes cantidades de tiempo que limiten sus intenciones de volver.

Por otro lado el segundo factor que influye en la poca inclusión es que las sucursales para acceder a dichos servicios se encuentren en zonas lejanas y los usuarios desembolsen más recursos de los previstos.

El problema de la escasez de infraestructura financiera puede hacerse más evidente por medio de las tecnologías de la información, las comunidades con ausencia de sucursales o corresponsales bancarios suelen ser también las más rezagadas en términos de conectividad.

Uso

El uso se refiere a la utilización efectiva de los productos financieros, en cuanto a regularidad y frecuencia, así como también explicaba la CEPAL al objetivo con el que se usa el sistema financiero.

En el estudio que publicaron Caldentey y Titelman cuando hablan de básicos de inclusión financiera, su medición y la visión de la CEPAL hacen mención de lo siguiente:

“El acceso precede al uso, que el primero depende de factores relacionados con la oferta y la infraestructura, y que el segundo depende de factores vinculados con la demanda que corresponden a determinado grado o calidad de la oferta. Para usar el sistema financiero hay que acceder a él, pero no usarlo no significa necesariamente que no se tenga acceso” (Pérez Caldentey & Titelman, 2018).

De manera que una vez explicado lo anterior se procederá a comentar que los elementos indispensables para el entendimiento del uso de los servicios financieros con las cualidades, atributos o características que ofrecen al mercado.

La oferta que hacen debe estar en función de las necesidades que presenta el mercado, así que la CNBV detalla lo siguiente:

“Se refiere a la adquisición o contratación, por parte de la población, de uno o más productos o servicios financieros, así como a la frecuencia con que son utilizados. Es decir, la demanda de servicios financieros la cual, a su vez, refleja el comportamiento y las necesidades de la población” (Comisión Nacional Bancaria y de Valores, 2006).

Otra de las conceptualizaciones que se le da la uso es la que se enuncia a continuación:

“Contratación de uno o más productos o servicios financieros, y la frecuencia con que se utilizan; incluyen cuentas de ahorro, de cheques y de nómina, depósitos a plazo, tarjetas de crédito, créditos hipotecarios, automotrices y personales, seguros de vida, de auto, de daños y de gastos médicos, cuentas de ahorro para el retiro, entre otros” (Escalera-Chávez, Tejada Peña, & García Santillán, 2017).

Es por eso que en función de lo anterior es posible distinguir también que aunque existe una amplia gama de productos o servicios financieros, no son utilizados bajo la misma frecuencia.

El uso se relaciona con la aplicación y utilización efectiva de la inclusión financiera, superando la disponibilidad, ya que si bien pueden existir diversos medios o accesos a servicios financieros, es de relevancia natura que no solo se pretenda que los usuarios acceden por primera y única vez, sino que realmente tengan operaciones continuas que permiten la solución de necesidades.

Protección financiera

Hace referencia a la existencia de leyes o marco regulatorio que garantice transparencia de información, trato justo y mecanismos efectivos para la atención de quejas y asesoría de los clientes contra prácticas desleales y abusivas, es así como lo explica la CNBV. (Comisión Nacional Bancaria y de Valores, 2006)

En México a lo largo de los años se ha formado un marco legal integrado por un conjunto de disposiciones, leyes, reglamentos y acuerdos que permiten una correcta

protección financiera para todos los usuarios de los servicios financieros. A continuación se enlista la normatividad vigente:

Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros

Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros

Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Ley de Instituciones de Crédito

Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito

Ley de Fondos de Inversión

Ley de Ahorro y Crédito Popular

Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y

Préstamo

Ley de Uniones de Crédito

Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia

Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores

Ley de Concursos Mercantiles

Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas

Ley Orgánica de la Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural,

Forestal y Pesquero

Ley para Regular las Agrupaciones Financieras

Ley sobre el Contrato de Seguro

Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito

Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro

Ley del Banco de México

Ley de Transparencia y de fomento a la competencia en el crédito garantizado

Código Federal de Procedimientos Civiles

Código de Comercio

Y no solo en México existen la normatividad antes mencionada para la protección de los usuarios de servicios y productos financieros, también se creó desde 1999 la

Comisión Nacional para la Protección y la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), organismo que nace con la intención de asegurar una adecuada defensa de los derechos de los usuarios de servicios financieros, que prestan las instituciones públicas, privadas y del sector social debidamente autorizadas.

Dicho organismo procura que haya igualdad en la relación de oferentes y demandantes en el mercado financiero mexicano, así mismo la CONDUSEF procurará el establecimiento de programas en materia de cultura financiera.

Las funciones principales de la CONDUSEF son la protección y defensa tanto de los usuarios financieros como de las instituciones. Dichas funciones se pueden subdividir las funciones del órgano en 2 partes, la primera de ellas se trata de protección: otorgando educación financiera y desarrollando actividades de carácter técnico así como promoviendo la transparencia de la información. Mientras que el segundo subgrupo se trata de las actividades relacionadas con la defensa a través de la solución de controversias, conciliaciones y diversas etapas de carácter jurídico. (Comisión Nacional para la Protección y la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, 2022)

Pero no solo se trata de que existan leyes que vigilen a los servicios y productos financieros, sino que dicha normatividad tenga tal efectividad que favorezca la inclusión de la población objetivo y el resguardo de los datos personales de los usuarios.

Educación financiera

Un factor fundamental que repercute en el desarrollo económico es la educación y en la presente investigación se trabajará en explicar qué tan importante es la educación financiera.

El cuál se deberá entender como un proceso a través del que las personas son capaces de comprender de mejor manera cómo es el funcionamiento de productos y servicios financieros, considerando los riesgos que conllevan pero también todos

aquellos beneficios que los usuarios pueden obtener de este modo se podrán tomar decisiones que propicien bienestar económico, es así como define educación financiera la OCDE. (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, 2013)

La educación financiera es un proceso de desarrollo de habilidades y actitudes que permite tomar decisiones personales y sociales de carácter económico en su vida cotidiana así como utilizar productos y servicios financieros para mejorar su calidad de vida bajo condiciones de certeza. (Banco del Bienestar, 2016)

Se entenderá a la educación financiera como un complemento de las medidas destinadas a asegurar que los consumidores tengan acceso a la información, la protección y el asesoramiento adecuados. Consiste en proveer la información y los conocimientos, y ayudar a desarrollar las habilidades necesarias para tomar las mejores decisiones financieras. (Comisión de las comunidades europeas, 2017)

Esa mejora en la toma de decisiones de la que habla la definición anterior al final del día se traducirá en mejores condiciones para los usuarios que repercutirá de manera positiva en la situación económica del país.

La educación financiera contempla tres aspectos clave que se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 5
Aspectos clave de educación financiera

Aspectos	Conceptualización
1	La adquisición de conocimiento adecuado en materia de finanzas.
2	El desarrollo de competencias que permitan utilizar los conocimientos en beneficio propio.
3	El hecho de ejercer la responsabilidad financiera mediante una gestión adecuada de las finanzas personales.

Fuente: (Comisión de las comunidades europeas, 2017)

Es por eso que la importancia de la educación financiera se debe empezar a tomar conciencia de la misma desde la niñez haciendo énfasis en cada una de las fases del ciclo escolar hasta llegar a la universidad. (Villada, López, & Muñoz, 2017)

Sin lugar a dudas México es un país dónde hay desconocimiento y eso implica temor e inseguridad al hacer uso de los canales financieros que el Sistema Financiero Mexicano ofrece.

Existe información, bibliografía y estudios relacionados con el concepto de educación financiera, sin embargo es la poca difusión que ha tenido este tema lo que hace que la población se sienta ajena y poco receptiva cuando se pone sobre la mesa este elemento.

La educación financiera es aquella información valiosa, que tiene como reto dejar de esperar a que la gente ingrese a los sitios o asista a los eventos, sino llevar esta información tan importante a la población, divulgándola a través de todos los canales disponibles, como redes sociales y otros medios de comunicación con mayor impacto. (Méndez, 2022)

La educación financiera como una forma de vida, ya que no solo se trata de hablar de instrumentos de ahorro o de inversión, es un concepto que incluye la manera en la que los usuarios manejan su dinero, ahorran y realizan presupuestos. (Méndez, 2022)

En la actualidad es un tema que está en boca de todos y es por eso que se han detectado qué elementos resultan de vital importancia para el desarrollo de la educación financiera y que se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 6
Elementos para el desarrollo de la educación financiera

Elementos	Conceptualización
-----------	-------------------

1	Facilitar el entendimiento de cuestiones o conceptos financieros, ya que el la ignorancia o desconocimiento de los usuarios puede consecuencias significativas.
2	Sensibilizar y hacer del conocimiento de los usuarios la desinformación en temas financieros que se tiene, ya que existe un segmento de la población que piensa entender ese tipo de cuestiones sin embargo al realizar consultas más detalladas no logran comprender de todo el panorama que se les plantea.
3	Planificar con antelación y seleccionar productos o servicios que satisfagan completamente la necesidad que cada usuario presente.

Fuente: (Comisión de las comunidades europeas, 2017)

Es necesario darle difusión al tema ya que cuando hay más información sobre las opciones que hay en el mercado será posible elegir el que más le favorezca, accediendo a mejores condiciones, que claramente se verán traducimos en ingresos percibidos por cada usuario.

Del mismo modo se debe enunciar que darle la importancia que tiene a la educación financiera permite no solo que los usuarios tengan mejores oportunidades sino que las instituciones financieras mejoren los productos que ofrecen con la intención de ser más atractivos en el mercado y se fomente una competencia sana.

Y sin lugar a dudas la economía y sociedad en general también se ve beneficiada a causa de una mayor educación financiera, y esto se debe principalmente a que se pone en movimiento todo el aparato económico de una colectividad.

Aquel proceso por el cual los individuos adquieren capacidades y habilidades en mercados de dinero permitiendo mejorar la comprensión de la economía, que se traduce en acceso a productos bancarios y a oportunidades de inversión se entiende por educación financiera. (Mungaray, Gonzalez, & Osorio, 2021)

En México no hubo cambios significativos al menos en el porcentaje de personas que cuentan al menos con un producto financiero, entendiéndose por este último concepto toda aquella tenencia de cuenta con banco o alguna institución financiera,

crédito formal, seguro o cuenta para el retiro. (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2022)

El proceso de promoción de un acceso asequible, oportuno y adecuado a una amplia gama de productos y servicios financieros regulados y la ampliación de su uso por todos los segmentos de la sociedad, a través de la aplicación de enfoques innovadores o existentes hechos a la medida, incluyendo actividades de sensibilización y de educación financiera, con el fin de promover el bienestar económico y la inclusión económica y social se debe entender como inclusión financiera. (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, 2013)

CAPÍTULO III LEY FINTECH

Generalidades

México es el país de América Latina que tiene más empresas *Fintech* así que resultaba imperante construir un marco legal que permitiera regular esas operaciones, y dicha normatividad aunque fue promulgada y publicada en el diario oficial de la Federación bajo el nombre de Ley para regular las Instituciones de Tecnología Financiera es comúnmente conocida como Ley *Fintech*.

Ley *Fintech* como se le conoce de manera abreviada, fue promulgada en marzo del 2018, y regula dos tipos de figuras: las instituciones de fondos de pago electrónico, que son las carteras digitales, así como las empresas de financiamiento colectivo.

Aspectos clave Ley Fintech

Existen 4 aspectos claves que se deben estudiar para entender mejor este marco legal y que se pueden observar en la siguiente figura:

Figura 4

Aspectos clave de la Ley Fintech



Fuente: Elaboración propia.

Es una base para que organizaciones puedan entrar al otorgamiento de servicios financieros ofertando carteras digitales o esquemas de financiamiento colectivo. Por esta razón en México al ser uno de los principales ecosistemas *Fintech*, se vio orillado a promulgar normatividad que respondiera a las necesidades de los usuarios, es así como lo señaló Deloitte:

“Lo que la autoridad buscó fue brindar a los usuarios de estas plataformas certeza jurídica sobre el tipo de operaciones que se realizan a través de ellas, a las que identifica y clasifica principalmente en tres rubros: crowdfunding o financiamiento colectivo, pagos electrónicos y operaciones con activos virtuales, también llamados bitcoins” (García, 2017).

¿A quién regula la Ley *Fintech*?

Al promulgarse dicha ley el objetivo era claro, ya que era necesario regular específicamente a 2 tipos de empresas que en la siguiente tabla se detallan sus características:

Tabla 7
*Tipos de empresas que regula la ley *Fintech**

Tipo de empresa	Características
Instituciones de financiamiento colectivo o crowdfunding	Ofrecen a partir de plataformas el contacto con posibles inversionistas que estén interesados en el proyecto que se propone.
Instituciones de fondos de pago electrónico	Creación de un registro a nombre de sus clientes en las que se reconoce el dinero que los propios clientes depositan o reciben de terceros y se actualiza en tiempo real esas cuentas para reconocer los cargos, abonos, e incluso los cambios de divisa o criptomonedas que los clientes hayan autorizado de las mismas.

Fuente: (Moreno, 2022)

Ambos tipos de instituciones se verán regidas bajo los siguientes principios fundamentales que se observan en la figura que a continuación se detalla:

Figura 5

Principios fundamentales Fintech



Fuente: (Moreno, 2022)

Los servicios que ofrecen las *Fintech* se pueden agrupar en diez segmentos de las diferentes plataformas del sector que se enlistan a continuación:

Plataformas de financiación alternativa

Puntaje alternativo (Scoring)

Soluciones de pagos

Gestion de Finanzas personales

Gestion de Finanzas empresariales

Gestion Patrimonial

Negociación de activos financieros (Trading) y Mercado de Valores

Empresas de Tecnología para Instituciones Financieras

Bancos Digitales

Seguros.

En México las instituciones financieras tecnológicas van creciendo de manera acelerada es por eso que era necesario tener el marco normativo vigente para combatir la baja bancarización que hay.

Es imprescindible que las *Fintech* se encuentren registradas como Sociedades Anónimas o compañías de Responsabilidad Limitada. Además, deben estar domiciliadas en México y contar con oficinas, gerencia corporativa, manuales de operación y sistemas operativos, contables y de seguridad. (Moreno, 2022)

En palabras de la revista Forbes la Ley *Fintech* llega a reconocer, ordenar y regular un mercado que ya existía y operaba en México, eliminando riesgos y estableciendo un marco legal para proteger a los consumidores y al sistema financiero. (Cárdenas, 2021)

Es necesario mencionar que la normatividad para las instituciones financieras tecnológicas abarca una serie de normas secundarias expedidas por las autoridades financieras, particularmente, por la CNBV, Banxico y Condusef.

Sin duda el hecho de que exista normatividad en México permite que este sector se mantenga en constante crecimiento y que la sana competencia entre los servicios y productos que se ofrecen ingresen en el mercado financiero sin mayor inconveniente.

La regulación que hoy en día se encuentra vigente fue un gran acierto para organizaciones de reciente creación que no contaban con un modelo totalmente financiero, para que otorgaran servicios, a través de la oferta de carteras digitales o esquemas de financiamiento colectivo. (El Economista, 2022)

A su vez es interesante mencionar que el estudio *Evolución del sector fintech en Latam*, estimó que para este 2022, en toda América Latina 18% de los pagos en *e-commerce* y 9% de los que se realicen en punto de venta, sea por medio de billeteras

electrónicas, *wallets*, debido a que la pandemia impulsó la adopción de este método de pago, lo cual hace *match* con toda la ola de inclusión financiera que se vive actualmente con la intención de facilitar el acceso y uso de servicios financieros con el consumidor final, atendiendo así una necesidad que llevaba años pendiente de atenderse.

CAPÍTULO IV USO DE CANALES FINANCIEROS

Hablar de canal es referirse a un medio de distribución bancaria, utilizado por las instituciones financieras con la intención de ofrecer servicios, cabe mencionar que puede ser físico o virtual.

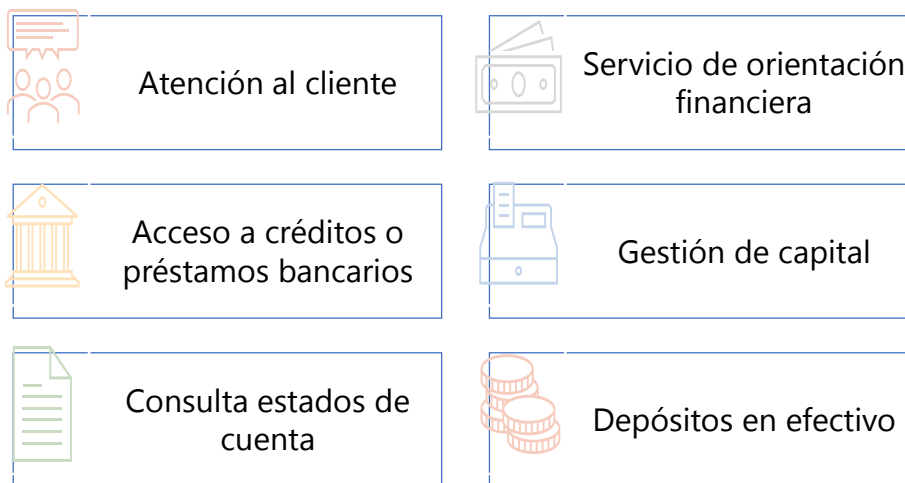
Hoy por hoy las transacciones que ejecutan los usuarios de los servicios y productos financieros se pueden realizar de manera presencial, o bien a través de plataformas o aplicaciones digitales, es un hecho que la pandemia que atraviesa el mundo generó la aceleración de las operaciones virtuales.

Tipos de operaciones

Ahora bien, a través de los canales financieros se pueden realizar varios tipos de operaciones que se enlistan en la figura siguiente:

Figura 6

Tipos de operaciones en canales financieros



Fuente: Elaboración propia.

Para ser precisos, por medio del uso de los canales financieros se podrán realizar todas aquellas transacciones que estén relacionadas con servicios bancarios, es por eso, que a través de la siguiente tabla se detallan los tipos de canales que existen actualmente:

Tabla 8
Clasificación de canales financieros

Tipos	¿En qué consiste?
Presencial	Medios tradicionales, dónde se le proporciona atención al público visitante que acude a las ventanillas o los asesores localizados en las instituciones financieras.
Agentes financieros	Orientación que se brinda en centros de atención ubicados fuera de las instituciones financieras y que sirven como representantes de las mismas, en ocasiones se pueden localizar en centros comerciales o tiendas de conveniencia.
Vía telefónica	Por medio de telecomunicación los usuarios de servicios financieros pueden solicitar la transacción de algunas operaciones, es un tipo de canal financiero que se encuentra limitado, o bien que está sujeto a algunas validaciones adicionales para verificar la identidad del usuario.
Aplicaciones	Desarrollos tecnológicos que se pueden instalar en los dispositivos móviles, tales como celulares o tabletas con la intención de realizar acciones financieras, a diferencia de la vía telefónica existen candados de seguridad para validar la identidad del usuario.
Portal bancario	Sitio web que ofrece al usuario recursos y servicios financieros, se puede acceder a los datos de la cuenta a través de tokens o bien contraseñas establecidas previamente por el usuario.

Fuente: Elaboración propia.

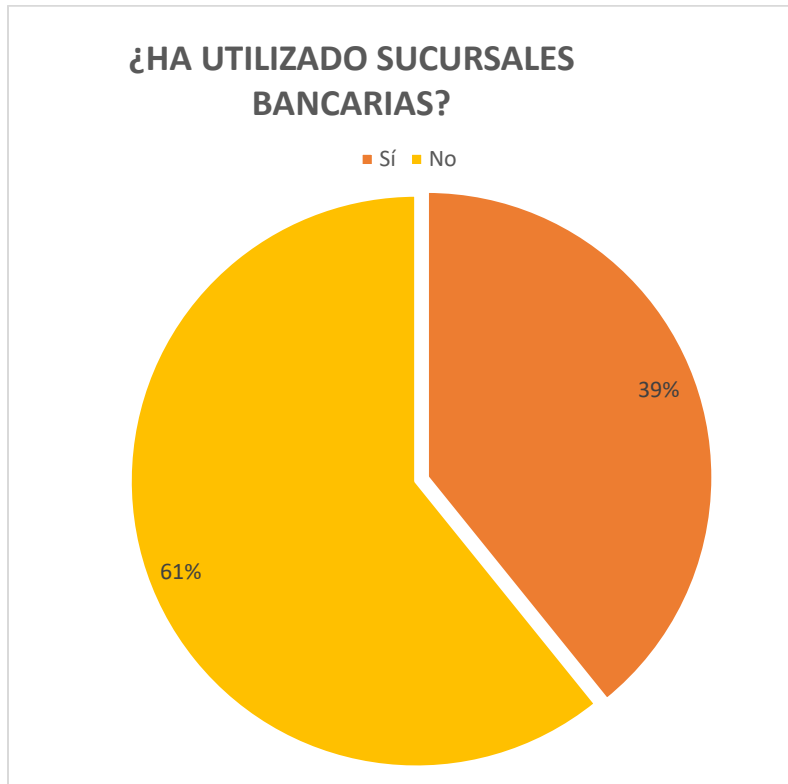
Sucursales bancarias

Una cosa es que existan diversos tipos de canales financieros y otra muy distinta que toda la población los utilice, en consecuencia a través de la ENIF 2021 se muestran los siguientes resultados cuando a los encuestados se les preguntó si han utilizado

sucursales bancarias o de alguna otra institución financiera, la respuesta fue clara, y los resultados se presentan en la siguiente figura:

Figura 7

Uso de sucursales bancarias



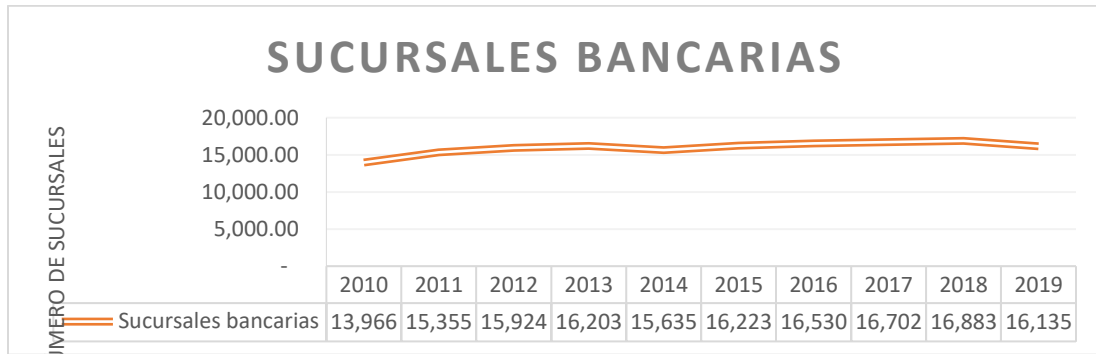
Fuente: Elaboración propia con información obtenida de INEGI (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2022).

El gráfico anterior expresa que no basta con el hecho de que existan canales financieros, a pesar de ello, la población objetivo no necesariamente los utiliza, y es aquí donde comienza la indagatoria para entender cuáles son los motivos que alejan a los usuarios de estos canales.

Ya que si bien se puede entender el acceso como aquella disponibilidad que tiene el público objetivo de servicios financieros, es necesario conocer qué tan fácil es que las personas encuentren este tipo de canales, la CNBV compartió que al cierre del cuarto trimestre de 2021 la cantidad de sucursales bancarias sufrió un decremento del 4%.

Figura 8

Número de sucursales bancarias

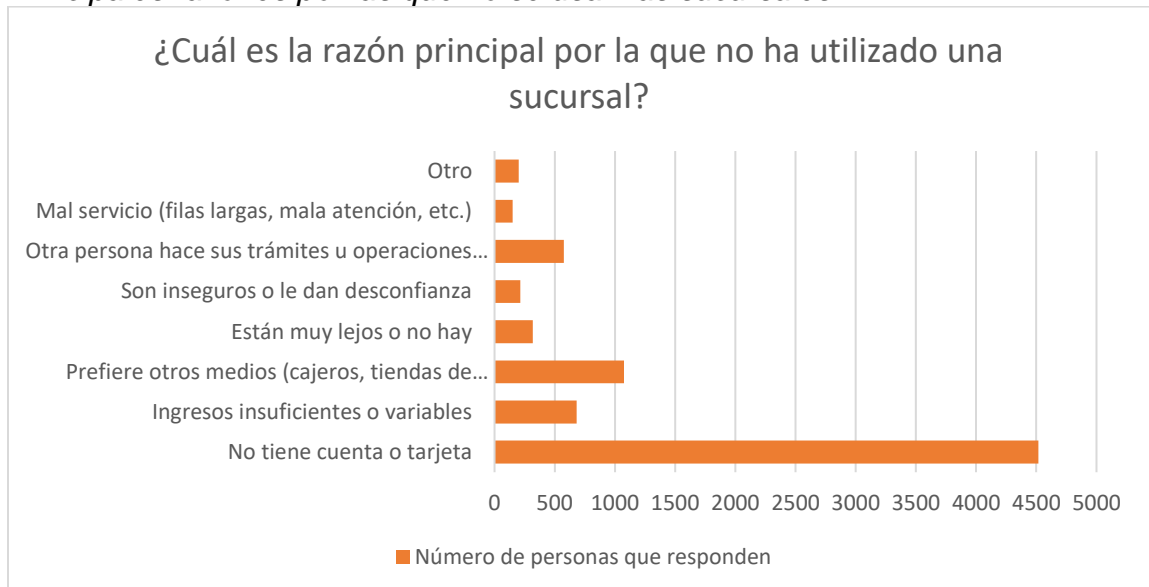


Fuente: Elaboración propia con información obtenida de CNBV. (Comisión Nacional Bancaria y de Valores, 2022)

Sin duda la ligera disminución de espacio físicos para las sucursales bancarias está íntimamente relacionado con el distanciamiento social y la digitalización que actualmente se vive. Ahora bien, aunque gran parte de la población conoce y tiene acceso a las sucursales bancarias en específico, no todo este público se siente cómodo al acudir a ellas, las razones son varias y se presentan en el gráfico siguiente:

Figura 9

Principales razones por las que no se usan las sucursales



Fuente: Elaboración propia con información obtenida de INEGI (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2022).

Como se nota la razón predominante es el hecho de no contar con una cuenta aperturada o bien con alguna tarjeta que les permita realizar operaciones en sucursal o cajero automático, por otra el público también expresó que prefiere otro tipo de canal como cajeros o tiendas de autoservicio quizá con estar más familiarizados con ellos.

El resto de las razones que proyecta la investigación de la CNVB hacen referencia a la falta de información o claridad en ella, para que usuarios tomen una decisión en función de que tipo de cuenta necesitan, cuáles son los costos financieros que conlleva esta acción, y sobre todo qué beneficios pueden recibir a través de los canales financieros.

Vale la pena regresar a la segunda razón que muestra el gráfico ya que permite entender que muchos de los usuarios optan por no hacer uso de las sucursales lo cual hace pensar que el trasfondo de esa decisión se refiere al tiempo invertido y distancia que deben recorrer para acceder a sus productos o servicios financieros de preferencia. Una vez mencionado lo anterior se procede a hablar de los tiempos de espera en filas, sin duda a nadie le gusta esperar por largos ratos para ser atendido, y menos en esta época de distanciamiento social donde las aglomeraciones no son para nada recomendables. Estar formado por horas permite pensar en qué otras cosas, actividades, deberes se podrían estar atendiendo en lugar de pasar el tiempo ahí esperando, por consiguiente es necesario entender la importancia de agilizar estos procesos.

Aprovechar el tiempo es lo mejor que se puede hacer, y resulta sorprendente la cantidad de horas que se invierten en movilidad conforme al estudio de IMCO los mexicanos pierden alrededor de 100 horas al año. Aunque no es materia de esta investigación el estudio antes mencionado también presentó hallazgos que revelan que en ninguna entidad del país se miden los efectos que la congestión vehicular tiene en la población, por lo que los habitantes terminan pagando los altos costos que genera este problema. (Instituto Mexicano para la Competitividad, 2019)

BBVA ha realizado investigación sobre filas de espera y enuncia una serie de beneficios al hacer uso de la banca digital, mismos que se comparten en la siguiente figura:

Figura 10

Beneficios al hacer uso de la banca digital



Fuente: (BBVA México, 2022)

La realización de pagos en línea se refiere al hecho liquidar obligaciones a través del sitio web de la empresa proveedora, incluso se tiene la posibilidad de acceder al historial de las operaciones desde cualquier lugar y en todo momento, es una función verdaderamente rápida para verificar tus operaciones bancarias. Incluso permite conocer si alguna de las transacciones no ha sido autorizada rápidamente. (BBVA México, 2022)

En lo que se refiere al hecho de transferir dinero entre cuentas es básicamente la realización de movimiento y traspaso de fondos entre cuentas propias o con terceros, así como el hecho de verificar los recursos disponibles antes de gastar dinero.

Ahora bien, hablar de tiempo invertido para desplazarse a sucursales bancarias que pudieran atender las necesidades de los usuarios financieros implica 3 factores fundamentales:

Tiempo empleado para desplazarse

Desembolso económico para el traslado

Tiempo de espera para recibir atención de un asesor

Los elementos antes mencionados son claves para que el usuario decida qué tan conveniente es utilizar un canal financiero físico o bien optar por uno virtual o digital, de forma que a través de los resultados que arroja la ENIF se encuentra en la siguiente figura los hallazgos más significativos al respecto:

Figura 11

Tiempos y desembolso promedio al acudir a sucursales

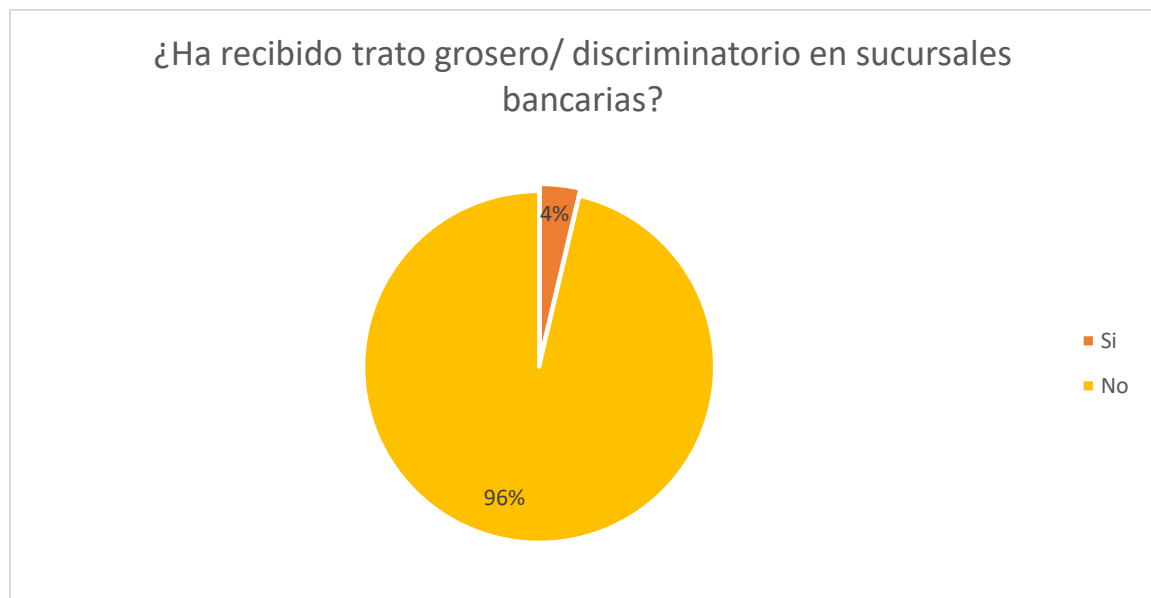


Fuente: (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2022)

Incluso los usuarios de servicios y productos financieros no solo se enfrentan a tiempo y desembolso económico al acudir a una sucursal, la ENIF 2021 muestra que el 4% de los encuestados percibieron un trato grosero en la sucursal bancaria, así como lo presenta el gráfico siguiente:

Figura 12.

Usuarios financieros encuestados que sintieron trato discriminatorio



Fuente: (Comisión Nacional Bancaria y de Valores, 2022)

Tal como lo explicó Bárbara Anderson redactora en “Yo También” una plataforma de generación diaria de contenidos de actualidad sobre discapacidad, inclusión y accesibilidad

“Pese a los esfuerzos por fortalecer el sector financiero mexicano, un amplio segmento de la población no cuenta aún con productos bancarios o permanece subbancarizada. Esto limita el potencial del sector financiero para canalizar recursos hacia su mejor uso, promover el desarrollo y mejorar el nivel de bienestar de los hogares mexicanos. México presenta un panorama financiero dónde las sucursales no son accesibles, la información es poco clara, existe autoexclusión, hay poca confianza y sobre todo sesgos por parte de quienes otorgan servicios bancarios” (Anderson, 2021).

Para que este canal sea accesible debe adaptarse a las necesidades y romper paradigmas ejemplo de ello fue el banco Sabadell quienes adelantándose un poco a la época en la que vivimos le apostaron al mundo digital y sin sucursales bancarias, lo que le permitió adaptarse de manera más rápida a la nueva realidad que se vive en el mundo financiero de dar servicios de forma remota, y poder etiquetarse en México como un neobanco. (Castañares & Leyva, 2022)

La bancarización en México es baja, por eso las *Fintech*, se vuelven más cercanas a la población al poder acceder a ellas a través del celular. A su vez los servicios bancarios que ofertan mejoran la calidad de vida por eso los bancos tradicionales deben invertir en sus sistemas y canales de comunicación desarrollando apps para estar a la altura y competir.

Resultado de promover la digitalización es el incremento de las descargas de aplicaciones de banca tradicional y online, que facilitan pagos, inversiones, préstamos y servicios financieros, es así como lo reportó la asociación de Bancos de México (ABM) quienes aseguran que durante 2020 crecieron 100% llegando a 30 millones. (Noguez, 2021)

Cajero automático

Es necesario hacer énfasis en que el cajero automático representa uno de los canales financieros más utilizados por los usuarios, a continuación se presentan algunas de sus definiciones, ya que aunque el grueso de la población conoce un cajero probablemente no tenga del todo claro cuáles son las funciones que se pueden realizar a través de él.

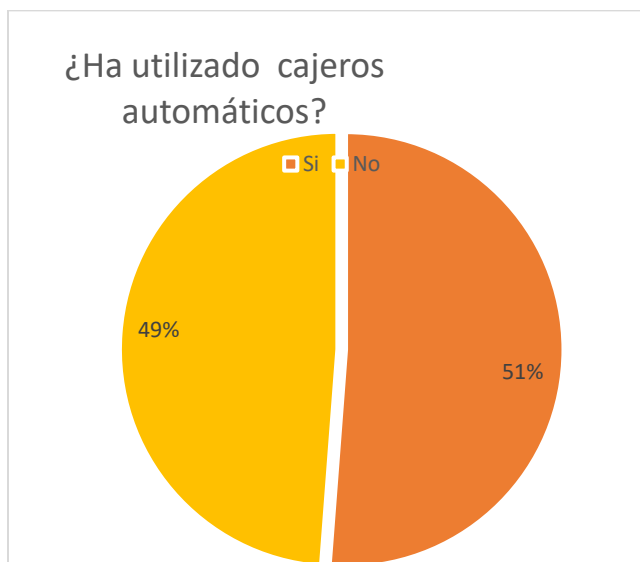
El cajero automático es un dispositivo que te permite realizar diversas operaciones bancarias tales como la consulta del saldo de una cuenta o bien existe la posibilidad de obtener dinero en efectivo de forma rápida y sencilla, usando únicamente datos de tarjeta de crédito o débito. (BBVA México, 2016)

A continuación se encuentra el concepto que proporciona el programa de educación financiera *Hands on Banking*:

“Automated Teller Machine ATM son las siglas en inglés que corresponden a cajero automático. Es una computadora especializada que permite administrar dinero de manera conveniente. Entre sus funciones se encuentra retirar dinero, hacer depósitos, imprimir estado de cuenta, verificar los saldos de sus cuentas o bien transferir dinero entre cuentas” (Hands on Banking, 2021).

Ahora bien, en lo que se refiere a los resultados arrojados por la ENIF 2021 respecto al uso de cajeros automáticos se obtuvo la siguiente información:

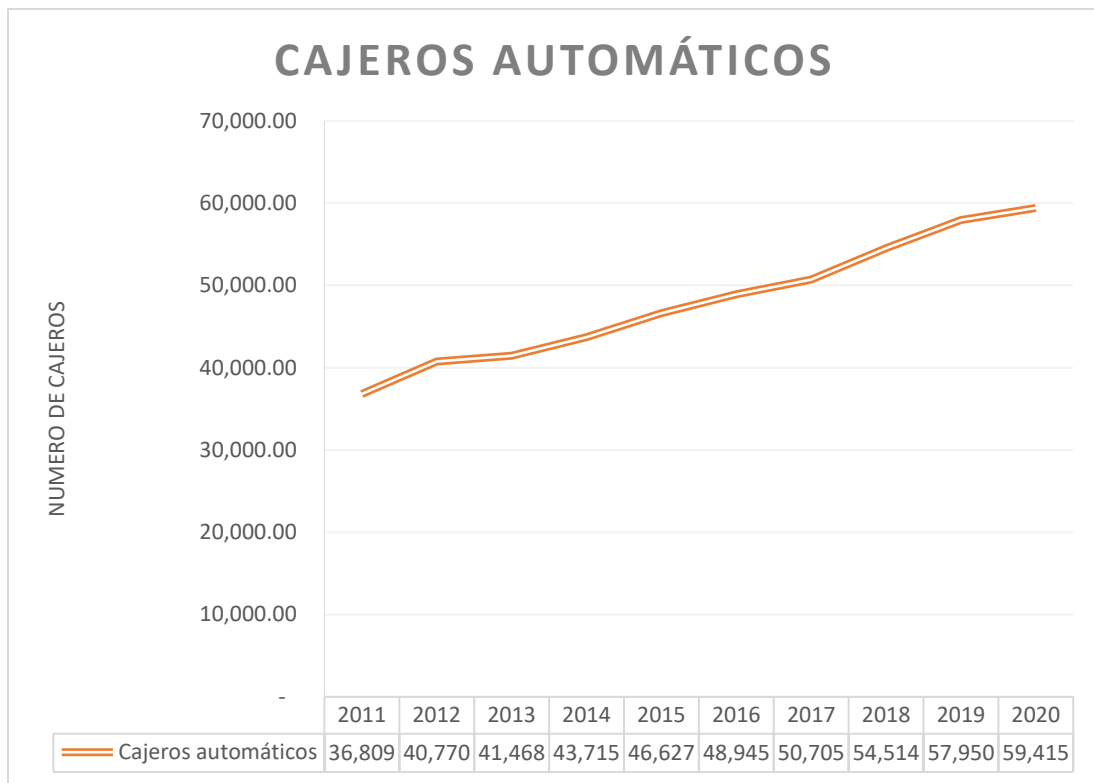
Figura 13
Uso de cajeros automáticos



Fuente: Elaboración propia con información obtenida de INEGI (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2022).

Tal como lo detalló la CNBV en el Panorama de Inclusión Financiera con cifras al último trimestre de 2020, el número de cajeros ha incrementado permitiendo así que lleguen a más lugares y jueguen un papel a favor de la inclusión financiera. A continuación se presenta un gráfico que permite entender como ha sido el aumento de *ATM's* durante los últimos 10 años:

Figura 14
Número de cajeros automáticos

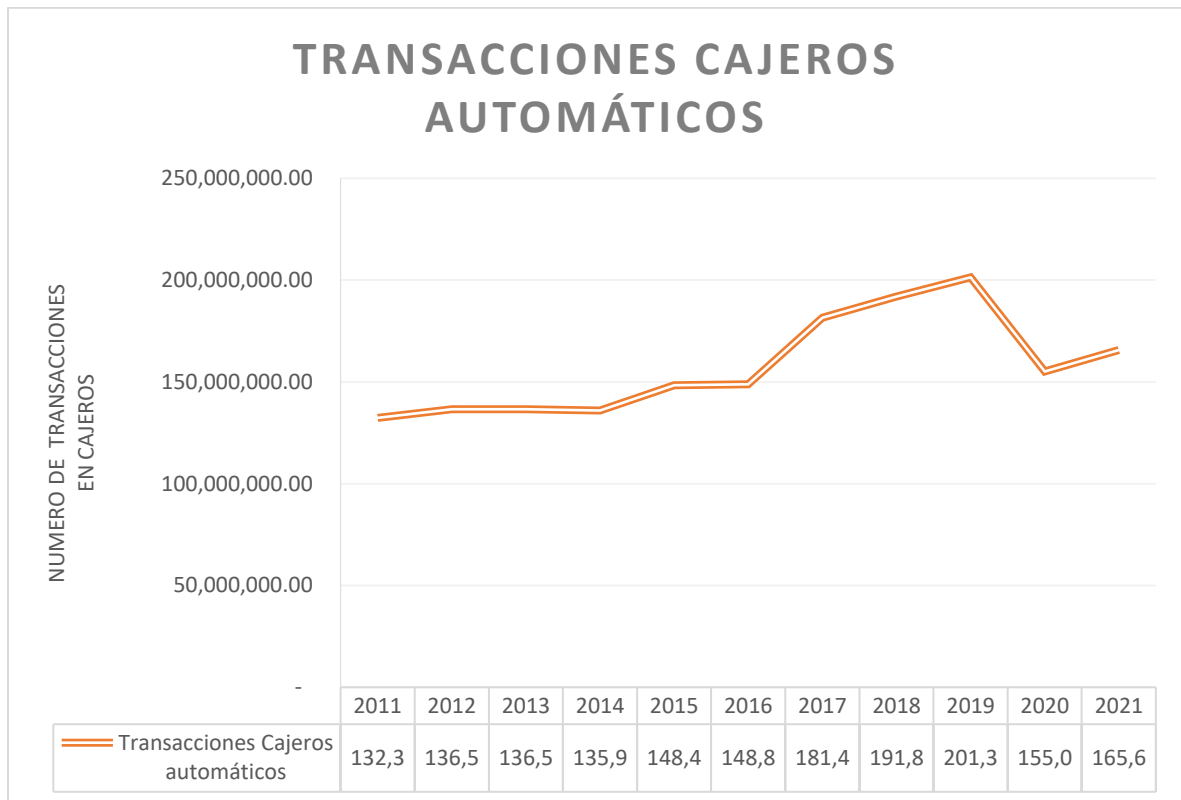


Fuente: Elaboración propia con información obtenida de (Comisión Nacional Bancaria y de Valores, 2022)

El mismo estudio muestra cómo se han comportado las transacciones celebradas por medio de cajeros, y aquí se encuentra un análisis interesante ya que durante los últimos 10 años se ha visto un incremento del 25% tal como lo expone el siguiente gráfico:

Figura 15

Número de transacciones en cajeros



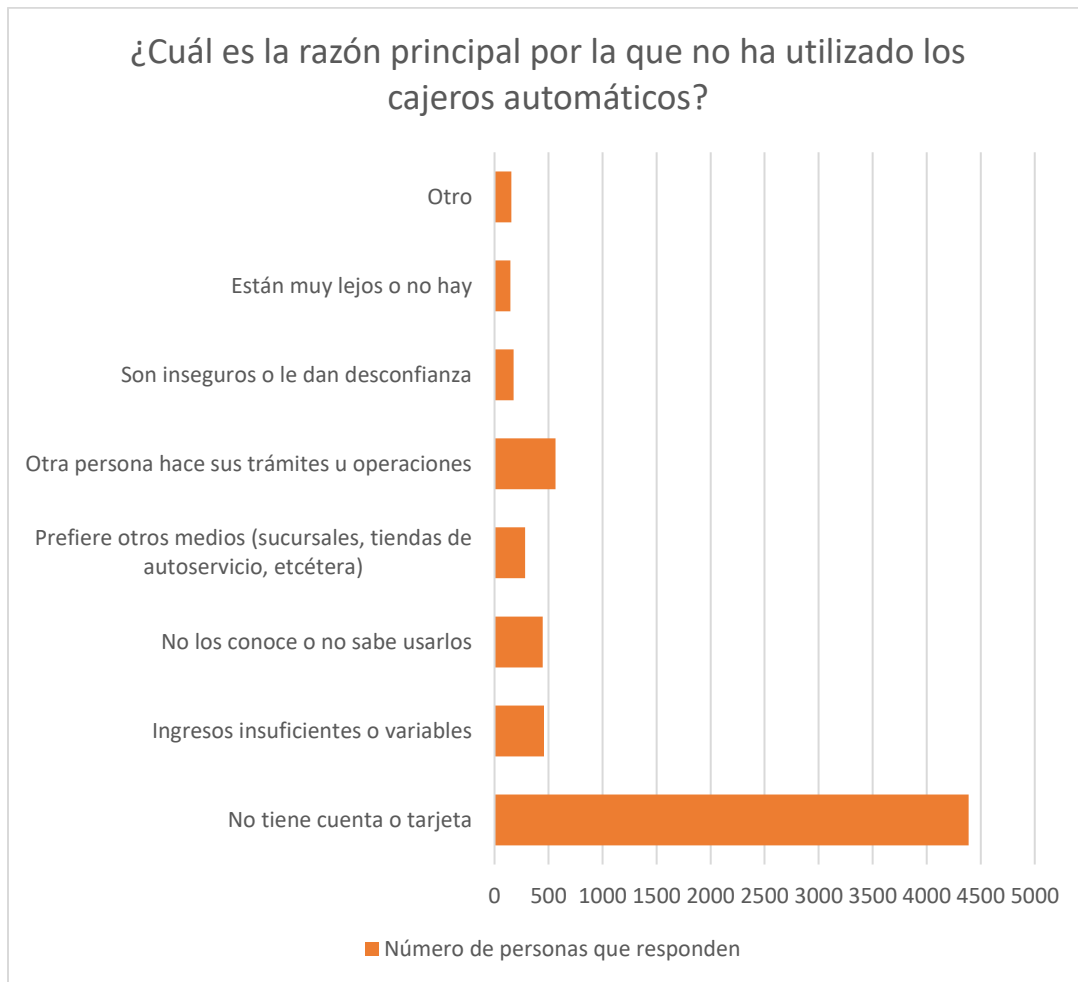
Fuente: Elaboración propia con información obtenida de CNBV (Comisión Nacional Bancaria y de Valores, 2022).

Lo que se puede observar es que durante el año de pandemia se vio una reducción en las transacciones vía *ATM*, no obstante la digitalización de la banca en México y el resto del mundo está relacionada con un cambio de comportamiento del sector y la clientela, es por eso que resulta trascendental mejorar la experiencia de las y los usuarios de estos servicios lo cuál va permitiendo que repunten nuevamente.

La ENIF 2021 también muestra cuáles los motivos que propician el alejamiento de los usuarios con los cajeros automáticos, a continuación en el gráfico siguiente se muestran los resultados:

Figura 16

Principales razones por la que no se usan cajeros automáticos



Fuente: Elaboración propia con información obtenida de INEGI (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2022).

Como bien se observa el motivo principal es no contar con una cuenta o tarjeta y sin duda, México tiene mucho trabajo por hacer, pero ya se está avanzando en la materia, por tanto diversos especialistas han expresado su postura sobre las acciones inmediatas que se deben llevar a cabo para combatir esta problemática financiera y social, así como lo expresó la revista Forbes México por medio de una publicación titulada “México en el top 5 de países menos bancarizados” dónde se comentó lo siguiente:

“El COVID-19 ha hecho que hoy más que nunca los bancos estén dispuestos a invertir en su digitalización, las transferencias a través del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI) aumentaron del 0.5 a 4% y se ha acelerado el uso de medios online para llevar a cabo operaciones bancarias, aunque aún existe cierto nivel de desconfianza por parte de la población” (Sandoval, 2021).

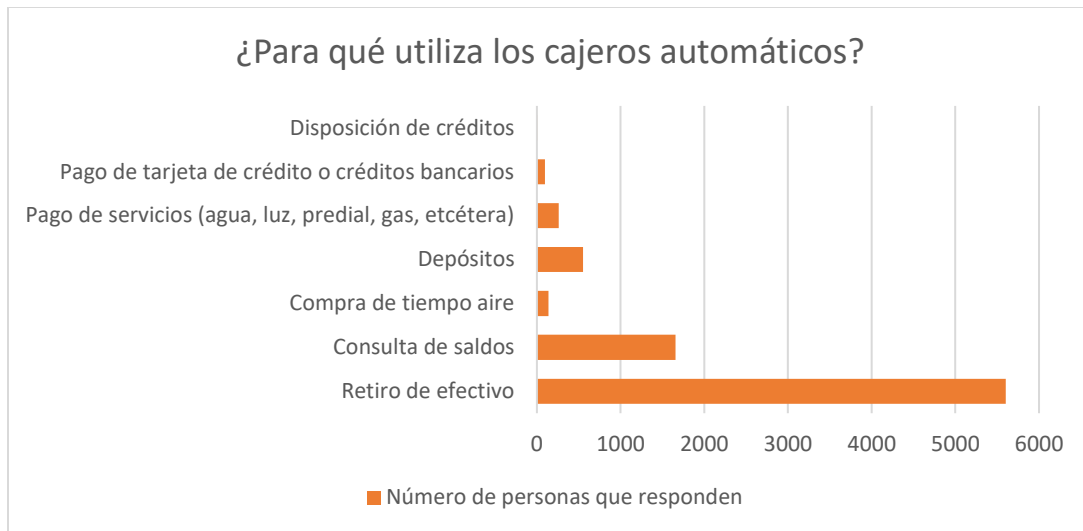
Aunque es un hecho que durante los últimos 12 meses el panorama de inclusión financiera creció de manera exponencial no solo en el país sino alrededor del mundo, se debe seguir trabajando mucho en minimizar la brecha digital que va de la mano con la desigualdad social ya que representan las dos barreras más poderosas.

Es por eso que desarrollar una startup financiera se convirtió en el sueño de muchos, sin embargo conlleva una gran responsabilidad, debido a que requiere una inversión considerable y de poseer talento humano, el cuál es escaso, por lo antes mencionado lo que se recomienda es hacer uso del apalancamiento de proveedores.

Es aquí donde las *Fintech* juegan un papel protagonista ya que necesitan persuadir a su audiencia sobre todos aquellos beneficios que pueden otorgar sus productos y servicios, haciendo efectivas y seguras las transacciones de ahorro, inversión o administración del dinero sin dejar de lado el valor agregado de mejorar la atención al cliente de primer nivel y ser totalmente transparentes en sus procesos internos.

En el mismo estudio al preguntar a los encuestados para qué utilizaban los cajeros automáticos se obtuvo una respuesta contundente y en la siguiente figura se detalla que la principal actividad que se realiza es el retiro de efectivo, ver a continuación la postura del público encuestado:

Figura 17
Uso de los cajeros automáticos



Fuente: Elaboración propia con información obtenida de INEGI (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2022)

Actualmente gracias a la digitalización se busca reducir el uso de efectivo en la economía y migrar a los pagos electrónicos es por esta razón que se han desarrollado *Fintech* que incentivan este tipo de actividades ejemplo de ello es Sonect, compañía de Suiza que busca ser el puente entre el efectivo y el mundo digital.

Es una necesidad que debía ser atendida, en México conforme a una encuesta telefónica que aplicó el Banco de México en 2020, se tuvo conocimiento de que un gran sector de la población tiene la percepción de que acceder al efectivo no es una tarea sencilla. Es por eso que por medio de la *Fintech* se creó un sistema que permite a los usuarios con una cuenta bancaria poder retirar efectivo en las tiendas de abarrotes usando sólo una app que pueden descargar en su teléfono. La plataforma busca operar bajo la Ley *Fintech* en México con una licencia de Institución de Fondos de Pago Electrónico. (Gutiérrez, 2021)

Finalmente la ENIF 2021, hace mención que los usuarios deben trasladarse un tiempo promedio de 19 minutos para llegar al cajero más cercano, mientras que el desembolso de dicho traslado asciende aproximadamente a \$14.00.

Corresponsales

Tal como lo explica la CONDUSEF, un corresponsal será aquel establecimiento comercial donde se pueden realizar operaciones bancarias. Dichos establecimientos son autorizados por la CNBV y actúan en nombre y a cuenta de algún banco.

El objetivo que tienen es facilitar la vida del usuario, están regulados por la CNBV, ya que la Comisión es la que otorga autorizaciones al banco para que puedan contratar a comercios y otorguen ese tipo de servicios. Existen candados de seguridad para verificar el funcionamiento de los sistemas y equipos informáticos.

Los corresponsales favorecen y promueven la inclusión financiera, así como también inyectan seguridad a todos aquellos que hacen uso de ellos, se caracterizan por los siguientes aspectos:

Figura 18

Características de los corresponsales



Fuente: Elaboración propia con información obtenida en (Comisión Nacional Bancaria y de Valores, 2022)

Debe quedar claro que los comercios pueden tener otros giros totalmente diferentes a la prestación de servicios financieros, ya que no es una sucursal bancaria y

por ende sus colaboradores no son empleados del banco. Únicamente tienen por función facilitar y acercar este tipo de productos o servicios a los usuarios finales.

Consecuentemente aunque las transacciones se lleven a cabo fuera de la institución financiera sigue siendo el banco el responsable de todas aquellas operaciones, lo que le permite cobrar determinada comisión por aquellos movimientos financieros misma que debe estar reflejada en el comprobante y estado de cuenta.

A continuación se presentan algunos ejemplos de corresponsales bancarios con los que la mayoría del público encuestado está familiarizado tal como lo expresaron en los resultados de la ENIF 2021.

Figura 19
Corresponsales bancarios cotidianos

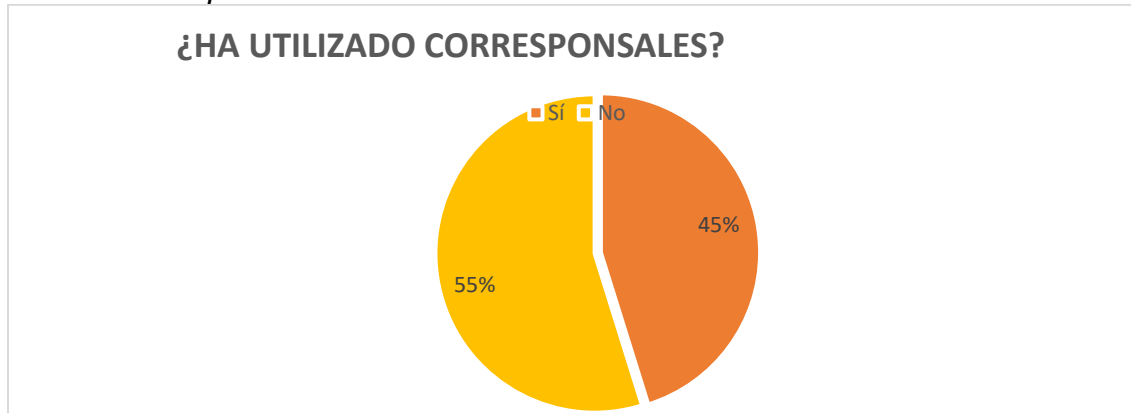


Fuente: Elaboración propia con información obtenida en (Comisión Nacional Bancaria y de Valores, 2022).

Es tanta la variedad de corresponsales que existen en la actualidad, que gran parte de los encuestados por la ENIF 2021 ha utilizado algunos de estos canales para sus operaciones financieras tal como se muestra en la gráfica siguiente:

Figura 20

Uso de corresponsales bancarios

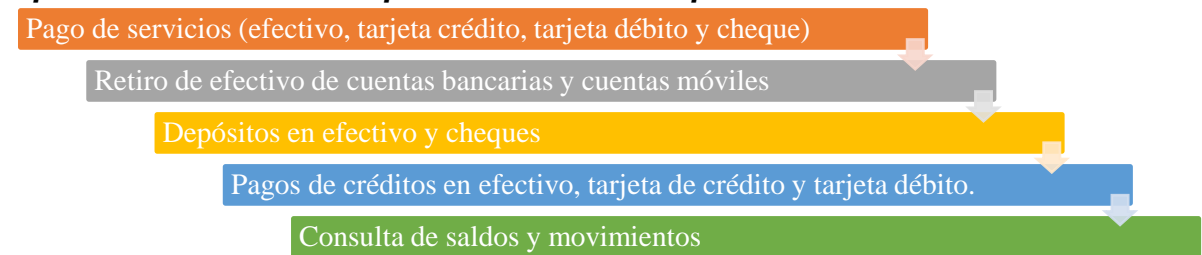


Fuente: Elaboración propia con información obtenida de INEGI (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2022).

El estudio presenta que es mayoría la población encuestada que no ha hecho uso de estos intermediadores que facilitan el acceso a productos o servicios que sean de su interés, por tal motivo se requiere ampliar la difusión de todas aquellas operaciones que es posible ejecutar a través de un corresponsal. A continuación se enlistan algunas de las opciones que otorgan dichos canales financieros:

Figura 21

Operaciones realizables por medio de corresponsales



Fuente: Elaboración propia con información obtenida de (Comisión Nacional Bancaria y de Valores, 2022).

Aunque es amplia la variedad de opciones que ofrecen existen diversas razones por las que la población en general no se atreve a hacer uso de los corresponsales.

La ENIF 2021 menciona que el 25% prefiere usar el cajero o la sucursal de su banco ya que les transmite confianza para el manejo de su recursos, por otra parte también llama la atención que el 26% de las respuestas expresan que otra persona hace sus trámites u operaciones y en muchos de esos casos se debe a la falta de educación financiera que fomenta la exclusión de varios sectores de la población.

En el grafico siguiente se muestran el resto de las respuestas con el número de personas que se identifican con cada una de ellas:

Figura 22
Barreras en la inclusión financiera



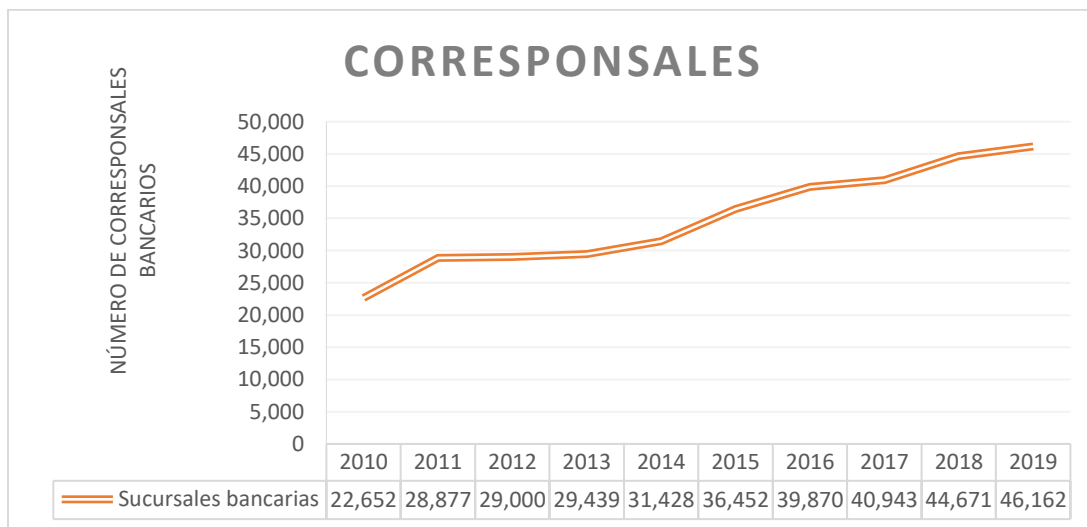
Fuente: Elaboración propia con información obtenida de INEGI (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2022).

Un aspecto relevante a mencionar es que en los últimos 10 años el número de corresponsales se ha cuadruplicado y es que se busca acercar a la población los servicios

que requiere, promoviendo la inclusión y digitalización de la economía, así lo presenta la CNBV en el Panorama Anual de Inclusión Financiera con cifras al cierre de 2020, dónde:

“Se reporta una cobertura municipal de 73% y una cobertura demográfica de 98%. El principal comercio que fungió como corresponsal fue la cadena de tiendas Oxxo y el mayor administrador de corresponsales fue Red Yastás. Las operaciones que se realizaron en corresponsales con mayor frecuencia fueron los depósitos (81%). Asimismo, el promedio de instituciones financieras por comercio fue de 9.0” (Comisión Nacional Bancaria y de Valores, 2022).

Figura 23
Número de corresponsales bancarios



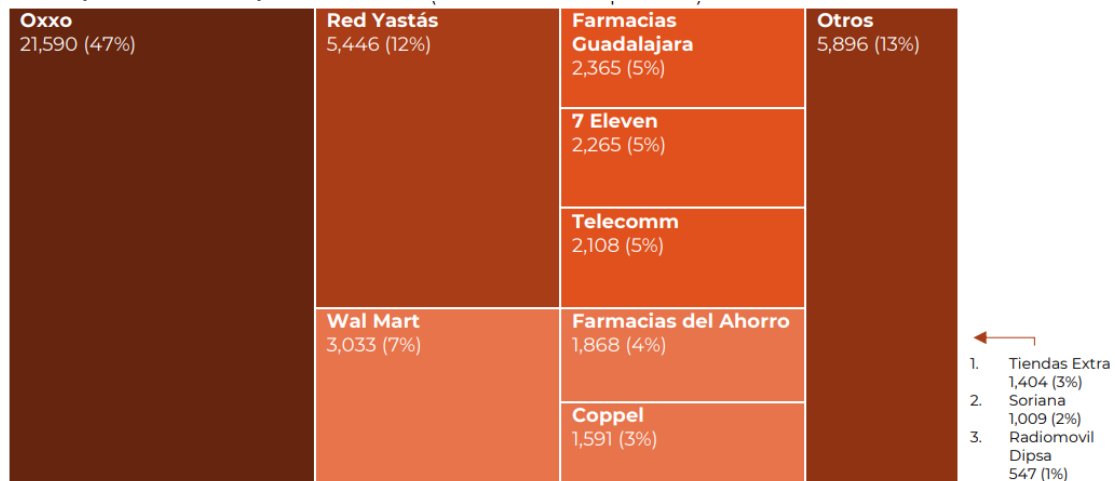
Fuente: Elaboración propia con información obtenida de CNBV (Comisión Nacional Bancaria y de Valores, 2022).

Aunque como se explicó con anterioridad no solo las tiendas de autoservicio son las que captan al mayor número de usuarios también las farmacias reciben a gran

cantidad de personas que desean transaccionar a través de sus corresponsales así como se detalla en la siguiente figura:

Figura 24

Principales corresponsales bancarios en México



Fuente: (Comisión Nacional Bancaria y de Valores, 2022)

Las corresponsalías han servido para incrementar la penetración del sistema financiero mexicano, a través de una operación muy sólida y controlada, que ha crecido y seguirá haciéndolo, en beneficio claro del usuario. (García, 2017)

No implica mayor riesgo para el usuario transaccionar a través de corresponsales ya que se rigen bajo una normatividad y legislación sólidas, además de que permanentemente los supervisa la CNBV, la SHCP y la Condusef. Las tres instituciones mencionadas con anterioridad conforman la estructura jurídica y con ello se sustenta la operación como si se hubiera realizado en una ventanilla bancaria normal. Y aunque hay diversas facilidades no por eso se puede asegurar que es sencillo ser un corresponsal, entonces Rony García, Socio de Servicios Financieros en Deloitte México explica lo siguiente:

“En ese sentido, es importante recordar que no cualquier establecimiento comercial puede funcionar como

una corresponsalía bancaria, se necesita, en primera instancia, contar con una antigüedad mayor de 10 años, así como demostrar un manejo responsable en los flujos de efectivo” (García, 2017).

Los corresponsales bancarios acercan servicios que la banca tradicional ofrece en lugares rurales o semiurbanos y actualmente las *Fintech* que tuvieron un crecimiento acelerado impulsado por la pandemia del Covid-19 ofertan servicios similares lo que lleva a pensar si ¿las Fintech o banca el Línea representan una competencia? (Noguez, 2021)

No obstante, hay puntos de vista muy claros como el que Yerom Castro, Director general de general de Yastás expresó a Forbes México:

“Más que competir por un pastel pequeño y tratar de ver que rebanada nos llevamos, la visión que debemos de tener todos es cómo hacemos que sea más grande para todos, desde el usuario, el cliente, los bancos, las Fintech” (Noguez, 2021).

Sin duda es una voz autorizada para dar un punto de vista sobre la situación actual, ya que Yastás es una red de comercios en donde se pueden realizar operaciones financieras posicionada como una de las más utilizadas por las pymes mexicanas.

CAPÍTULO V MEDIOS DE PAGO

Generalidades

Los hábitos de pago al menos en México siguen siendo muy variados por tal motivo, se debe aprovechar esa diversificación para que todos aquellos que ofertan servicios o productos pongan a disposición de sus compradores diversas alternativas de pago, con la intención de acceder a la mayor cantidad de población que está dentro del mundo bancario y también alcanzar a todos aquellos que no lo están.

Conforme a la ENIF 2021, el efectivo es el medio de pago más utilizado por los usuarios encuestados, ello representa un reto enorme para lograr la digitalización de los pagos, a continuación se presentan los resultados obtenidos en la encuesta mencionada:

Figura 25

¿Qué forma de pago se utiliza con más frecuencia por los mexicanos?



Fuente: Elaboración propia con información obtenida de INEGI (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2022).

Esto permite entender cuál debiera ser el objetivo de la inclusión financiera en el país, ya que a pesar de tener mayor acceso a la tecnología y vivir en medio de adelantos digitales la población sigue sintiéndose más cómoda con el uso del efectivo.

No obstante la tendencia a utilizar distintos medios de pago online ha venido creciendo en los últimos años, lo que representa una valiosa oportunidad de mercado que los comercios no pueden desaprovechar.

Las condiciones son las ideales para que empresas (ya sean personas físicas o morales) que no tienen presencia *online* echen mano de todas aquellas alternativas de pago, y comiencen a hacerlo de inmediato sintiendo el respaldo de una plataforma de pagos ágil, versátil y segura.

Derivado de la contingencia sanitaria han visto la luz nuevos modelos de negocio que surgen para dar atención a segmentos que antes no tenían acceso a medios de pago digitales, por mucho tiempo fue un mercado subbancarizado y subatendido.

Adicional a ello, en la actualidad se requieren servicios de fácil acceso, con soluciones intuitivas y totalmente digitales que permitan operar en tiempo real.

Hoy por hoy se sabe que uno de los principales factores para el crecimiento acelerado de las *Fintech* han sido la pérdida de confianza de los usuarios en las instituciones, así como la evolución de la tecnología y haciendo referencia a cómo han colaborado y compartido conocimiento, nacen nuevas opciones para los usuarios de bancos, aseguradoras y *Fintech*.

En la Asociación *Fintech* de México realizan una clasificación de las *Fintech* en México, mismas que se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 9
Verticales más importantes dentro del sector Fintech

Verticales	Características
Medios de pago y transferencias	Las plataformas de pagos, comercio electrónico y transferencias internacionales.
Infraestructura para servicios financieros	Evaluación de clientes y perfiles de riesgo, prevención de fraudes, verificación de identidades, APIs bancarias, agregadores de medios de pago, big

	data & analytics, inteligencia de negocios, ciberseguridad y contratación electrónica.
Originación digital de créditos	Son empresas que ofrecen productos de crédito a través de plataformas electrónicas.
Soluciones financieras para empresas	Software para contabilidad e infraestructuras de facturación y gestión financiera
Finanzas personales y asesoría financiera	Administración de finanzas personales, comparadores y distribuidores de productos financieros, educación financiera, asesores automatizados y planeación financiera
Mercados financieros	Servicios digitales de intermediación de valores, instrumentos financieros y divisas.
Crowdfunding	Mecanismo colaborativo de financiación de proyectos desarrollado sobre la base de las nuevas tecnologías
InsurTech	Tecnología aplicada a la prestación de servicios en el sector asegurador.
Criptomonedas y blockchain	Desarrolladores de soluciones basadas en el blockchain, intermediarios y mercados de activos digitales.
Entidades financieras disruptivas	Bancos u otras entidades financieras 100% digitales.

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de (FinTech México, 2022).

Es por ello que uno de los principales servicios que ofrecen este tipo de organizaciones son los medios de pago.

Se entenderá por *medio* algo que está entre dos extremos, en el centro de algo o entre dos cosas. (Real Academia Española, 2019)

Medio de pago es un bien o instrumento que puede ser utilizado para adquirir bienes, servicios y/o cancelar todo tipo de obligaciones. (Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas, 2022)

El mercado de los pagos es cada vez más rápido y ofrece mayor comodidad al usuario. Sin embargo eso lo convierte en un entorno con más competencia. Los pagos dejaron de ser desde hace mucho tiempo una operación única y exclusiva de los bancos.

Es por eso que las empresas de telecomunicaciones y los neobancos se estén ganando un lugar en el mundo financiero.

La pandemia tomó por sorpresa a la humanidad y aceleró la digitalización en cualquier ámbito del que se hable, sin lugar a dudas el comercio no es un sector que haya quedado exento. Justo la crisis mundial dejó al descubierto muchas áreas de oportunidad en la que se debían trabajar para consolidar crecimiento en el comercio electrónico de cada país, prueba de ello son la exclusión financiera, informalidad, sobre todo el acercamiento y conocimiento tecnológico que tienen las industrias.

Por lo mencionado anteriormente, las *Fintech* están digitalizando los servicios financieros y proporcionando nuevas herramientas financieras que se acercan a clientes potenciales que antes de su surgimiento no era visibilizados y mucho menos incluidos en el sector financiero.

Las *Fintech* representan un papel indispensable para el crecimiento del comercio electrónico ya que proporciona desarrollos tecnológicos principalmente para otorgar pagos.

La revolución tecnológica en los medios de pago abre el abanico de alternativas para ejecutar pagos sin emplear efectivo, surgiendo métodos innovadores y mejorando e incorporando novedades en los ya existentes. (Soto Pacheco & Botía Martínez, 2020)

El principal reto es promover los medios de pago electrónicos con la intención de fomentar la inclusión financiera. Es por eso que al conocer las ventajas de utilizar medios de pago electrónicos, los usuarios que no lo han hecho, recurrirán a la apertura de una cuenta en una institución financiera. Una vez que los usuarios formen parte del sistema estarán en la posibilidad de emplear otro tipo de productos tales como créditos al consumo o personales, será posible lograr un mayor crecimiento y mejores efectos a nivel macroeconómico, beneficiando tanto a los individuos como a la sociedad en su

conjunto cuando las instituciones bancarias entiendan las necesidades y las atiendan a la brevedad posible para otorgar un mejor servicio.

Figura 26
Medios de pago más utilizados en México



Fuente: Elaboración propia con información obtenida de (Banco de México, 2020).

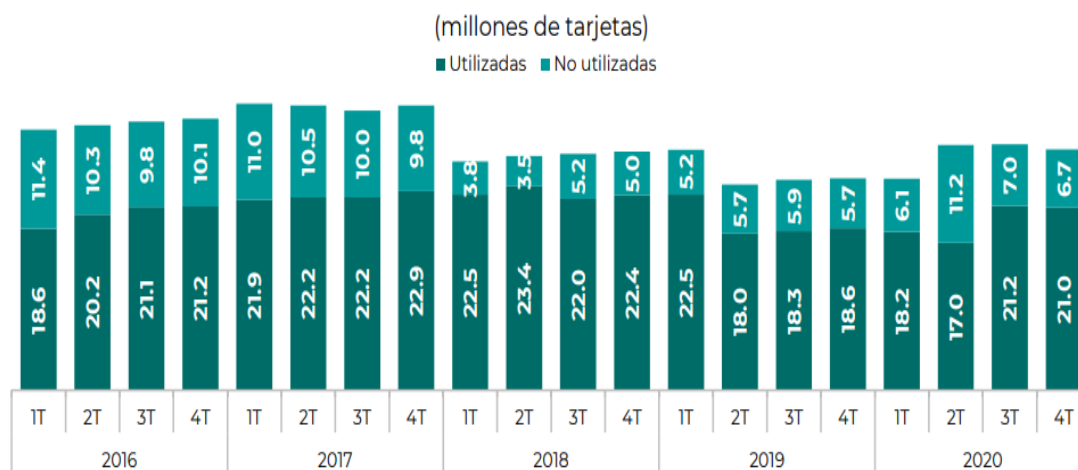
Tarjetas de débito y crédito

Se comenzará explicando a qué se refiere Banxico cuando menciona a las tarjetas de crédito (TC) y débito (TD). Las primeras hacen alusión a un medio de pago con el que sin la necesidad de traer dinero en efectivo, se pueden hacer varias operaciones de diversa índole, hasta un monto límite. Mientras que las TD serán un medio de pago ligado generalmente a una cuenta de ahorro o de cheques, la ventaja que tiene es que no cargas efectivo y gastas solamente lo que tienes en la cuenta y no pagas intereses. (Asociación de Bancos de México ABM, 2020)

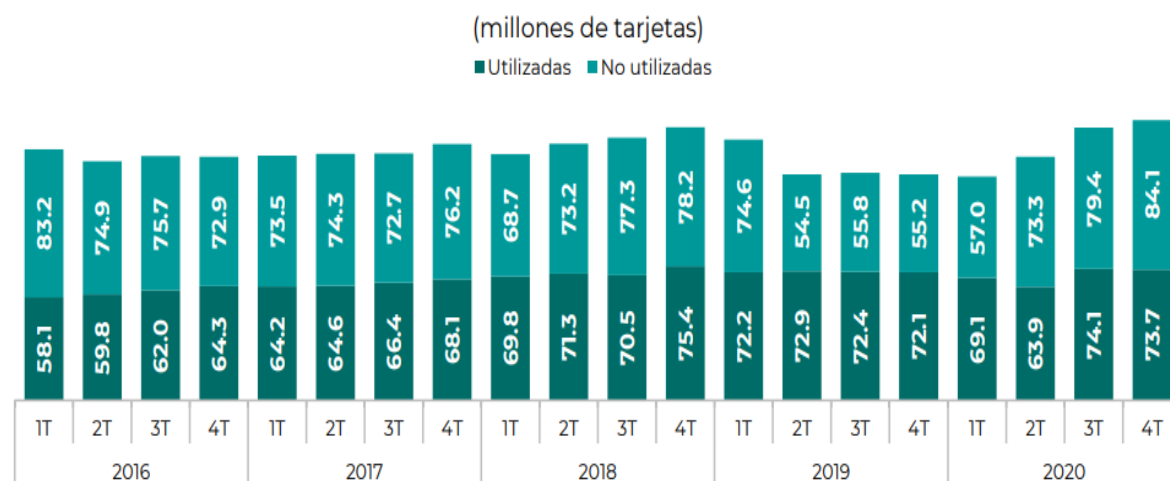
Figura 27

Emisión y uso de tarjetas de débito y crédito

Emisión y uso de tarjetas de crédito



Emisión y uso de tarjetas de débito

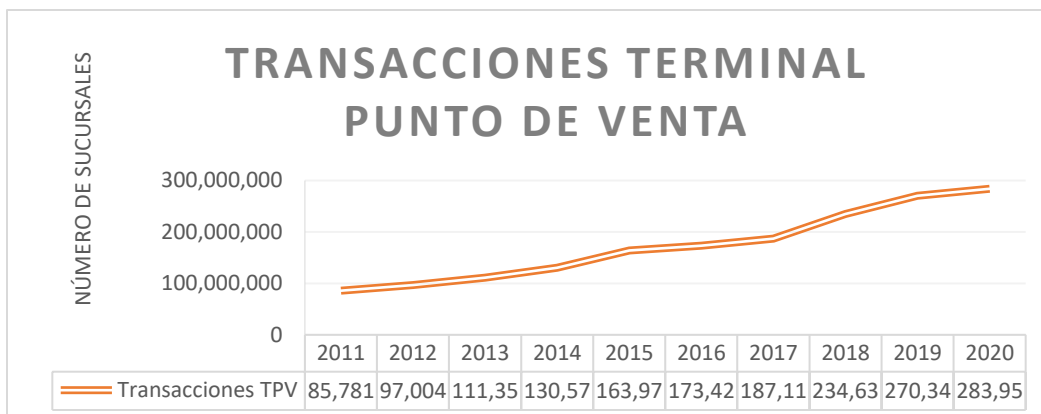


Fuente: (Comisión Nacional Bancaria y de Valores, 2021)

Los gráficos anteriores muestran como al cierre del cuarto trimestre del 2020 el uso de TD y TC disminuyó respecto al año anterior lo que permite darse cuenta de que la población ha empleado otro tipo de medio de pago. Sin embargo con los datos obtenidos por la CNBV presentados en el Panorama de Inclusión Financiera 2021, se obtiene el siguiente gráfico:

Figura 28

Transacciones terminal punto de venta



Fuente: Elaboración propia con información obtenida de CNBV (Comisión Nacional Bancaria y de Valores, 2021)

Cuya representación muestra como en los últimos 10 años la cantidad de transacciones realizadas con TD y TC vía punto de venta, se ha visto triplicada, lo cual permite inferir que si bien no se han emitido y utilizado de 2019 a 2020 a lo largo de la última década si van visto un crecimiento que se aceleró en mayor medida a raíz de la pandemia por COVID 19.

Existe una mezcla de los beneficios ofertados por las TD, TC y las *Fintech* prueba de ello lo es la tarjeta *Nu*, la cual cuenta con el respaldo de MasterCard lo que le otorga de inmediato aceptación y seguridad.

Cuenta con grandes beneficios para el usuario, ejemplo de ello es la nula comisión por apertura, no hay costo por manejo, ni anualidad y tampoco se requiere un gasto mínimo. Sin embargo, no todas son ventajas, dentro de los puntos negativos que se podrían enunciar de la tarjeta *Nu* es que no ofrece meses sin intereses y tampoco funciona con sistema de puntos.

Otro ejemplo que funciona para ejemplificar los grandes beneficios de combinar 2 elementos tan importantes en los medios de pago es la *RappiCard*, que es una tarjeta de crédito respaldada por VISA que a diferencia del antes mencionado cuenta con un

sistema de puntos. Además de ofrecer *cashback* descuentos en compras digitales y compras con tarjeta física.

Transferencias o SPE

Las transferencias se refieren al envío de dinero realizado desde la cuenta bancaria de un cliente hacia un beneficiario. Hoy en día son uno de los medios de pago más utilizados y claramente han disminuido el uso de efectivo y la emisión de cheques. En México existen 2 maneras de realizar transferencias bancarias (Carrasco, 2021).

El Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI) que opera el Banco de México y el Servicio de Transferencias Electrónicas de Fondos (TEF) el cual es operado por Cecoban.

Para el primero de ellos SPEI, Banxico explica lo siguiente:

“Permite a sus participantes, (bancos, casas de bolsa, sofipos y otras entidades financieras reguladas) enviar y recibir pagos entre sí para poder brindar a sus clientes finales el servicio de transferencias electrónicas en tiempo real. Puede conceptualizarse como una tubería central a la que se conectan los participantes, sobre la cual, de manera eficiente y segura se cargan y abonan las cuentas de los participantes con el Banco de México para poder liquidar las operaciones entre participantes, ya sea que hayan sido enviadas por cuenta propia o por cuenta de sus clientes” (Carrasco, 2021).

En lo que respecta a las TEF, Banxico es claro cuando menciona que:

“Es el servicio que permite realizar pagos entre clientes de distintos bancos, mediante transferencias electrónicas de fondos.

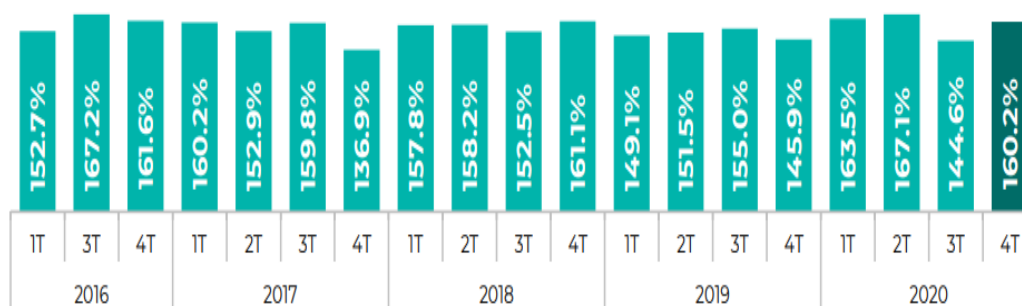
Los usuarios a través de su banco podrán ordenar transferencias de fondos a terceros que tengan su cuenta en cualquier banco. Los bancos que proporcionan servicios de Transferencia Electrónica de Fondos (TEF) en México autorizados y certificados por Cecoban” (Banco de México, 2020).

Tal como lo muestra el Panorama de Inclusión Financiera durante el último trimestre de 2020 se nota un escenario promedio en el uso de las transferencias electrónicas lo cual lleva a entender que es una actividad recurrente, ya que enviar recursos de ese modo permite ahorros en tiempos ya sea de traslado a sucursales o bien ya estando en ellas, significa no hacer filas haciendo énfasis en que el receptor de la operación tendrá el dinero a la brevedad, de manera casi instantánea.

Figura 29
Evolución de las transferencias

Evolución de las transferencias

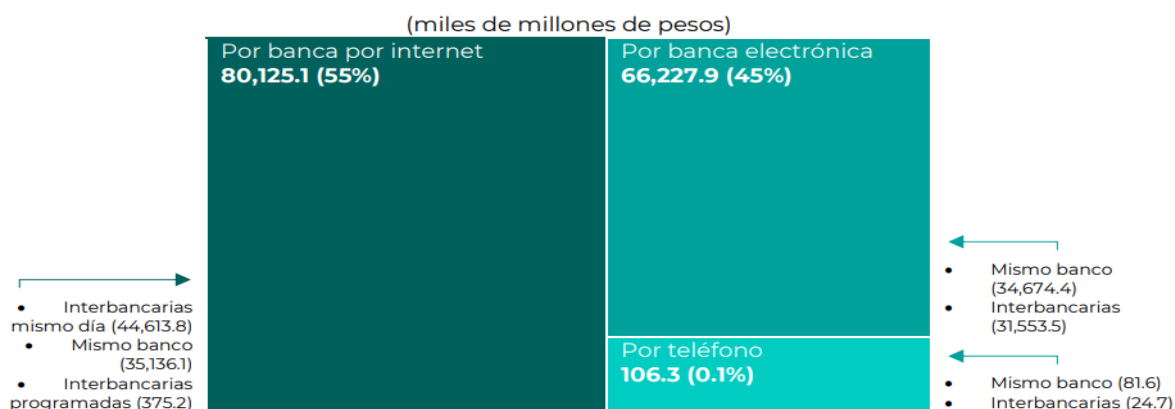
(importe de transferencias interbancarias o al mismo banco, como porcentaje del PIB)



Fuente: (Comisión Nacional Bancaria y de Valores, 2021)

Y retomando nuevamente datos emitidos por el Panorama de Inclusión Financiera se requiere especificar cómo ocurren ese tipo de transacciones, atención a la siguiente figura:

Figura 30
Distribución del importe de transferencias por medio

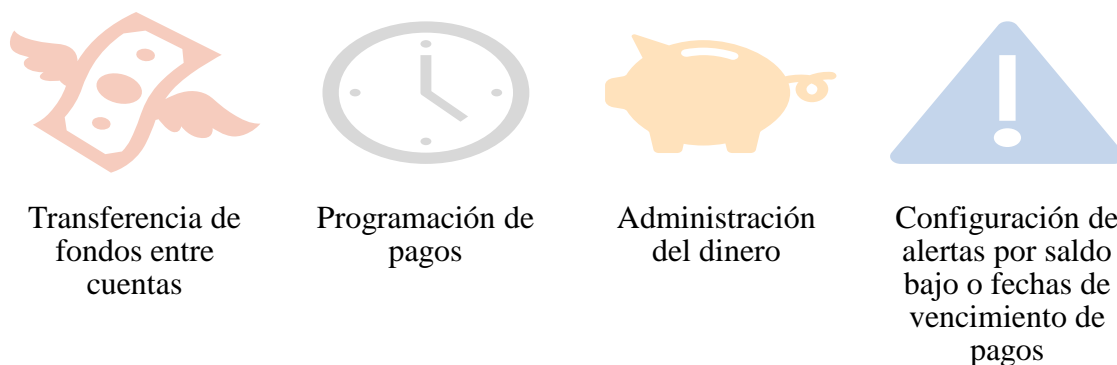


Fuente: (Comisión Nacional Bancaria y de Valores, 2021)

La figura anterior da una perspectiva de que en México el manejo de recursos vía telefónica es mínimo ya que representa una serie de pasos engorrosos y la inversión de más tiempo respecto a las otras opciones.

Por su parte el uso de banca por internet misma que se puede conceptualizar como banca en línea o bien banca web permite a los usuarios acceder a una variedad de operaciones generalmente por medio de una computadora de escritorio o portátil. A continuación se enlistan algunas de las tareas que son posibles gracias a la banca web:

Figura 31
Funciones banca por Internet



Fuente: (Hands on Banking, 2019).

Ahora bien, toca turno de hablar sobre la banca móvil, misma que se podría catalogar como aquel medio por el cual se recibe información del banco, existe la

posibilidad de efectuar transacciones *online*, se pueden realizar recargas así como pagos electrónicos.

Hoy por hoy los usuarios encuentran indispensable tener acceso a banca móvil ya que se tiene la flexibilidad de realizar consultas de saldo, descarga de estados de cuenta, o bien la posibilidad de efectuar transferencias bancarias, sin dejar de lado la opción de encontrar manera de invertir o bien acceder a créditos que se ajusten a las necesidades del consumidor.

Vale la pena hacer mención de como el programa de educación financiera *Hands on Banking* habla del concepto de banca móvil:

“Es un servicio proporcionado por un banco u otra institución financiera que le permite realizar transacciones financieras de manera remota usando un dispositivo móvil como un smartphone, una tableta o incluso un reloj pulsera de alta tecnología. La banca móvil le permite realizar muchas de las mismas actividades que la banca por Internet; no obstante, a diferencia de la banca por Internet relacionada, la banca móvil usa un software, generalmente denominado app, proporcionado por la institución financiera. Usted puede descargar la app a través del sitio Web de la institución financiera. Si bien estos servicios de banca móvil generalmente son proporcionados por instituciones financieras sin cargo adicional, podrían aplicarse cargos por mensajería de texto y por acceso a Internet de su compañía de telefonía móvil” (Hands on Banking, 2019).

A continuación se muestran algunas de las ventajas que ofrece el uso de esta banca:

Figura 32

Elementos que mejoran la experiencia de los usuarios de banca móvil



Conveniencia



Facilidad de acceso



Más seguridad



Rastreo tus finanzas



**Recibes alertas y
notificaciones**



**Tecnología que
beneficia al medio
ambiente**

Fuente: Elaboración propia con información obtenida en (Fisa Group, 2018).

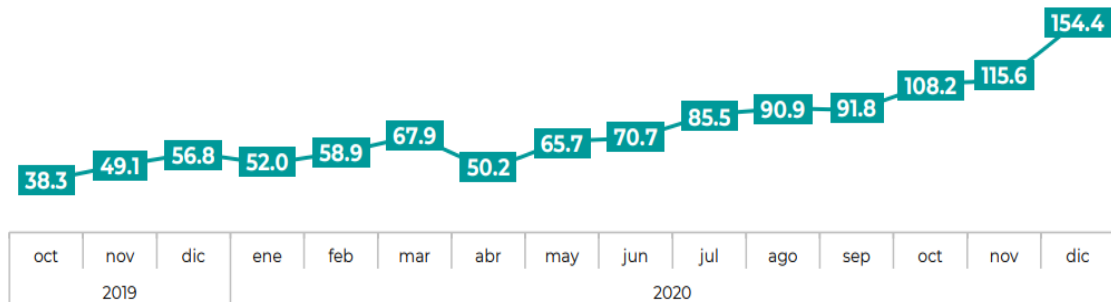
Es turno de hablar de un medio de pago que en la actualidad ha tenido un crecimiento sorprendente, es momento de explicar cómo *CoDi* ha revolucionado el tema de pagos digitales.

Primero bastará comenzar explicando que *CoDi* es una plataforma desarrollada por Banco de México para facilitar las transacciones de pago y cobro a través de transferencias electrónicas, de forma rápida, segura y eficiente, a través de teléfonos móviles. (Banco de México, 2019)

El mismo Banxico señala varios beneficios sobre el uso de *CoDi* tales como: transferencias rápidas, seguras y eficientes, operaciones con *CoDi* son explícitamente aceptadas por el comprador por tanto no hay contracargos, disposición inmediata, no generan comisiones adicionales y se tiene un mayor control de tus finanzas y acceso a servicios financieros a la medida. (Banco de México, 2017)

A continuación se presenta una figura dónde se muestra el incremento exponencial que tuvieron durante 2020 los pagos efectuados con *CoDi*:

Figura 33
Evolución de las transferencias enviadas por CoDi



Fuente: (Comisión Nacional Bancaria y de Valores, 2021)

Las cifras están expresadas en miles de operaciones enviadas y denota como en 12 meses crecieron casi 4 veces el uso de pagos y cobros digitales gracias a la confianza que le da a los usuarios por ser un desarrollo de Banxico.

Objeto de estudio en la ENIF 2021 fue *CoDi*, al ser uno de las apuestas que Banxico tuvo con la intención de digitalizar los cobros y pagos efectuados, los resultados que se obtuvieron al preguntar si el usuario conocía o había escuchado el cobro digital fueron los siguientes:

Figura 34
Conocimiento de CoDi entre los usuarios



Fuente: Elaboración propia con información obtenida de INEGI (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2022).

Lo cual refleja la poca difusión que se le ha dado, la falta de impulso y apoyo a los pagos digitales por parte de la comunidad financiera, sin embargo al ser un lanzamiento reciente se espera que con el paso de los meses la población sienta la confianza de utilizarlos.

Quizá lo que se requiere es darle mayor empuje a la inclusión financiera que derive en una mejor educación del usuario ya que eso le permitirá toma mejores decisiones que beneficien inicialmente su economía y que finalmente estas decisiones permeen a niveles macro.

La siguiente pregunta que se cuestionó a los encuestados, y a continuación se reflejan los resultados se refirió a aquellos que si habían escuchado sobre *CoDi*:

Figura 35
Utilización de CoDi entre los usuarios



Fuente: Elaboración propia con información obtenida de INEGI (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2022).

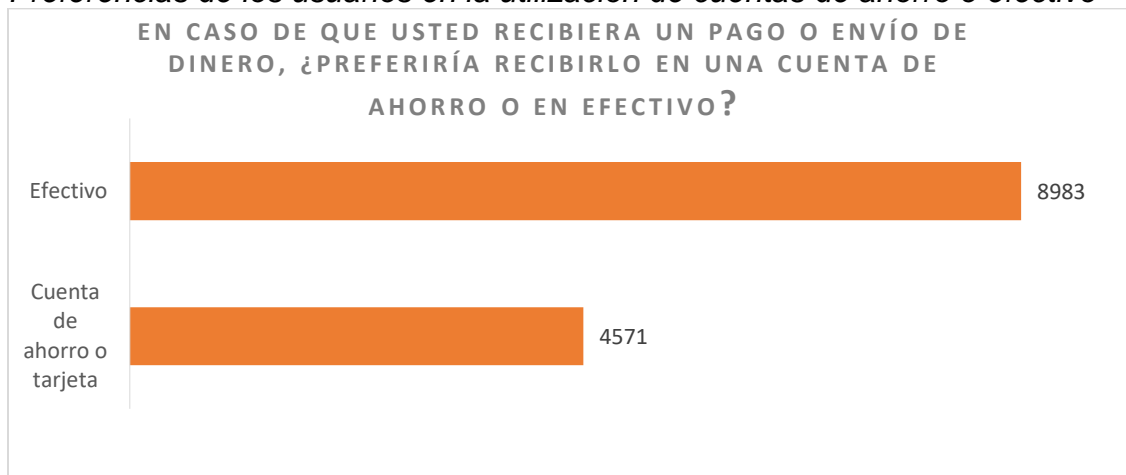
Es necesario darle un mayor impulso al uso de *CoDi* ya que permitirá que las actividades rutinarios como lo son los pagos se conviertan en fáciles y eficientes sin dejar de lado la seguridad que le otorga a los usuarios de que la operación se realizó bajo lo más altos estándares de protección de datos.

Al mismo tiempo se debe enunciar que el hecho de utilizar *CoDi* le abre la puerta a las empresas a la globalización ya que quedan de lado las barreras geográficas y permiten participar en el mercado mundial.

Sin embargo queda un largo camino por recorrer, es así como lo deja ver la siguiente pregunta de la ENIF 2021 dónde se le cuestiona a los entrevistados si prefieren recibir efectivo o el uso de cuentas bancaria o tarjetas, encontramos lo siguiente:

Figura 36

Preferencias de los usuarios en la utilización de cuentas de ahorro o efectivo



Fuente: Elaboración propia con información obtenida de INEGI (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2022).

Es un hecho que todos los actores económicos y participantes en la economía deben contribuir desde su posición para que poco a poco se migre a una era digital dónde el *cash* sea utilizado lo menos posible. A lo largo de los años se ha avanzado en el tema ejemplo de ello es que hoy día la gasolina, los peajes, el supermercado, los impuestos y muchas otras actividades de la vida cotidiana se pueden pagar con medios digitales, no obstante quedan pendientes por no decir excluidos o en “rezago” pagos cotidianos tales como transporte, alimentos, compras en la tiendita de la esquina, etc. Al final del día se transformarán en hábitos que harían la diferencia en el largo plazo.

Los pequeños cambios que se pudiera llevar a cabo por los usuarios harían posible esa transición de efectivo a la digitalización de los pagos, que sin duda brinda confianza, seguridad, efectividad e inmediatez en tareas que debieran ser lo más sencillas posibles y que en ocasiones el uso de *cash* puede llegar a dificultar. En la suma de esfuerzos y todos los miembros activos de la economía haciendo su parte pueden

contribuir a que la economía completa se fortalezca, es por ello que el uso de la tecnología a favor de los problemas económico-sociales puede ser fundamental. México adoptando la tecnología en la realización de pagos podría contribuir con 12,000 millones de dólares en el crecimiento del PIB. (Hernández Armenta, 2019)

Hay amplias oportunidades para los usuarios y es ahora cuando a través de políticas e iniciativas se está incluyendo a población que a través de los años fue desatendida y en algunos caso excluida, esto ha dado pie al surgimiento de nuevas formas de hacer negocios y conectar las finanzas en una era digital.

CAPÍTULO VI ESTÍMULOS Y LIMITANTES EN SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES

A lo largo de la historia universal se han ido atendiendo o bien solucionando necesidades por medio de tecnología, y en la actualidad la humanidad se vio en aprietos a causa de la crisis sanitaria y económica desencadenada por coronavirus por lo cual tuvo que echar mano de esta herramienta para salir adelante.

Es ahora cuando adelantos tecnológicos vieron la luz de manera repentina con la intención de atender a la población en una de sus tareas básicas, el manejo del dinero. Sin embargo la intención de digitalizar se ha topado con algunos obstáculos tales como la informalidad, la exclusión financiera y la escasa educación financiera de los usuarios, no obstante también hay una serie de ventajas que vale la pena destacar para promover su utilización.

Estímulos

Basta con trasladarse a la época de la de Revolución Industrial iniciada en Gran Bretaña para entender como la automatización ha sido la causa principal del crecimiento económico, que acompañado de inteligencia artificial produce incremento en la productividad, lo cual se traduce en prosperidad dentro del futuro cercano para la sociedad.

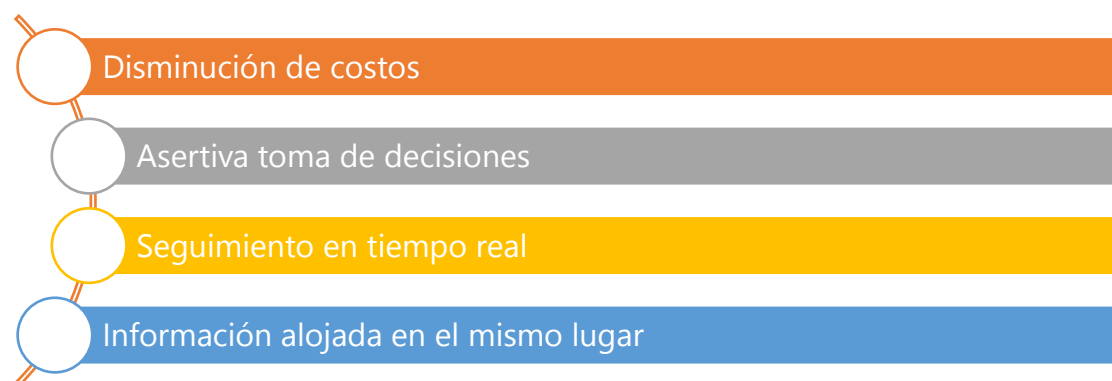
La tecnología e informática han avanzado en cuanto a economía y finanzas respecta, es por eso que las empresas de tecnofinanzas y los gigantes tecnológicos ahora compiten con bancos y otras entidades tradicionales en diversos mercados, mientras tanto, las monedas digitales prometen transformar el corazón mismo de las finanzas: el dinero. (Frost, Gambacorta, & Huang, 2019)

A raíz de la pandemia y el distanciamiento social la opción de comunicación *online* abrió camino para que se normalizaran los derechos básicos a la accesibilidad y

asequibilidad de Internet. Dentro de las múltiples ventajas que otorga el uso de dichas alternativas digitales se destacan las de la figura siguiente:

Figura 37

Ventajas que otorga el uso de alternativas digitales



Fuente: Elaboración propia con información obtenida de (Fondo Monetario Internacional, 2021).

A propósito de la figura anterior en lo que se refiere a disminución de costos es una de las principales ventajas a la que le apuestan los principales actores de la economía mundial, ya que si bien en un inicio implica la inversión en estructura financiera digital ello a la larga desencadenará un sinnúmero de transacciones donde los recursos se distribuirán sin trabas ni esperas y significará ahorros significativos para instituciones financieras y usuario final.

Al mismo tiempo vale la pena retomar comentarios de Forbes México cuando explicó en una de sus publicaciones como se facilita y promueve la inclusión financiera en escalas menores:

“La inclusión financiera a través de tecnología beneficia al sistema bancario al dar acceso a un mayor rango de usuarios, a un costo mucho menor. Los *smartphones* facilitan el acceso a los servicios financieros a pequeñas empresas y a sectores de la población que no eran usuarios, y brinda acceso a productos como

transferencias, pagos y ahorros, hasta créditos y seguros para cubrir necesidades de manera responsable y sostenible” (Forbes México, 2019).

Como se analizó anteriormente representa uno de los principales estímulos para el usuario el ahorro de tiempo y recursos destinados para acceder a los servicios o productos financieros de su preferencia y es que tal como lo indicó la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2020 del 91.8% de los usuarios de teléfono celular tiene un equipo inteligente *Smartphone*, esto permite sobreentender que es altamente probable cuente con una conexión a internet que le permita aprovechar la inteligencia del dispositivo móvil.

Por otro lado el 78.3% de la población urbana es usuaria de internet, mientras que el estudio señaló solo el 50.4 por ciento de la zona rural tiene acceso a este tipo de conexión lo que evidentemente dificulta el acercamiento con servicios digitales.

Hablar de los beneficios de la digitalización de pagos no es exclusivo de los grandes corporativos, ya que sus beneficios permean en familias y empresas, reflejo de ello sin duda es el mayor acceso a créditos y seguros lo que permite una correcta toma de decisiones cuando se trata de redistribuir los recursos para el futuro ya sea vía proyectos, inversiones etc.

La asertividad en la toma de decisiones va de la mano con el seguimiento de las operaciones en tiempo real ya que al poder rastrear los recursos al instante da oportunidad para que sea posible trazar planes de acción que se ejecutarán con la intención de obtener beneficios económicos para las entidades, que podrían significar estabilidad financiera en el corto, mediano o largo plazo según la serie de acciones desencadenadas.

Dichas acciones pueden encaminar a los usuarios al acceso de créditos y seguros, así como a realizar inversiones, gestionar correcta y anticipadamente riesgos,

o bien como se vivió recientemente en el panorama mundial, a ser capaces de hacerle frente a crisis financieras.

Hablar de disminuir costos implica cambiar procesos, dejar de utilizar espacios físicos así como sustituir cargas administrativas, que evidentemente harán llegar servicios y productos a lugares o zonas lejanas en dónde antes no era posible acceder.

“Una de las principales ventajas de los pagos digitales es su trazabilidad. Esta característica promueve de manera automática la transparencia de los flujos, además de crear eficiencias y reducir el costo de manejo del efectivo. La recaudación tributaria, es un ejemplo de estas aplicaciones y de sus beneficios, en beneficio tanto de la economía nacional, como de los contribuyentes y la población en general, como beneficiaria última del sistema tributario” (Instituto Mexicano para la Competitividad, 2020).

Limitantes

Hablar de manera general sobre las piedras en el camino con las que se ha topado la digitalización financiera resulta indispensable para entender y sobre todo atender las áreas de mejora que le podrían ayudar a los usuarios es esta transición.

La informalidad, en palabras del Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO) facilita la evasión, dificulta el cobro de impuestos y reduce la base gravable efectiva ya que opera sin medios de pago electrónicos integrados al sistema financiero.

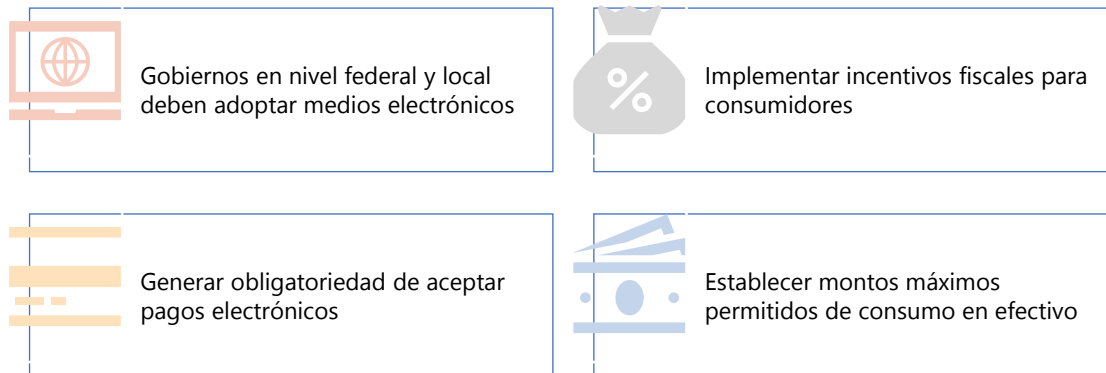
“El tamaño de las actividades económicas que están ocultas del escrutinio de las autoridades o que no tienen registro, es de cerca de 4.6 billones de pesos anuales, mientras que la pérdida de recaudación fiscal derivada de la existencia de una economía

informal basada en el uso de efectivo representa el 2.6% del PIB, lo que equivale al 10% del Presupuesto de Egresos de la Federación 2021” (Instituto Mexicano para la Competitividad, 2020).

El comentario que hace la *BIG 4* es alarmante ya que la pérdida de dicha recaudación repercute de manera directa en la calidad de vida de los habitantes del país, lo cual en el corto o mediano plazo desencadena problemáticas sociales que actualmente se presenta y son difíciles de erradicar tales como la pobreza y la inseguridad.

Por tal motivo el IMCO sabedor de las políticas y planes desarrollados por las autoridades financieras del país propone acciones determinantes para que los usuarios adopten de manera paulatina medios de pago electrónicos.

Figura 38
Acciones para la adopción de medios digitales

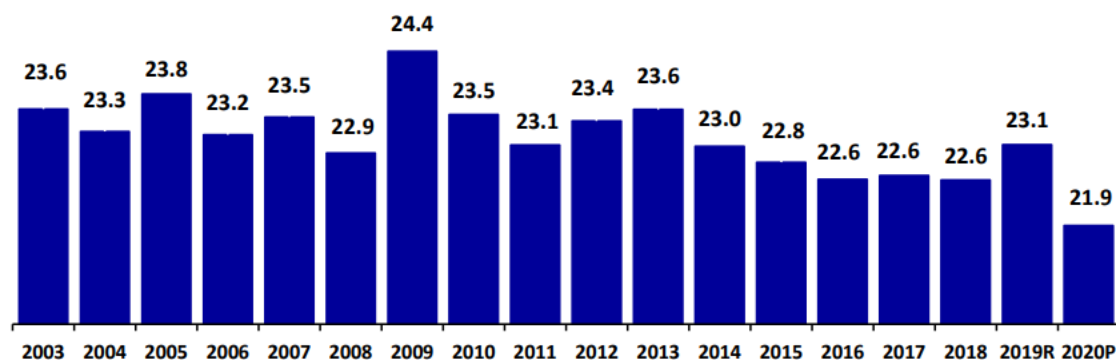


Fuente: Elaboración propia con información obtenida de (Instituto Mexicano para la Competitividad, 2020).

El panorama sobre la informalidad no se ve tan desalentador luego de que el INEGI presentara resultados en 2020 dónde se logró la posición más baja en lo que va de 2003 a 2020 y se observó que el comercio informal fue a la baja. (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2022)

Figura 39

Contribución Porcentual del Valor Agregado Bruto de la economía informal en el PIB (2003-2020)



Fuente: (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2022).

No obstante se debe poner especial énfasis en apoyos a pequeños empresarios y emprendedores que deseen unirse a la formalidad, ya que la cifra obtenida y reportada por el INEGI está íntimamente relacionada con la impresionante cantidad de defunciones y pérdidas de empleo que hubo a causa de la pandemia y el panorama podría verse modificado a raíz de la recuperación económica en el país.

En lo que se refiere a la exclusión financiera, se deberá entender como aquella incompetencia para acceder y utilizar los servicios financieros necesarios de una forma correcta e informada. Existen 3 razones por las que existe este tipo de exclusión social, y la primera de ellas responde a aspectos geográficos, debido a que en esas regiones ocurre la famosa desbancarización, es decir cierran todas aquellas sucursales bancarias que coexistían en la zona. Esta primera razón hoy día estaría relacionada con la migración de las actividades presenciales a sistemas online, ya que se pretende la reducción de atención personal y se busca el funcionamiento en línea de los servicios bancarios.

En lo que se refiere a la segunda razón de la exclusión se encuentra que las instituciones bancarias ofertan ante todo el público su servicio, no obstante luego de analizar el perfil del solicitante otorga o deniega el producto o servicio lo que pone en lugar de privilegio solo a unos cuantos, con este filtro las instituciones buscan tener seguridad y certeza en sus operaciones, no obstante puede entenderse como

discriminación a cierto sector de su clientela, que puede entrar en los siguientes supuestos:

Recursos insuficientes, nacionalidad distinta al país de origen, diferencia por el idioma nativo, escasos niveles de educación, ingresos fluctuantes y brecha digital.

De hecho la brecha digital por sí misma es la tercer razón de la exclusión financiera, dónde parte fundamental radica en la dificultad que pueden encontrar los usuarios para acceder a un dispositivo móvil o bien a conexión de internet y es que ambos elementos son necesarios para utilizar banca en línea, ahora bien no basta con eso ya que también se necesita tener adiestramiento para utilizarlos de manera correcta.

Sobre educación financiera ya se ha profundizado en capítulos anteriores es por eso que basta con mencionar que es imperante lograr que la conexión a internet alcance las comunidades más alejadas ya que solo así y por medio de programas o planes educativos los mexicanos tendrán acceso a guías y asesorías que les permita salvaguardar su patrimonio así como aprovechar oportunidades de crecimiento sin importar la zona en la que se ubiquen.

En la ENIF 2021 se presentan resultados interesantes sobre la actitud, comportamiento, vulnerabilidad y bienestar financiero de los mexicanos dónde un escaso 7% de la población adulta ha tomado algún curso de educación financiera, ver la siguiente figura:

Figura 40
Acercamiento a la educación financiera

¿USTED HA TOMADO ALGÚN CURSO DE EDUCACIÓN FINANCIERA?



Fuente: Elaboración propia con información obtenida en (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2022)

Para finalizar basta con impulsar medidas que permitan un panorama más amplio del mundo de las finanzas personales y empresariales para una mejor toma de decisiones a los usuarios de servicios y productos financieros.

CONCLUSIONES

Como ya se revisó anteriormente el uso del efectivo va disminuyendo sin embargo no ha logrado erradicarse por completo es por eso que es tarea de todos adoptar en la medida de lo posible la digitalización en cualquier ámbito de la vida, y quizá suena retador en un inicio pero a la larga el uso de tarjetas, monederos, incluso de los mismos *wearables* permitirán el acceso a sofisticados y útiles modelos de negocio innovadores por medio de los cuáles las instituciones financieras evitarán ser obsoletos con el paso del tiempo.

Adicional a ello, en México existe un entorno regulatorio que da seguridad y confianza a los usuarios, ya que evidente cambia la perspectiva saber que hay una ley promulgada, publicada y vigente que protege a los usuarios Fintech y de servicios digitales, terminando con la incertidumbre de empresarios y las familias mexicanas.

Finalmente durante los dos últimos años en los que el planeta ha vivido en incertidumbre y crisis económica-social es bueno saber que la humanidad está preparada para romper paradigmas que a lo largo de los años han puesto trabas.

Dichos obstáculos antes se pensaban muy complicados y gracias a los desarrollos tecnológicos se le ha dado solución a diversas problemáticas sociales dando lugar a la reducción de tiempos, costos y eficientando procesos que hacen la vida mucho más sencilla. Es por ello que han surgido un sinnúmero de soluciones financieras digitales dirigidas a la atención de problemas específicos que por muchos años complicaron el acceso de los usuarios a los servicios o productos que requerían. Y es gracias a esa diversidad y por ende competencia en el sector financiero que hoy es una realidad hablar de mejores condiciones actuales y un incremento en la calidad de los servicios bancarios que requieren los usuarios.

El presente estudio mostró cuán importante es en la vida pospandemia la utilización de la tecnología para la vida cotidiana que engloba tareas tan indispensables

como la realización de pagos ya sea de cualquier índole, servicio o producto que se desee adquirir para la satisfacción de necesidades del individuo y la sociedad en general.

Las *Fintech* han abierto el abanico a ofrecer soluciones para distintas necesidades en la economía digital, no obstante el 40% de las *Fintech* existentes al menos en México están dedicadas en específico en los medios de pago y es que conforme a los resultados obtenidos por la ENIF 2021 dónde se abre un capítulo en específico para investigar sobre el uso de *CoDi* queda claro cómo se vive actualmente dentro de una economía que ha sido revolucionada financiera y tecnológicamente.

A su vez durante la investigación quedaron plasmados cuáles son los canales de acceso a servicios y productos financieros, los resultados de la investigación arrojaron que las sucursales bancarias y los cajeros automáticos prevalecen en las preferencias del público, no obstante de ha dado un paso agigantado al emplear corresponsales bancarios los cuáles permitieron acercar servicios conforme a la ENIF 2021.

Finalmente cuando se trata de establecer cuáles son los estímulos o bien las ventajas de utilizar medios de pago digitales se encuentra la seguridad de las transacciones entre las preferencias del público, evidentemente la inmediatez hoy por hoy cobra relevancia al tener casi todo al alcance de un click, evitando tiempos de espera y viendo reflejadas las operaciones casi en tiempo real. No se puede dejar de mencionar el tema de reducción de costos ya que la digitalización de los pagos permite al usuario disminuir o evitar traslados a cajeros y/o sucursales ahorrando tiempo y recursos financieros.

A manera de conclusión el presente estudio también dejó claro que al ser una herramienta nueva, hay mucho trabajo por hacer ya que es un deber de todos los actores del mercado financiero adaptarse a las nuevas modalidades ofertadas, y pareciera fácil, sin embargo representa un gran reto para la sociedad en general, ya que no se debe dejar de lado el hecho de tener educación financiera completa que permita conocer todas aquellas medidas de seguridad y así no ser vulnerable de delitos financieros.

Adicional a ello hay que tener especial cuidado con la protección de dispositivos para no ser víctimas de delitos cibernéticos ya que los hackers conocen bien el modo en el que operan la programación de algunos sitios electrónicos que almacenan datos importantes de las cuentas y perfiles financieros.

La rapidez y eficacia de estos procesos serán lo que haga la diferencia ya que las compañías actuales así como usuarios independientes han sabido hacerle frente a la digitalización ya que solo a través del uso de estas herramientas será posible crecer la economía del país que se encuentra en desarrollo y sobre todo recuperación luego de la crisis sanitaria suscitada.

REFERENCIAS

- Allen, F., Myers, S., & Brealey, R. (2005). *Principles of Corporate Finance*. México: The McGraw-Hill.
- Amat, O. (2012). *Contabilidad y finanzas Para Dummies*. Barcelona: Planeta.
- Anderson, B. (2021, Julio 13). *Bancos y discriminación en México: nada nuevo bajo el sol*. Retrieved from Yo Tambien.: <https://www.yotambien.mx/actualidad/bancos-y-discriminacion-en-mexico-nada-nuevo-bajo-el-sol/>
- Andrade, S. (1996). *Diccionario de Finanzas y Contabilidad*. Lima: Finanzas.
- Arbonies Ortiz, A. L. (2006). *Conocimiento para innovar. Cómo evitar la miopía en la gestión del conocimiento*. Madrid: Editorial Díaz de Santos, S.A.
- Arner, D. W., Barberis, J., & Buckley, R. (2020). *Digital Finance & The COVID-19 Crisis*. Retrieved from University of Hong Kong: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3558889
- Asmundson, I. (2011). ¿Qué son los servicios financieros? *Finance & Development*, 46-47.
- Asociación de Bancos de México ABM. (2020). *Uso de tarjetas de crédito y débito*. Retrieved from Asociación de Bancos de México ABM: <https://www.abm.org.mx/preguntas-frecuentes/abm-preguntas-frecuentes-c.htm>
- Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas. (2022). *Medios de pago*. Retrieved from Educación Financiera: <https://www.asba-supervision.org/PEF/medios-de-pago/medios-de-pago.shtml>
- Banco de México. (2017). *Información sobre CoDi® Cobro Digital*. Retrieved from Banco de México: <https://www.banxico.org.mx/sistemas-de-pago/codi-cobro-digital-banco-me.html>
- Banco de México. (2019). *Avances detallados de las instituciones financieras en la implantación de CoDi*. Retrieved from Banco de México: <https://www.banxico.org.mx/sistemas-de-pago/codi-avances-banco-mexico.html>
- Banco de México. (2020). *Introducción a los sistemas de pago*. Retrieved from Banco de México: <https://www.banxico.org.mx/sistemas-de-pago/introduccion-sistemas-pago-tr.html>

- Banco de México. (2020). *Transferencia electrónica de fondos (TEF)*. Retrieved from Banco de México: <https://www.banxico.org.mx/sistemas-de-pago/tef-transferencias-banco-mexi.html>
- Banco de México. (2022). *¿Qué es el dinero?* Retrieved from Banco de México: <http://educa.banxico.org.mx/economia/dinero-economia.html>
- Banco del Bienestar. (2016). *Bansefi y la Educación Financiera*. Retrieved from Banco del Bienestar: <https://www.gob.mx/bancodelbienestar/documentos/bansefi-y-la-educacion-financiera>
- BBVA México. (2016, Diciembre 06). *¿Qué es un Cajero Automático?* Retrieved from BBVA México: https://www.bbva.mx/educacion-financiera/c/cajero_automatgico.html
- BBVA México. (2022, Marzo 17). *Fila de espera*. Retrieved from BBVA México: <https://www.bbva.mx/educacion-financiera/blog/fila-de-espera.html>
- BBVA México. (2022, 03 07). *Tarjetas de Crédito*. Retrieved from BBVA México: <https://www.bbva.mx/personas/productos/tarjetas-de-credito.html>
- Cárdenas, L. (2021, Septiembre 17). *La regulación como aliada para el crecimiento del ecosistema Fintech*. Retrieved from Forbes México: <https://www.forbes.com.mx/red-forbes-la-regulacion-como-aliada-para-el-crecimiento-del-ecosistema-fintech/>
- Carrasco, C. (2021, Junio 16). *Diferencia entre TEF y SPEI*. Retrieved from Cecoban: <https://www.cecoban.com/blog/diferencia-entre-tef-y-spei/>
- Castañares, G., & Leyva, J. (2022, Marzo 24). *Sabadell, el banco que se adelantó a la era de las Fintech*. Retrieved from El financiero: <https://www.elfinanciero.com.mx/economia/2022/03/24/sabadell-el-banco-que-se-adelanto-a-la-era-de-las-fintech/>
- Comisión de las comunidades europeas. (2017, 12 18). *La educación financiera*. Retrieved from Comisión de las comunidades europeas: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52007DC0808&from=ES>
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (2006). *Inclusión financiera*. Retrieved from Comisión Nacional Bancaria y de Valores.:

<https://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Paginas/Descripci%C3%B3n.aspx#: %7E:te>

Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (2021). *Panorama Anual de Inclusión Financiera*. Retrieved from Comisión Nacional Bancaria y de Valores: https://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Anexos%20Inclusin%20Financiera/Panorama_IF_2021.pdf?utm_source=Panorama&utm_medium=email

Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (2022, Enero). *¿Qué es la Inclusión Financiera?* Retrieved from Comisión Nacional Bancaria y de Valores: <https://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Paginas/Descripci%C3%B3n.aspx#: %7E:text=En%20M%C3%A9xico%2C%20la%20inclusi%C3%B3n%20financiera, los%20segmentos%20de%20la%20poblaci%C3%B3n>.

Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (2022). *Corresponsales Bancarios*. Retrieved from Comisión Nacional Bancaria y de Valores: <https://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Paginas/Descripci%C3%B3n.aspx#: %7E:te>

Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (2022). *Política Nacional de Inclusión Financiera*. Retrieved from Comisión Nacional Bancaria y de Valores: <https://www.pnif.mx/>

Comisión Nacional para la Protección y la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. (2022). *¿Qué hace la CONDUSEF?* Retrieved from Comisión Nacional para la Protección y la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros: <https://www.condusef.gob.mx/index.php?p=contenido&idc=220&idcat=3>

Dussauge, P., Hart, S., & Ramantsoa, B. (1994). *Strategic Technology Management*. New York: John Wiley & Sons.

El Economista. (2022, Abril 05). *Ley Fintech: el impacto en las carteras digitales de México*. Retrieved from El Economista: <https://www.eleconomista.com.mx/sectorfinanciero/Ley-Fintech-el-impacto-en-las-carteras-digitales-de-Mexico-20220405-0092.html>

Escalera-Chávez, M., Tejada Peña, E., & García Santillán, A. (2017). *Uso de los servicios financieros. Estudio empírico en estudiantes universitarios*. Retrieved from

- International Journal of Developmental and Educational Psychology,:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349853220056>
- Ferrell, O., Hirt, G., & Ferrell, L. (2010). *Introducción a los negocios en un mundo cambiante*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- FinTech México. (2022). *¿Qué es Fintech?* Retrieved from FinTech México:
<https://www.fintechmexico.org/qu-es-fintech>
- Fisa Group. (2018). *La Experiencia del Usuario, clave para la banca móvil*. Retrieved from Fisa Group: <https://www.fisagr.com/blogs/experiencia-del-usuario-clave-para-la-banca-movil.html#:~:text=Intuici%C3%B3n%20simplificaci%C3%B3n%20funcionalidad%20y%20seguridad,gu%C3%ADa%20la%20experiencia%20de%20usuario.>
- Fondo Monetario Internacional. (2021). El futuro digital. *Finanzas y Desarrollo*,
<https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/spa/2021/03/pdf/fd0321s.pdf>.
- Forbes México. (2019, Enero 24). *Inclusión financiera digital: sus ventajas y retos*. Retrieved from Forbes México: <https://www.forbes.com.mx/inclusion-financiera-digital-sus-ventajas-y-retos/>
- Frost, J., Gambacorta, L., & Huang, Y. (2019). BigTech and the changing structure of financial intermediation. *Economic Policy*, 761-799. Retrieved from University Library of Munich, Germany.
- García, R. (2017, 12 14). *Los tres retos principales de la Ley FinTech*. Retrieved from Deloitte México: <https://www2.deloitte.com/mx/es/pages/dnoticias/articles/ley-fintech-retos.html>
- García-Córdoba, F. (2010). *La tecnología su conceptualización y algunas reflexiones sobre su efectos*. Retrieved from Asociación Mexicana de Metodología de la Ciencia y de la Investigación, A.C: <http://www.ammci.org.mx/revista/pdf/Numero2/2art.pdf>
- Grupo Financiero BBVA México. (2022). *Tarjetas de Crédito BBVA*. Retrieved from BBVA: <https://www.bbva.mx/personas/productos/tarjetas-de-credito.html>
- Gutiérrez, F. (2021, Marzo 11). *Podemos crear la red de cajeros más grande en México: Sonect*. Retrieved from El Economista:

- <https://www.eleconomista.com.mx/sectorfinanciero/Podemos-crear-la-red-de-cajeros-mas-grande-en-Mexico-Sonect-20210311-0109.html>
- Hands on Banking. (2019). *Banca por Internet y Banca Móvil*. Retrieved from Hands on Banking: <https://handsonbanking.org/es/resources/banca-por-internet-y-banca-movil/>
- Hands on Banking. (2021, Febrero 12). *Cajero Automático (ATM)*. Retrieved from Hands on Banking: <https://handsonbanking.org/es/resources/cajero-automatico-atm/>
- Hernández Armenta, M. (2019, Agosto 20). *Qué tiene que hacer México para eliminar el uso de efectivo en sus transacciones*. Retrieved from Forbes México: <https://www.forbes.com.mx/que-tiene-que-hacer-mexico-para-eliminar-el-uso-de-efectivo-en-sus-transacciones/>
- Instituto Mexicano para la Competitividad. (2019, Septiembre 10). *El costo de la congestión, vida y recursos perdidos*. Retrieved from Instituto Mexicano para la Competitividad: <https://imco.org.mx/costo-la-congestion-vida-recursos-perdidos/>
- Instituto Mexicano para la Competitividad. (2020, Diciembre 07). *La economía informal basada en transacciones con dinero en efectivo*. Retrieved from Instituto Mexicano para la Competitividad: <https://imco.org.mx/la-economia-informal-basada-en-transacciones-con-dinero-en-efectivo-representa-el-19-2-del-pib/>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2022). *Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021*. México: Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
- Karolyi, G. A., Goldstein, I., Jiang, W., & Karolyi, G. (2019). *To FinTech and Beyond*.
- KPMG. (2021). *Desarrollo Fintech en México*. Retrieved from Delineando Estrategia: [al%20establecer%20una%20estrategia,un%20plan%20detallado%20de%20implementaci](#)
- Macpherson, S. (1997). Social exclusion. *Journal of Social Policy*, 533-541. Retrieved from Cambridge University Press.
- Maguiña Vargas, C., Gastelo Acosta, R., & Tequen Bernilla, A. (2020). El nuevo Coronavirus y la pandemia del Covid-19. *Revista Medica Herediana*, 125-131.
- Maqueda Lafuente, J. (2010). *Marketing, innovación y nuevos negocios*. Madrid: ESIC Editorial.

- Medellin Cabrera, E. (2013). *Construir la innovación. Gestión de tecnología en la empresa*. México: Siglo XXI Editores.
- Méndez, G. (2022). *Educación financiera*. Retrieved from Deloitte México: <https://www2.deloitte.com/mx/es/pages/dnoticias/articles/educacion-financiera-el-reto-es-la-difusion.html>
- Merton, R. C., & Bodie, Z. (1999). *Finanzas*. México: Prentice Hall.
- Moreno, R. (2022, Junio 15). *Ley Fintech: qué es y cómo regula a entidades financieras*. Retrieved from Finacer: <https://finacer.com/mx/wiki/ley-fintech/>
- Mungaray, A., Gonzalez, N., & Osorio, G. (2021). Educación financiera y su efecto en el ingreso en México. *Problemas del desarrollo*, 55-78.
- Noguez, R. (2021, Mayo 13). *Mexicanos cambian sucursales bancarias por apps; descargas se duplican*. Retrieved from Forbes México: <https://www.forbes.com.mx/negocios-decarga-apps-bancos-se-duplican/>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Los nombres de la enfermedad por coronavirus (COVID-19) y del virus que la causa*. Retrieved from Organización Mundial de la Salud: [https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/naming-the-coronavirus-disease-\(covid-2019\)-and-the-virus-that-causes-it](https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/naming-the-coronavirus-disease-(covid-2019)-and-the-virus-that-causes-it)
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2013). *La educación financiera en América Latina y el Caribe*. Retrieved from Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos: https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/OECD_CAF_Financial_Education_Latin_AmericaES.pdf
- Our World In Data. (2022). *Daily COVID-19 tests*. Retrieved from Our World In Data: <https://ourworldindata.org/grapher/daily-covid-19-tests-smoothed-7-day?country=IND~GBR~KOR~ZAF~IDN~NZL>
- Pérez Caldentey, E., & Titelman, D. (2018). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo*. Retrieved from Naciones Unidas: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44213/1/S1800568_es.pdf
- Real Academia Española. (2019). *Medio*. Retrieved from Real Academia Española: <https://www.rae.es/dpd/media>

- Real Academia Española. (2022). *Exclusión*. Retrieved from Real Academia Española.: <https://dle.rae.es/exclusi%C3%B3n?m=form>
- Real Academia Española. (2022). *Tecnología*. Retrieved from Real Academia Española: <https://dle.rae.es/tecnolog%C3%ADa>
- Romero-Álvarez, Y., Niebles-Núñez, W., & Niebles-Núñez, L. (2020, Enero 30). La inclusión financiera analizada desde una técnica de reducción de dimensiones. *Universidad Simón Bolívar*, pp. 50-62.
- Sandoval, M. (2021, Marzo 17). *México en el top 5 de países menos bancarizados*. Retrieved from Forbes México: <https://www.forbes.com.mx/mexico-en-el-top-5-de-paises-menos-bancarizados/>
- Soto Pacheco, G., & Botía Martínez, M. (2020). La revolución fintech en los medios de pago: situación actual y perspectivas. *Revista de estudios empresariales JAEN*, 112–133.
- The Bank of Nova Scotia. (2022). *Qué es y cómo funciona una tarjeta de crédito*. Retrieved from Scotiabank Colpatria: <https://www.scotiabankcolpatria.com/personas/tarjetas-de-credito/definicion>
- Universidad del Litoral. (2022, Febrero 10). *¿Qué es la tecnología?* Retrieved from Universidad del Litoral: <http://www.unl.edu.ar/ingreso/cursos/cac/21ot/>
- Uría, F. (2018, Agosto). *El sector financiero español ante el reto de la transformación digital*. Retrieved from KPMG Tendencias: <https://www.tendencias.kpmg.es/2018/08/el-sector-financiero-espanol-ante-el-reto-de-la-transformacion-digital/>
- Valverde, S. C., & Fernández, F. R. (2015, Enero). *Concepto y evolución de la exclusión financiera: una revisión*. Retrieved from Funcas : https://www.funcas.es/wp-content/uploads/Migracion/Articulos/FUNCAS_CIE/244art09.pdf
- Villada, F., López, J., & Muñoz, N. (2017). El Papel de la Educación Financiera en la Formación de. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 13-22.
- Zavaleta, O. (2017). *Transformación Digital en Sector Financiero: La Industria Fintech*. Retrieved from EGADE Business School.

Zavaleta, O. (2021). *La inclusión financiera en México, retos y oportunidades*. Retrieved from Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM): <https://egade.tec.mx/es/egade-ideas/opinion/la-inclusion-financiera-en-mexico-retos-y-oportunidades>

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	I
Contexto de la investigación.....	I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	III
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	IV
Objetivo General.....	IV
Objetivos Específicos.....	IV
PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	V
Generales	V
Específicas	V
HIPÓTESIS.....	VI
Variables independientes e dependientes	VI
MÉTODO	VII
ALCANCES Y LIMITACIONES	VIII
Alcances.....	VIII
Limitaciones.....	VIII
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO.....	1
Introducción.....	1
CAPÍTULO II INCLUSIÓN FINANCIERA	16
Generalidades	16
Acceso.....	18
Uso	21
Protección financiera	23
Educación financiera	25
CAPÍTULO III LEY FINTECH.....	30
Generalidades	30
Aspectos clave Ley Fintech.....	30

¿A quién regula la Ley <i>Fintech</i> ?	31
CAPÍTULO IV USO DE CANALES FINANCIEROS	35
Tipos de operaciones	35
Sucursales bancarias	36
Cajero automático	43
Corresponsales	50
CAPÍTULO V MEDIOS DE PAGO.....	57
Generalidades	57
Tarjetas de débito y crédito	61
Transferencias o SPE.....	64
CAPÍTULO VI ESTÍMULOS Y LIMITANTES EN SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES	
.....	73
Estímulos.....	73
Limitantes	76
CONCLUSIONES.....	81
REFERENCIAS.....	84