



**UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE MÉXICO**

FACULTAD DE ECONOMÍA

**“Ventajas y desventajas de la banca digital
en México, 2012-2018”**

TESIS

Que para obtener el título de
Licenciado en Economía

PRESENTA

Francisco Javier Bautista Hernández

DIRECTOR DE TESIS

Lic. Miguel Ángel Jiménez Vázquez



Ciudad Universitaria, Cd. Mx., Diciembre de 2019



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Dedicatoria

Este trabajo lo dedico a Dios y a mi familia

A Dios por darme la fortaleza necesaria para conseguir mis metas a pesar de cualquier circunstancia negativa que se presentará.

Al niño que fui que confió en sí mismo para lograr su sueño de algún día convertirse en “puma”.

A mi madre por su amor y apoyo incondicional, por ser mi gran consejera y apoyo en los buenos y malos momentos.

A mi padre, por ser mi compañero y enseñarme que todo es posible con la motivación necesaria.

A mis hermanas Ana Patricia y Lorena, por estar conmigo en los momentos difíciles y por ser mi ejemplo y motor para seguir sus pasos universitarios.

A mis abuelos, por ser los pilares de los valores familiares con los que crecí y mostrarme el camino correcto para ser una persona íntegra en todos los aspectos de la vida.

Agradecimientos

A todas las personas que ayudaron en la elaboración de este trabajo

A la Universidad Nacional Autónoma de México por ser mi alma máter, por abrirme sus puertas y darme a los mejores profesores y compañeros que me ayudaron a convertirme en mejor persona gracias a los valores universitarios.

Al Lic. Miguel Ángel Jiménez Vázquez, quien fue pieza fundamental para apoyarme y motivarme a la elaboración y culminación de este trabajo académico.

A mis amigos de la ENP #8 Nathaly, Alejandra, Alexis, Daniel, Edwin, Ernesto, Luis, Martín, Ricardo y Osvaldo; de la Facultad Alejandra, Daniel, Irvin y Jorge; a mis compadres Antonio, Chema, Carlos, José Luis e Isabel, además de mis amigos de BBVA Arturo, Francisco, Mario y Omar por ser partícipes motivacionales para no darme por vencido a pesar de los días grises.

A mi primo Luis Felipe por ser mi gran consejero y mi hermano mayor que nunca tuve, quien me enseñó y ayudó a siempre levantarme de cualquier tropiezo en la vida, siendo siempre mi ejemplo de superación y fortaleza ante la adversidad.

ÍNDICE Y PÁGINAS

Introducción.....	8
Justificación.....	8
Planteamiento del problema.....	10
Objetivo General.....	11
Hipótesis.....	12
Metodología.....	13
Capítulo 1. La economía digital y la banca.....	15
1.1 Antecedentes de la banca digital.....	15
1.2 La actualidad económica con el surgimiento de la banca digital.....	18
1.3 Banca Online.....	21
1.4 Visión general sobre la banca.....	23
Capítulo 2. La nueva economía digital.....	26
2.1 El Internet como eje de la revolución digital.....	26
2.1.1 El Internet y el comercio digital.....	29
2.2 La reconfiguración tecnológica sectorial.....	33
2.3 Visión mundial de la nueva economía digital.....	35
2.3.1 Perspectivas institucionales mundiales de la economía digital...41	
2.3.1.1 Banco Mundial.....	42
2.3.1.2 Organización Mundial de Comercio.....	46
2.3.1.3 Comisión Económica para América Latina.....	47
2.3.1.4 OCDE.....	48
Capítulo 3. La Banca Comercial en México.....	50
3.1 Clasificación de la banca.....	53
3.2 Servicios de la banca.....	54

3.2.1 Ahorro e inversión.....	54
3.2.2 Créditos.....	56
3.3 La concentración extranjera dentro del sistema bancario.....	58
3.4 Aparición FinTech y crowdfunding.....	62
3.4.1 FinTech.....	63
3.4.1.1 Productos y servicios FinTech.....	63
3.4.2 Crowdfunding.....	67
3.4.3 Ley FinTech.....	68
Capítulo 4. Las ventajas y desventajas de la banca digital.....	70
4.1 Banca Digital y crecimiento económico.....	70
4.2 La competitividad y la digitalización bancaria.....	73
4.3 La reducción de costos en la era digital.....	74
4.4 La inclusión Financiera en la era digital.....	75
4.4.1 Evolución de la Inclusión Financiera en México.....	75
4.4.2 Productos de ahorro.....	76
4.4.3 Productos de crédito.....	77
4.4.4 Sector de seguros.....	78
4.4.5 Ahorro para el retiro.....	78
4.4.6 La inclusión financiera por género y regional.....	79
4.4.7 La evolución de las sucursales.....	81
4.4.7.1 Cajeros Automáticos.....	82
4.4.7.2 Corresponsales bancarias.....	83
4.4.8 La Banca Móvil.....	85
4.4.9 Los medios de pago.....	86
4.5 Desventajas de la banca digital.....	89

4.5.1 Productividad ineficiente.....	90
4.5.2 Existencia de brechas digitales.....	92
4.5.3 Cambios en la prestación de servicios.....	93
Conclusiones.....	97
Recomendaciones.....	99
Apéndice de gráficos.....	100
Glosario técnico.....	110
Fuentes de información.....	113

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Multicanalidad.....	17
Gráfico 2. Prioridades estratégicas a partir de la economía digital.....	25
Gráfico 3. Acceso a computadoras en el hogar 2015.....	28
Gráfico 4. Personas que utilizan Internet y el volumen de tráfico de Internet.....	29
Gráfico 5. Composición de las transacciones del comercio electrónico mundial según su valor, 2015.....	30
Gráfico 6. Tasas de penetración de Internet por género en el mundo.....	31
Gráfico 7. Porcentaje de usuarios de Internet que hacen compras en línea y participa en redes sociales.....	32
Gráfico 8. Índice de acceso de agrupaciones nacionales a la banda ancha.....	33
Gráfico 9. Intensidad digital de algunos sectores.....	34
Gráfico 10. Tasas de crecimiento anual del comercio en los servicios entre 2005 y 2016.....	35
Gráfico 11. Porcentaje de participación en el mercado con base en la cartera total de los bancos.....	60
Gráfico 12. Productos y servicios FinTech.....	64
Gráfico 13. Participación de las empresas FinTech en México.....	66
Gráfico 14. Peso de la economía digital como porcentaje del PIB.....	71
Gráfico 15. Valor Agregado Bruto del Comercio Electrónico.....	72
Gráfico 16. Participación porcentual del comercio digital del PIB en México.....	72
Gráfico 17. Porcentaje de inversión de capital de las entidades financieras.....	73
Gráfico 18. Distribución geográfica de productos financieros.....	80
Gráfico 19. Evolución de sucursales.....	82
Gráfico 20. Evolución trimestral de corresponsales en México.....	84
Gráfico 21. Porcentaje de adultos con cuenta de ahorro que utiliza la banca móvil.....	86

Gráfico 22. Evolución del efectivo en circulación.....	87
Gráfico 23. Distribución del importe de transferencias por medio.....	87
Gráfico 24. Porcentaje de adultos que usan el medio de pago por tipo de transacción.....	88
Gráfico 25. Índice de productividad de factores 2012-2018 (2013=100).....	91
Gráfico 26. Índice de productividad sector servicios.....	91
Gráfico 27. Evolución de reclamaciones presentadas antes las instituciones bancarias.....	93
Gráfico 28. Principales canales de reclamación 2017.....	94
Gráfico 29. Fraudes reportados CONDUSEF.....	95
Gráfico 30. Número de fraudes electrónicos por tipo.....	96

INTRODUCCIÓN

Justificación

Actualmente, las nuevas herramientas tecnológicas juegan el papel de impulsor económico en las economías contemporáneas, además que actúan como el diferenciador, lo cual les permite tomar ventaja competitiva a los grupos financieros que adoptan las mismas, como su principal eje de adaptación a las nuevas demandas de los consumidores, de esta manera el fomento a innovaciones digitales como lo es la banca digital, precisa una gran importancia en favor de los dueños y promotores que se suman a este nuevo contexto tecnológico y que al mismo tiempo actúan en pro del progreso dentro del país en donde se implementan.

El nuevo ecosistema económico digital ha sufrido un incremento considerable en el aspecto dinámico en los últimos años, esto conlleva a que los agentes económicos, gobierno, empresas y personas, se ajusten a los nuevos avances tecnológicos los cuales son indispensables en la vida cotidiana y económica en cualquier parte del mundo.

Este cambio evolutivo crea grandes brechas internas y externas, las cuales repercuten de diferente manera de una economía a otra, creando problemas particulares en cada país, los cuales se ajustan en función de sus políticas públicas que cada uno aplica.

Todo esto crea grandes cambios en el funcionamiento del sistema financiero donde la aparición de la banca digital juega un papel importante como promotor de la inclusión financiera en el país, la cual es la encargada de cerrar dichas brechas por lo que es necesario analizar su potencial dentro de la banca comercial y los nuevos servicios que ofrece los cuales agilizan las transacciones bancarias dentro de la vida económica del país.

La nueva revolución económica bautizada como la nueva economía digital crea diversos factores que pueden aumentar o disminuir la participación económica de una familia, sector o país en la actividad económica los cuales determinaran el buen funcionamiento de cada uno de ellos.

El interés de esta investigación es indagar las consecuencias que ha traído todo el proceso de transformación relacionado con las Tecnologías de la Información y el Sistema Bancario en México y que tanto estos han ayudado a cerrar las brechas en función de los resultados de las encuestas de inclusión financiera con el

propósito de integrar más a la población a los servicios financieros y crear bienestar en las familias mexicanas.

El presente trabajo pretende analizar como las economías reaccionan ante dicha transformación económica basada en las tecnologías de la información y sus acciones político-económicas en torno a esta nueva dinámica internacional, donde las labores de instituciones internacionales se ajustan para promover la expansión a nivel global de las nuevas herramientas, buscando el mejor desempeño de la nueva economía digital, asimismo, se enfoca en el cambio que se presentó en los últimos años en los bancos comerciales del uso de dichas tecnologías dentro del Sistema Bancario en México, y cómo éstas han sido primordiales para el incremento de los nuevos usuarios que utilizan los productos y servicios que la banca comercial ofrece al público en general, para así fomentar la inclusión financiera y acrecentar la importancia de este sector en su participación dentro del Sistema Financiero Mexicano.

Este nuevo contexto internacional muestra la importancia de exponer de manera general el funcionamiento de la Banca Comercial en México, la cual se enfoca en la promoción de productos y servicios ofrecidos en sucursal en función de las nuevas herramientas digitales con las que cuentan además de tener que revisar datos, evolución, desempeño y funcionamiento de la Banca Digital desde su aparición en el contexto nacional, en el año 2012 y revisar hasta el 2018 en torno a la nueva dinámica económica, el auge de las tecnologías digitales en el sistema bancario, con el fin de analizar los resultados obtenidos, tanto ventajas y desventajas con el fin de demostrar la importancia de la Banca digital en el Sistema Financiero contemporáneo para mejorar la inclusión financiera dentro del país en los próximos años y su importancia para fomentar un crecimiento económico y bienestar social, creándose así una nueva dinámica económica en el sector bancario que contagia a toda la economía.

La presente tesis es diferente de otros trabajos académicos similares debido al análisis realizado entre la relación banca digital-inclusión financiera en función de los resultados obtenidos mediante las encuestas realizadas en dicho campo dentro del país durante el periodo de estudio, complementariamente apoyado en la teoría ofrecida de los últimos años lo que se refleja en una visión más clara acerca de los efectos internos y externos que ofrecen los nuevos términos del tema estudiado.

Planteamiento del problema

En México y en el mundo se ha venido observando que con el surgimiento de las nuevas herramientas tecnológicas de forma paralela se muestra un cambio en la manera en que se ejerce y se dinamiza la actividad económica, esto se ha dado gracias al uso de las mismas dentro de las operaciones financieras lo que gradualmente supone un cambio radical en el contexto económico en donde los países adecuarán sus políticas estructurales con el objetivo de adaptarse al nuevo modelo de la nueva economía digital.

Lo anterior ha ocasionado un cambio estructural en el sistema bancario nacional e internacional, teniéndose que adaptar a la nueva estructura tecnológica, llevando consigo múltiples cambios tanto en su estructura organizacional como en la forma en que se ofrece el servicio de cara al cliente, lo que conlleva a que los prestadores de servicio y clientes se adapten al nuevo cambio tecnológico, sustituyendo las oficinas bancarias clásicas por la utilización de las herramientas que la Banca Digital ofrece con la finalidad de dinamizar las operaciones financieras.

Es precisamente donde se da esta transición del modelo convencional al nuevo modelo digital en el cual surgen nuevos problemas a los que se enfrentan los entes económicos con los que lidiar, que merman la productividad y viabilidad del empleo de las TIC dentro de su nueva naturaleza adaptativa al nuevo entorno económico local y mundial.

En últimos tiempos se observa que el uso de la banca digital se ha incrementado 6 veces respecto al 2012, que fue cuando se incrementó de manera considerable la inversión de los bancos en la tecnología para aumentar su cartera de clientes, esto gracias a la inversión de las entidades financieras en la mejora de su infraestructura y el fomento a la nueva era digital. Por lo que estas cifras refieren la importancia de este nuevo sector que seguirá creciendo por la nueva era digital a nivel global.

Por lo tanto, es necesario analizar y reforzar la importancia que se le debe dar a la banca digital debido a la reconfiguración de dicho sistema el cual es el principal motor de dinamismo en el intercambio de los servicios financieros, los cuales son los responsables de hacer más ágil las transacciones monetarias reduciendo las barreras geográficas provocando el crecimiento del volumen de operaciones financieras a nivel global, observándose la relevancia que este debe tener dentro de la agenda de un país en materia regulatoria.

Objetivo general

Analizar las ventajas y desventajas de las nuevas tecnologías incorporadas en la banca comercial, identificando su contribución al crecimiento de la actividad económica durante el periodo 2012-2018.

Hipótesis

La incorporación de la banca digital ha traído ciertas ventajas, tanto para los bancos, como para los usuarios: reducción de los costos de las operaciones, baja de los tiempos de espera para la realización de transacciones bancarias, incrementa el acceso de un mayor número de personas a los créditos y fomento a la creación de proyectos productivos de las pequeñas y medianas.

Metodología

El presente trabajo de investigación cuenta con los enfoques tanto teórico como estadístico-descriptivo. Por una parte, del aspecto teórico permite el análisis y descripción del nacimiento y funcionamiento del entorno económico relacionado con la banca digital, el cuál es de suma importancia enunciar con el fin de ubicar las operaciones que son comunes en la vida diaria de un país. Es por ello que en la presente tesis se trata de desglosar los aspectos más importantes del funcionamiento principal de la labor de la actividad bancaria dentro de una economía y su relación con la población, esto para poder comprender la importancia que tiene dentro de un país en el aspecto económico, político y social tanto en el presente como el futuro del nuevo dinamismo tecnológico.

Desde el punto de vista del enfoque estadístico-descriptivo, las cifras y gráficas fueron utilizadas para dar soporte a la importancia de los aspectos tecnológicos y su evolución dentro del periodo estudiado, con el fin de sustentar una posible predicción sobre la dinámica que se ha observado con ayuda de los mismos.

De este modo, el contenido de esta tesis se compone, primero de un marco teórico, el cual describe la importancia del sector bancario para su comprensión de manera general, posteriormente aborda el tema particular del país y finalmente se analizan los resultados económicos a partir del surgimiento de la banca digital los cuales han tenido un impacto en el entorno económico mundial.

En el primer capítulo se describe el concepto del surgimiento de la economía digital y la banca en la vida económica de un país, mostrando la importancia que ésta ha adquirido desde su nacimiento, progreso y evolución, hasta llegar a ser impulsor del flujo de la economía pública diaria, logrando incrementar la productividad tanto de personas físicas como de empresas, agilizando un sinnúmero de transacciones económicas que dinamizan la actividad económica gracias al surgimiento de la banca digital, la cual deberá ejercer con el paso del tiempo un mayor peso económico, político y social para que pueda existir un crecimiento económico dentro de una nación o grupo de naciones.

En la segunda parte se aborda el surgimiento de la nueva economía digital, la cuál es el primer eslabón de la transformación económica que se ha venido presentando en el mundo por el uso de las nuevas herramientas, en donde actualmente el Internet y las Tecnologías de la Información van de la mano con el comercio digital creando un nuevo ecosistema económico en todos los sectores económicos, tanto a nivel nacional como internacional, provocando la generación de una nueva revolución tecnológica, la cual llama la atención y crea la necesidad

de tomarla en cuenta para el progreso de todo el globo terráqueo, de esta manera las instituciones mundiales adoptarán medidas que les permitan ir hacia el progreso de nuevos mecanismos con el propósito de romper fronteras comerciales y de esta manera unificar el comercio a nivel mundial. Todo esto traerá consigo beneficios en el panorama económico mundial, donde estas nuevas actividades fortalecen las ventajas que de ellas emanan, para que éstas lleguen a un mayor porcentaje de la población mundial, generando así bienestar en los beneficiarios, tanto oferentes como demandantes de ellos en todos los sectores económicos.

En el capítulo tercero se describe a la Banca Comercial dentro del Sistema Financiero Mexicano, sus características, funcionamiento y servicios que actualmente ofrecen a la población, además de su importancia dentro de la vida económica del país, la cual se ha modificado drásticamente en los últimos años con nuevas formas de integrarse la población a productos bancarios a través de las llamadas Tecnologías de la información, las cuales logran reconfigurar el funcionamiento de la economía con el firme propósito de actualizar políticas públicas y adaptarse a los nuevos cambios estructurales para lograr obtener los beneficios de estos nuevos elementos que cada día se observan con mayor intensidad en la actividad económica diaria del país y del mundo.

La labor del cuarto capítulo será mostrar los resultados obtenidos de la implementación de la banca digital respecto a las encuestas realizadas de Inclusión Financiera en el periodo estudiado, y de esta manera visualizar el crecimiento robusto de este nuevo sector, identificando la participación económica y financiera de la población con la finalidad de que las ventajas de las mismas se reflejen en el bienestar de la población, de igual forma se mencionan las principales ventajas y desventajas que se han observado a raíz del trabajo realizado, las cuales repercuten de manera importante dentro de la economía mexicana, de esta forma se pretende concluir dentro de los apartados de conclusiones y recomendaciones el análisis de todo el nuevo contexto económico digital referente a áreas de oportunidad y perspectivas futuras en función de la información documentada complementando el trabajo con apoyo visual en el apéndice de gráficos que sustentan la importancia que deberá tener el presente tema de investigación en los años próximos tanto a nivel nacional como en el ámbito internacional en materia económica.

Capítulo 1: La economía digital y la banca

“Los smarthphones están reinventando la relación entre las empresas y sus clientes”

Rich Miner

Es indudable que durante las últimas dos décadas a raíz de la aparición de nuevas herramientas tecnológicas, las entidades bancarias se han dedicado a usar estos avances para poder consolidar su posición en el mercado, dejando atrás cuando no hace muchos años esa condición era otorgada en función de la red de oficinas y sucursales que los bancos tenían localizadas dentro del país donde realizan sus operaciones.

Las nuevas adecuaciones hacia la nueva forma de trabajar de los bancos son determinadas por una serie de consideraciones para que la distribución sea óptima. Entre ellas podemos mencionar que “la introducción de la alta tecnología en los sistemas de distribución debe aportar un valor agregado para el cliente final, además de observar que el desarrollo tecnológico es sólo una parte del sistema de distribución, ampliación y cohesión entre las distintas entidades, y es así como crea un perfecto acoplamiento entre los avances y el personal de la entidad.” (Mercado Idoeta, 1999, pág. 9). Esto implica un cambio estructural en todo el Sistema Financiero, lo que lleva al Estado a tener la necesidad de implementar nuevas regulaciones ajustadas a los nuevos procesos que llevan los bancos en función del uso de la tecnología.

Tanto el auge informático como el desarrollo de las telecomunicaciones, permiten la aparición de la nueva banca digital, ya que estos permiten una conexión entre distintos equipos, sin limitación de distancia y tiempos breves, ajustándose al nuevo mundo global que exige una relación directamente proporcional entre el aumento de la economía en general y la velocidad que está debe ejercer para el buen funcionamiento de la misma, creando una lucha por una nueva demanda de productos y servicios que la nueva estructura deberá cubrir.

1.1 Antecedentes de la banca digital

Durante muchos años, el único vínculo de relación entre cliente y entidad financiera fueron las sucursales y oficinas bancarias, y en los últimos años la ampliación de las vías de venta de productos y servicios hacen que están hayan perdido esa importancia que anteriormente tenían. Esta rapidez de cambio tiene que ver con los nuevos hábitos sociales enfocados en el uso de tecnologías nuevas, que con el paso de los años cobran una mayor aceptación de los

usuarios, debido al cambio generacional de la población y que lleva consigo un cambio dentro de la estructura financiera.

Si deseamos encontrar el trasfondo de dicho cambio y del nacimiento de la nueva banca digital, nos remontaremos a los años 90 cuando surge una nueva perspectiva de evolución bancaria, justo cuando existía en los bancos europeos un proceso de mejora de sus resultados canalizando sus inversiones debido a lo competitiva y difícil que era esa década, de esa manera se enfocaron únicamente en cinco objetivos prioritarios para ajustarse a las nuevas condiciones del mercado, donde “la ampliación de la red de distribución de sus productos para mejorar su posicionamiento, la informatización de la misma para estar a la altura de la nueva era digital, la gestión de sus recursos humanos para maximizar la productividad, la internacionalización para la aplicación de economías a escala y la inversión financiera para poder expandirse, fueron determinantes para la nueva transformación que se visualizaban en esos tiempos de incertidumbre” (Mercado Idoeta, 1999, págs. 8-12).

Aunado a esto la transición al mundo digital para el sector financiero se observa más claramente en el año 2000, cuando el despegue de internet a nivel internacional despertó la necesidad de abrir posibilidades de operación y formas de conectar con los usuarios en el mundo virtual, dando como resultado el surgimiento de la banca por internet. Casi una década después, con la popularización de los teléfonos celulares daría un nuevo reto a la industria, que significaría la expansión hacia estos dispositivos, creándose así la banca móvil, para que actualmente se esté consolidando a nivel global la nueva banca digital.

La aparición de estas nuevas tecnologías está siendo aprovechada por muchas entidades bancarias para potenciar su actividad financiera; aunque para ello tengan que modificar los procedimientos clásicos que tenían para hacer el negocio bancario. Muchas entidades están desarrollando estrategias diversas para afrontar la nueva realidad que se está configurando con la potencialización del uso de internet. Esto implica que la mayoría de las entidades estén adaptando sus productos, servicios, sistemas de distribución, precio y comunicación a esta nueva realidad con visiones distintas y que rompen de forma abrupta con los modelos anteriores.

Es así como con este proceso de mejora en la prestación del servicio a los usuarios de productos financieros aparte de las nuevas tecnologías, permiten completar el concepto de Banca a Distancia¹, que además de consistir en poder

¹ La primera vez que se ocupó el concepto de banca a distancia se da en los años 70's cuando comenzó la popularización de los ATM (Automatic Teller Machine-Cajeros Automáticos) en el Sistema Bancario, creados en Inglaterra en 1967, y el nacimiento de los medios de pago electrónicos como las Tarjetas de Crédito.

efectuar operaciones bancarias sin necesidad de presentarse en las oficinas, logran que dichos usuarios puedan relacionarse con la entidad prácticamente sin costos adicionales, donde también se considera el acceso a la información para que se pueda comparar de una forma más rápida y sencilla las ofertas de los oferentes para crearse un mercado más competitivo

Existen diversas estrategias de las instituciones financieras frente a la aparición de la banca a distancia, las cuales se agrupan conceptualmente en dos líneas:

- Entidades que se plantean la nueva situación como un nuevo paradigma y por tanto redefinen todo el negocio alrededor de internet, donde consideran que las nuevas tecnologías son el ámbito de relación de los clientes en el futuro.
- Entidades que desarrollan los productos y servicios por internet pero integrados en su actividad tradicional y como complemento multicanal.
- Dentro de ésta perspectiva observamos que la realidad global del sector es cada vez más multicanal en relación con la distribución de los productos y servicios donde los clientes decidirán utilizar el canal más cómodo en cuanto a ubicación geográfica y ahorro de tiempo.
- Actualmente la “multicanalidad actual se resume en cinco opciones, donde los cajeros automáticos, las oficinas físicas, la atención por medios digitales, banca por internet, y reciente banca móvil.” (Iguar, 2008, pág. 104).

Gráfico 1. Multicanalidad



Fuente: Elaboración propia (2019)

La banca a distancia gracias a los diversos canales con los que cuenta se seguirá configurando con el paso del tiempo convirtiéndose en un verdadero elemento

dinamizador del negocio de las entidades financieras que consolidan el proceso actual económico que requiere de nuevas dinámicas para que ésta actúe de manera eficaz dentro del Sistema Financiero.

1.2 La actualidad económica con el surgimiento de la banca digital

La actividad económica en el presente se encuentra en un importante y nuevo proceso de transformación, dicha dinámica de cambio se le atribuye a una triple interacción donde en un principio se observa un proceso de revolución tecnológica liderado por la inversión acompañado del uso masivo de las tecnologías de la informática y comunicación, para posteriormente enfrentarse a una dinámica de ampliación temporal y espacial de los mercados de factores y productos, o también llamado globalización,² donde finalmente conlleva un nuevo patrón en las pautas de demanda de consumo y de inversión de familias y empresas.

En este sentido la teoría afirma que “dichas tecnologías se han convertido en el eje central de la nueva infraestructura de la actividad económica, a partir de la cual se está gestando un nuevo proceso de revolución industrial.” (Torrent, 2010, pág. 21). Este proceso de transición hacia la llamada nueva economía del conocimiento, se caracteriza por la interconexión en red, la inversión y la caída de precios relativos, el uso de las tecnologías de la información y por la creciente presencia de los flujos de la información y el conocimiento de la esfera económica.

De esa forma observamos que con la progresiva generalización de la economía del conocimiento en el mundo, se están transformando las actividades económicas de demanda con la aparición de nuevas formas de consumo, inversión y relaciones internacionales a través de la utilización de las nuevas prácticas de comercio electrónico.

Con ello la economía del conocimiento consolida un nuevo modelo económico, en el cual el conocimiento se convierte en el factor determinante de la explicación de los crecimientos de productividad y competitividad de las personas, empresas, sectores y países, y por consiguiente, el del crecimiento económico y el del bienestar material de la sociedad.

En los últimos años los llamados mercados globales³ han adquirido la característica de ser interdependientes. La transmisión electrónica de valores está

² El Fondo Monetario Internacional define la globalización como una interdependencia económica creciente del conjunto de países del mundo, provocada por el aumento del volumen y la variedad de las transacciones transfronterizas de bienes y servicios, así como de los flujos internacionales de capitales, al tiempo que la difusión acelerada de la tecnología.

³ Los mercados globales se refieren a un sistema de relaciones económicas, mercantiles y financieras, entre estados enlazados por la división internacional del trabajo.

transformando el sistema financiero internacional, la cual nos está llevando hacia una red global sin limitación de tiempo y espacio. “La inversión digital aumenta el volumen del mercado de capitales, favorece las posibilidades de desintermediación, acelera la capacidad de respuesta, favorece la aparición de innovaciones de productos y de procesos, y manifiesta a la información y al conocimiento como un factor crítico en la toma de decisiones estratégicas y operativas del mercado” (Torrent, 2010, pág. 24). El resultado de ello es un sensible aumento de la volatilidad del mercado, pues lo complejo de la dimensión y la velocidad de las operaciones generan un modelo de rápida acción-reacción en los inversores que usan las redes digitales haciéndose para ellos difícil poder actuar de manera eficaz.

Dicho proceso de transformación incorporada al sector financiero lo podemos constatar de manera más clara con la presencia de los siguientes elementos:

- Cambios en la estructura del sector financiero.
Se ha observado últimamente que con una mejor información las entidades financieras pueden extender su actividad a un mayor número de operaciones en ámbito geográfico superior.
- Mejoras en la gestión y evaluación del riesgo.
Estas características representan a la segunda faceta de la expansión y el cambio financiero, las cuales han sido motivadas por la generalización de la economía del conocimiento, enfocándose en la seguridad de los activos, que anteriormente únicamente eran propiedad de las entidades financieras.
- Internacionalización de los mercados de capitales y del sector financiero.
El crecimiento de las transacciones financieras también se manifiesta con la expansión del proceso de internacionalización de los mercados de capitales. Un indicador de este proceso de expansión y globalización financiera es el número creciente de fusiones y adquisiciones⁴ y su creciente participación internacional.
- Expansión financiera.
Otra importante manifestación de los cambios del sector financiero es el crecimiento de la disposición de nuevos instrumentos de pago, como el uso de tarjetas de débito y créditos, e inclusive la aparición de nuevas aplicaciones de dinero electrónico o sistemas de pago a través aplicaciones móviles.

⁴“Las fusiones y adquisiciones suponen la unión de dos o más empresas independientes que operaban de forma separada, de tal manera, que llegan a convertirse en firmas controladas conjuntamente, donde individualmente la fusión las empresas pierden su identidad al combinarse entre ellas, y en contraste la adquisición una compañía adquiere una participación en otra empresa sin que se combinen los activos de ambos.” (Azofra, 2005, pág. 7)

Las finanzas de la nueva economía en parte deben su surgimiento al crecimiento y la expansión de las empresas de alta intensidad tecnológica que se han vinculado con la producción y comercialización de las tecnologías de la información y comunicación.

De esa manera podemos resumir que el aumento de la dimensión se ha dado por diversos factores, como los son la competencia y la internacionalización del sector financiero junto con una creciente expansión de los productos y servicios financieros, además de nuevos instrumentos de pago puestos a disposición del mercado en estrecha combinación con otros servicios de cobertura de riesgo.

Y es así como se menciona en la literatura que “el uso creciente de dichas tecnologías de la información y la comunicación ha generado la aparición de nuevas líneas de negocio para el sector financiero, caracterizado por la utilización de nuevos canales telemáticos de producción y comercialización como lo son la banca por internet, la banca virtual y la banca electrónica.” (Iguar, 2008, pág. 106)

En este contexto existen aspectos a tener en cuenta y que afectan a las estrategias de las entidades financieras en función de los nuevos multicanales. Entre sus principales características podemos mencionar las siguientes:

- Los costos representan uno de los mayores atractivos de la banca a distancia para las entidades bancarias donde la reducción de costes se da gracias a las transacciones con los nuevos medios disponibles en el mercado. Una misma transacción se estima que por internet puede costar una décima parte de lo que cuesta su realización en una oficina.
- El internet logra facilitar el acceso a la información de forma que el ciudadano antes de tomar una decisión puede acceder a mejores ofertas que las de otra entidad, es decir que la comparación de productos entre bancos será más fácil para el adquirente. Actualmente algunas entidades que ofrecen en sus páginas web comparadores de productos, hipotecas, seguros etc.
- En el mercado el consumidor puede de manera más sencilla sucumbir a la tentación de cambio de entidad para contratar un producto, el cual será más fácil frente a los actuales costes de cambio de la etapa de las oficinas en que anteriormente había que acudir físicamente a las entidades y efectuar numerosos trámites y papeleos
- Si una entidad financiera decide no participar de las ofertas de internet, al estar las otras entidades financieras prestando este servicio, su única opción es perder cuota de mercado y quedar al margen. Por ellos las entidades financieras desarrollan ofertas en internet ya sea mediante la propia entidad o desarrollando bancos específicos que operan únicamente en internet.

- Las entidades sin estructura, nuevas en el mercado al no tener unos costes de estructura, pueden ofrecer productos con condiciones difíciles de igualar. Su publicidad se basa en comunicar ofertas de productos con muy buenas condiciones en precio o comisiones para operar más bajas de lo habitual.
- El coste de ofrecer productos por internet es elevado en diseño, pero, sobre todo, en comunicación, donde resultará indispensable poder diferenciar los productos mediante la comunicación ya que ésta requerirá de fuertes inversiones.
- Actualmente el cliente multicanal. Utiliza un canal o una combinación de ellos en función de sus operaciones y sus preferencias. Por ello las entidades han de integrar todos los canales en sus sistemas de información para ser eficientes en su actividad y oferta al público.

De ese modo todos estos avances tecnológicos fomentan la competencia en el sistema bancario debido a que cada entidad pretende generar su diferenciador de sus servicios entre sí, donde resulta fundamental tener las más novedosas herramientas de publicidad para que el servicio final otorgado al cliente sea el más llamativo que pueda otorgarle una mejor captación de mercado y ser líder del sector.

1.3 Banca online

En estos tiempos la banca electrónica ha logrado cubrir la necesidad de rentabilizar la estructura de distribución de las entidades financieras, dicho avance lo logró debido a que en ella se utilizan procedimientos que no implican el incremento de su organización anteriormente establecida dentro de las mismas instituciones bancarias, y de esa manera no provoca un incremento del gasto de operación dentro de los grupos financieros.

Dicho éxito de los nuevos canales de distribución, se ha centrado en las primicias de adecuación, presentación y búsqueda, las cuales se ajustan a las necesidades de los nuevos clientes con el objetivo de agilizar sus operaciones y que sus servicios tengan un menor costo, tanto para el banco como para el consumidor final.

Es dentro de este contexto donde observamos que los nuevos avances tecnológicos tienen que ir de la mano del servicio que los empleados bancarios ofrecen al consumidor final, otorgándole así, el verdadero valor añadido a dichas tecnologías, pudiéndolo obtener únicamente con capacitación de personal de cara al cliente y al nuevo cambio organizativo y tecnológico de la entidad.

Para llegar finalmente a este nuevo escenario fue necesario tomar en cuenta por parte de las instituciones que toda nueva inclusión de cualquier nuevo sistema de

distribución implica una importante inversión, tanto en sistema como en personal, además de llevar consigo campañas de concienciación de los clientes para la familiarización acerca de los nuevos sistemas que se incorporan a sus nuevos servicios al público. Esto lo podemos observar en el manejo actual de redes sociales⁵, medios masivos de comunicación para que cierta institución logre ser del agrado del público para obtener poder de mercado.

Se puede entender al concepto de banca online a la línea de negocio de las entidades financieras dedicada a operar con productos y servicios transaccionales a través de la red, desde los más sencillos, como consulta de saldos y movimientos, como a los más sofisticados, como el descuento electrónico de papel, la contratación de seguros e hipotecas y el arbitraje en los mercados de valores.

Con ello la actividad bancaria online supone la transacción de bienes y servicios a través de la red, y por ende corresponde a un tipo específico de banca online, es decir que si en la banca por Internet no se suponía ninguna especificación sobre la presencia física de la actividad financiera, en el caso de la banca virtual, las entidades financieras únicamente operan a través de Internet.

Es así como la nueva banca electrónica es integrada en la operativa de la prestación de bienes y servicios financieros de cualquier tecnología disponible, siempre y cuando ésta tenga una base digital, y de ese modo formarían parte de la operativa de la banca electrónica donde dicha actividad será realizada a través de los cajeros automáticos, los tpv's, y las líneas telefónicas digitales.

De ese modo podemos observar que durante las últimas décadas los denominados servicios financieros electrónicos o digitales (e-finance)⁶ han concentrado buena parte de la atención del sector bancario. Las ventajas que en términos de eficiencia y ampliación de la cuota de mercado puede ofrecer la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación resultan ser crecientes y muy importantes para los dueños de dichos grupos, en donde también la prestación de servicios financieros electrónicos ha generado una gran cantidad de iniciativas dentro del negocio, pero con un resultado un tanto desiguales.

En ese sentido, es importante señalar que el desarrollo de la banca electrónica ha contribuido significativamente a la reducción de los costes de transacción y de

⁵ Las redes sociales en la teoría del marketing financiero se definen como “un canal de comunicación, o de distribución de contenidos, que tienen las empresas con sus clientes y que para los consumidores sirven para estar al tanto de nuevos productos, expresar intención de compra, y para emitir opiniones del servicio” (De la Hera, 2016, pág. 1). Según una investigación realizada por Alianzo Social Media Analytics, en 2015 la banca en México tuvo 2.5 millones de usuarios en Facebook, 458,740 en Twitter y 17,491 en YouTube.

⁶ También es conocida como finanzas en línea y se refiere al acto de proveer servicios y mercados financieros usando los medios de comunicación electrónicos.

asimetrías de información⁷. Además la utilización de la banca digital permite la disminución de los costes de comunicación, computación y proceso de datos, lo que resulta que para la perspectiva del cliente supondrá un acceso más rápido, sencillo y homogéneo a la información financiera.

Así pues, la consolidación de la banca electrónica permite la generación de importantes economías a escala y la reducción de las barreras de acceso a la intermediación financiera favoreciendo la libre competencia de mercado financiero.

Las consecuencias que han sido observadas para el sector financiero de dichas sinergias y los procesos de innovación vinculados a la banca electrónica tienen que ver, fundamentalmente, con dos aspectos: a) la reducción de la importancia de la distancia y el tiempo en los mercados minoristas; y b) los cambios en los niveles de crecimiento, integración y consolidación de la propia actividad financiera.

Un ejemplo claro de las compatibilidades que se pueden alcanzar en el marco de la banca electrónica nos lo proporciona el caso de los cajeros automáticos. Estos dispositivos electrónicos han pasado de ofrecer poco más que reintegros de efectivo, de saldo, movimientos de cuentas y depósitos de los clientes a convertirse en una oficina financiera digital.

Del mismo modo en estos momentos se están componiendo con fuerza en el mercado de los nuevos canales de distribución a través de los cuales el cliente no sólo puede resolver operaciones sencillas (consultas de saldos y movimiento, realización de traspasos y transferencias, etc.) sino que ya puede contratar productos y servicios a distancia sin moverse de su casa o de su oficina. Por ello se puede afirmar que estamos frente a una nueva forma de distribución de productos bancarios.

Los cajeros automáticos, la banca por internet, la banca móvil, la banca de atención telefónica son los canales reales que en la actualidad ejercen un papel primordial del cambio en la estructura del modo de trabajar, tanto en las instituciones como de cara al cliente, y serán los responsables del rumbo que tomará la transformación digital de los bancos a nivel global

1.4 Visión general sobre la banca

Al encontrarse los bancos teóricamente en un libre mercado, estos buscarán obtener ventaja comparativa respecto al contexto anteriormente mencionado, donde las condiciones sociales y de mercado marcan la diferencia para poder ser líder del sector. Algunas de las diferencias que el nuevo orden estructural nos trajo

⁷ Se presentan en un mercado cuando una de las partes que intervienen en una compraventa no cuenta con la misma información que la otra sobre el producto, servicio o activo objeto de dicho movimiento. Supone una ruptura de la teoría de los precios en un sistema de competencia perfecta y se identifica también como un fallo de mercado

a la luz con el nacimiento de la banca a distancia resulta ser importante resaltar las siguientes

Los productos de tesorería y soporte son de una gran importancia para las entidades financieras ya que mediante la base del público que incorporan estos productos, se pueden ofrecer muchos otros y tratar de vincular al cliente. Por ello generalmente las entidades incorporan prestaciones y constantes promociones para atraer y fidelizar público

Por otro lado, el nuevo orden hace que las instituciones efectúen comparaciones entre las ofertas de las entidades financieras de cuentas corrientes tomen en cuenta el tipo de interés ofrecido, las comisiones que se aplicarán, la periodicidad de interés, las franquicias, así como los servicios complementarios y la claridad informativa.

Al abordar el tema de la valoración de interés, ésta influye en el cálculo de los intereses acreedores y deudores, además de ser la fecha que se aplica a cada operación a partir de la cual se empiezan a devengar intereses y se denomina fecha valor. Aquí es necesario distinguir entre la fecha valor y la fecha de realización de la operación puesto que pueden no coincidir.

Un tema prioritario en el sistema bancario es la oferta de productos de inversión, la cual resulta ser muy amplia y la selección del tipo de producto depende del plazo a que el inversor quiere ceder sus recursos, el nivel de riesgo que está dispuesto a asumir, el objetivo final de ahorro, el volumen de la inversión, así como la situación fiscal del inversor. El conocimiento de las características técnicas de los dichos productos de inversión, tales como los distintos tipos de depósitos a plazo, cédulas hipotecarias, deuda subordinada, seguros de vida-ahorro, fondos de inversión, planes de pensiones y planes de previsión asegurados, resultan básicos para poder efectuar un asesoramiento financiero correcto

Es imprescindible para el buen funcionamiento del sistema también conocer los distintos puntos a seguir en el proceso de análisis de las operaciones de activos que resultan determinantes para la buena marcha de las entidades, además de la utilización de las fórmulas que se aplican en las distintas modalidades de amortización de préstamos.

Estas características de los préstamos en general, particularmente, la concesión de préstamos hipotecarios, requieren el conocimiento de los instrumentos financieros del producto y de todos los elementos necesarios para su constitución.

Aunado a lo anterior, las necesidades de financiación de las empresas son múltiples y están asociadas a su estructura financiera, planes de crecimiento etc.

Para cubrir estas necesidades existe una amplia gama de productos que la banca puede ofrecer al mismo tiempo que controla el nivel de riesgo. El conocimiento de los distintos productos para cada necesidad resulta el eje para el buen progreso de la nueva banca digital.

El acceso multicanal de los usuarios de los servicios financieros será la clave en los próximos tiempos, El dominio y la integración de los canales, oficinas, tarjetas, banca por internet, servicio telefónico, cajeros automáticos y otros nuevos que emergerán, ya están empezando a ser determinantes para el éxito competitivo de cada banco, de los cuales dependerá toda la evolución del sistema financiero a nivel mundial.

Esto ha cambiado el sentido estratégico de las instituciones bancarias en el contexto visionario hacia las tecnologías digitales, en donde se ajustan sus prioridades internas para poder permanecer en el mercado ante la entrada de nuevos competidores.

Gráfico 2. Prioridades estratégicas a partir de la economía digital



Fuente: BBVA (2019):

<https://accionistaseinversores.bbva.com/microsites/bbvain2015/es/estrategia/transformation-journey/un-nuevo-estandar-en-experiencia-de-cliente/>

Esto lo ha reflejado BBVA en su cuadro de prioridades de la estrategia que implementa en sus más de 30 países donde esta institución tiene presencia, lo que significa claramente el cambio administrativo en la forma de trabajar de los bancos en función del nuevo contexto internacional.

Capítulo 2: La nueva economía digital

“El gran motor del cambio-la tecnología”

Alvin Toffler

2.1 El Internet como eje de la revolución digital

El internet ha sido el eslabón principal de la actual revolución digital, el cual ha sido determinante en la conjunción del proceso tecnológico con la nueva estructura del sistema de comercio mundial. Este proceso es un factor determinante para los costos del comercio, además que ha influido en las tendencias mundiales de las ventajas comparativas.

Gracias a este cambio la economía actual ha tenido la necesidad de ajustarse al Internet, por lo que ha modificado las facetas de la vida cotidiana en el mundo. Dichas posibilidades que se abren en la actualidad con base a las nuevas tecnologías digitales, permiten procesar y analizar grandes volúmenes de datos y así ha permitido que los ordenadores, la automatización y el análisis de datos se combinen de una forma completamente nueva que está transformando la economía y el comercio mundial, creando el concepto de economía digital.

Los organismos institucionales han tomado cartas en el asunto respecto a la nueva configuración económica mundial, donde ellas han analizado 4 formas en que las tecnologías digitales aumentan el componente de servicios del comercio: El primero refiere que gracias a la aparición de nuevos servicios que sustituyen el comercio de mercancía, además de las nuevas redes de producción internacionales han logrado aumentar el número de servicios que ocupan las manufacturas. En segundo lugar, las tecnologías digitales fomentan el comercio de ciertos tipos de bienes⁸ y reducen el comercio de productos digitalizables. En el tercer tema se visualiza que las tecnologías digitales afectan a la complejidad de la duración de las cadenas de valor a nivel mundial, lo que hace reducir los costos que se asocian a la coordinación de tareas geográficamente dispersas. Y en el cuarto lugar es donde se observa a las tecnologías digitales, las cuales modifican las tendencias de la ventaja comparativa, ya que acentúan la importancia de factores tales como la calidad de la infraestructura digital y el tamaño del mercado, además de involucrarse con el peso institucional y normativas de dicho concepto, como puede ser el concepto de propiedad intelectual.⁹

⁸ Son productos sujetos a entrega puntual o especialmente ligados a procesos de certificación y contratos.

⁹ La propiedad intelectual es el conjunto de derechos ligados a las creaciones que son fruto de la inteligencia humana. Abarca los Derechos de autor y la Propiedad Industrial como patentes, marcas diseños etc.

Para que exista una correcta y productiva implementación de estas nuevas oportunidades digitales es necesaria la conformación de una serie de factores, como fue señalado en el Informe sobre el comercio mundial 2017, donde se enumera la adopción y difusión de la tecnología dependen de una serie de factores como la viabilidad, la asequibilidad y la cultura de gestión, así como del marco legal y reglamentario conforman la base para trabajar en pro de favorecer a los países en desarrollo que recién actúan en esta nueva base económica.

En la literatura se menciona a un entorno donde “se está asistiendo al desarrollo gradual de un mercado financiero global e interdependiente, operado por redes informáticas, con una nueva serie de reglas para la inversión de capital y la valorización de las acciones, y de los activos financieros en general. A medida que las tecnologías de la información son cada vez más poderosas y flexibles, los mercados financieros se van integrando y tienden a funcionar como una unidad en tiempo real en todo el planeta” (Castells, 2001, págs. 407-412). Esto reafirma la idea que a finales de los años ochenta el Banco Mundial basado en el proceso de globalización, visualizaba la integración internacional de los mercados de bienes, servicios y capitales, donde los factores de producción se transforman y el trabajo intelectual se convierte en uno de los recursos más importantes de la nueva economía.¹⁰

Las actividades del nuevo comercio electrónico cuenta con características particulares; como la literatura menciona, “en el factor de producción tierra entra en juego la propiedad y los límites territoriales, sin embargo en la nueva economía la tierra son las redes”, (Oropeza, 2018, págs. 15-17) y así se determina la inexistencia de fronteras comerciales y territoriales. Así se resalta que la línea de división entre las actividades comerciales tradicionales y las de la nueva economía presentan características muy contrastantes.

El auge de las tecnologías digitales ha contribuido a impulsar el crecimiento en la actualidad económica, tales como la inteligencia artificial, Internet, la fabricación aditiva¹¹ y las cadenas de bloques han sido posibles gracias al aumento exorbitante de la potencia computacional, la banda ancha y la información digital.

Toda actividad actual se ha dado gracias a la llegada a los hogares de las nuevas tecnologías digitales desde hace algunas décadas, esto permite aumentar la diversidad de productos y herramientas que favorecen las condiciones para que

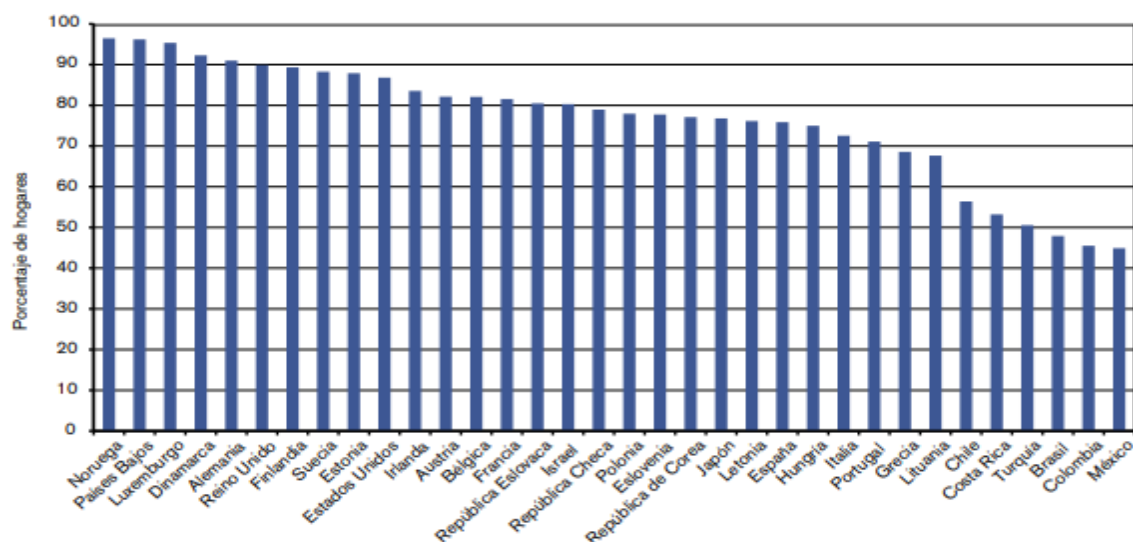
¹⁰ El concepto de la nueva economía surgió a la década de noventa acuñado por el economista Brian Arthur para describir el nuevo cambio en la economía, la cual se basará en el conocimiento gracias a factores tales como el desarrollo tecnológico y la globalización.

¹¹ La fabricación aditiva o impresión en 3D se utiliza para describir la tecnología en general con aplicaciones industriales de fabricación de componentes y con equipos profesionales.

las empresas produzcan, promuevan y distribuyan sus productos con un costo mucho menor.

La tenencia de un dispositivo electrónico en el hogar de cada familia del mundo, se ha estado convirtiendo en un producto de primera necesidad debido a todos los usos que ella conlleva. A nivel mundial entre un 70% y un 90% de los hogares tienen acceso a una computadora, como es observable en la gráfica siguiente, sin embargo, se puede ver la brecha que existe entre los países ricos y pobres, donde los segundos es mucho menos común el uso de estas herramientas.

Gráfico 3. Acceso a computadoras en el hogar 2015



Fuente: OCDE (2016):

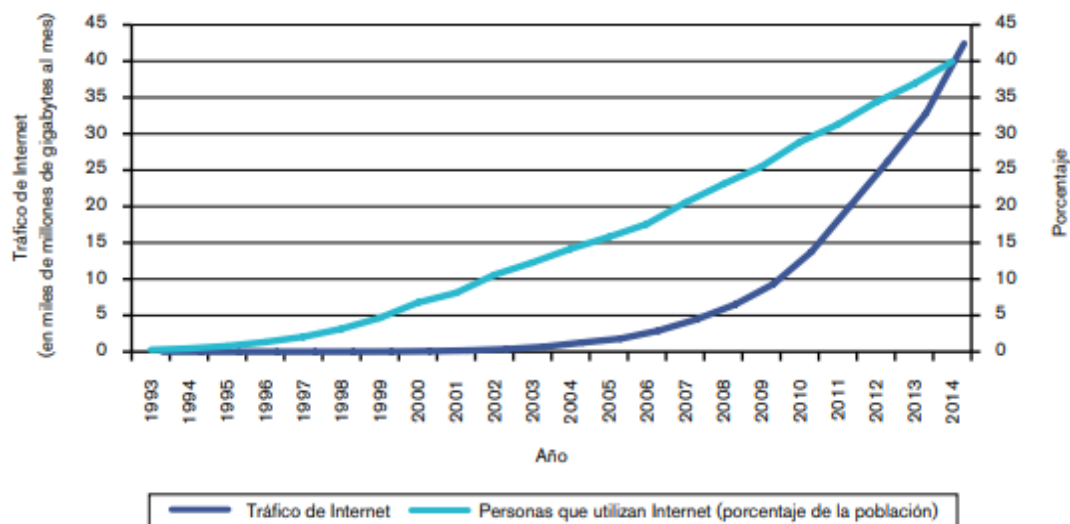
https://read.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/perspectivas-de-la-ocde-sobre-la-economia-digital-2017_9789264302211-es#page170

Para el año 2018 gracias a estos dispositivos, casi la mitad de la población puede tener acceso a Internet, lo que indica un progreso un poco lento para los alcances que se pudieran tener, donde en 1990 era el 4% de la población que contaba con el servicio.

Los servicios de telecomunicaciones, en particular, de telefonía móvil y de transmisión de datos, proporcionan la infraestructura básica y la capacidad de transmisión para prestar digitalmente los servicios que conlleva. Esta evolución tecnológica ha mejorado la calidad, la velocidad y capacidad de transmisión y asequibilidad de las redes, lo que facilita el suministro de productos de conexión de los productores, vendedores y consumidores a través de las fronteras.

En la siguiente gráfica se muestra el volumen de tráfico a Internet¹², el cual se ha incrementado considerablemente, donde dicho aumento pone de manifiesto muchas otras causas, tales como el crecimiento del número de usuarios y la mayor sofisticación y variedad de los posibles usos de Internet

Gráfico 4. Personas que utilizan Internet y el volumen de tráfico de Internet



Fuente: Cisco Systems e Indicadores del Desarrollo Mundial (2015):

https://www.cisco.com/c/es_mx/solutions/service-provider/visual-networking-index-vni/index.html

2.1.1 El Internet y el comercio digital

Existe una gran disparidad entre las diversas regiones del mundo en cuanto a la penetración que ha logrado el Internet. En los últimos años se puede observar que en la región de África Central y el sur de Asia existe aún un índice bastante bajo en comparación con otras regiones más desarrolladas donde existe un crecimiento más rápido en la adopción de internet.

El manejo del internet para fomentar el comercio interno y externo de un país es fundamental para que la economía pueda presentar síntomas de crecimiento y desarrollo. En función de esto, la UNICTAD¹³ en el año 2017 calculó el valor del

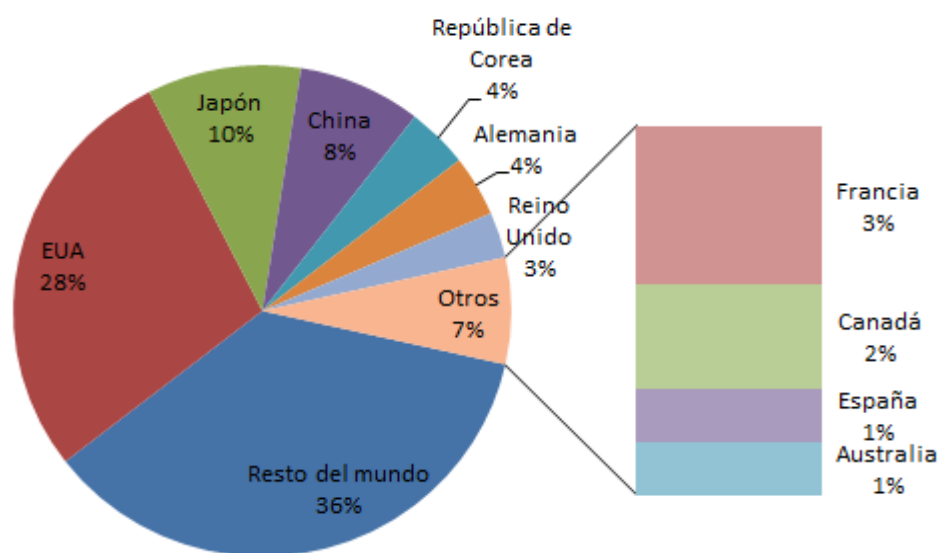
¹² El tráfico web es la cantidad de datos enviados y recibidos por los visitantes de cualquier sitio web. Su principal función es medir la afluencia de usuarios que visitan cierto contenido con el fin de realizar futuros análisis

¹³ La UNICTAD por sus siglas en inglés (United Nations Conference on Trade and Development) es La Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo, la cual fue creada en 1964 para enfocarse en asuntos relacionados con el comercio, las inversiones y el desarrollo de las naciones para maximizar las oportunidades económicas de los países en vías de desarrollo y enfocarse en la integración de la economía mundial.

comercio electrónico en 25 billones de dólares, lo que representó un aumento del 56% con respecto a los datos de 2013 que fueron 16 billones de dólares.

Esta disparidad expresada en el siguiente gráfico, se observa en cuanto a datos de la UNCTAD donde un pequeño grupo de países han aprovechado estas herramientas para fomentar su comercio electrónico, estos beneficiarios como Estados Unidos, Japón, China y República de Corea representan la mitad del total mundial de transacciones entre empresas y consumidores a través de medios electrónicos.

Gráfico 5. Composición de las transacciones de comercio electrónico mundial según su valor, 2015



Fuente: Elaboración propia con datos de UNCTAD 2017:
https://unctad.org/es/PublicationsLibrary/ier2017_es.pdf

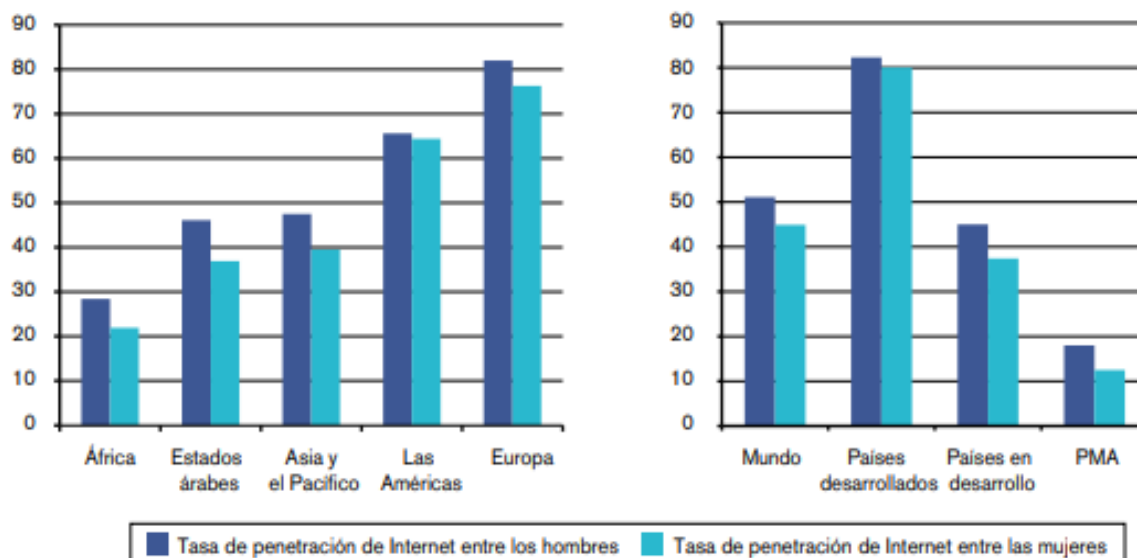
Además de la brecha por región y por tipo de economía que contrasta las disparidades entre los países, también es importante observar que aún existe en cualquier parte del mundo diferencias entre hombres y mujeres. Según estimaciones de la UIT¹⁴ en el año 2016 la brecha digital de género es persistente y tiende a crecer con el tiempo.

En el siguiente gráfico puede verse que en el año 2016 las tasas de penetración de Internet son más altas entre los hombres que las mujeres en todas las regiones

¹⁴ La Unión Internacional de Telecomunicaciones es el organismo especializado en telecomunicaciones de la Organización de las Naciones Unidas, que se encarga del ámbito de regulación en esta materia a nivel internacional entre las distintas administraciones y empresas operadoras.

del mundo. Esto deja una labor muy importante en el mundo, en donde en países con falta de empoderamiento de las mujeres¹⁵ obstaculizan los esfuerzos internacionales por que el género femenino participe más activamente en la nueva economía digital.

Gráfico 6. Tasas de penetración de Internet por género en el mundo



Fuente: Unión Internacional de Telecomunicaciones (2016): <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/facts/default.aspx>

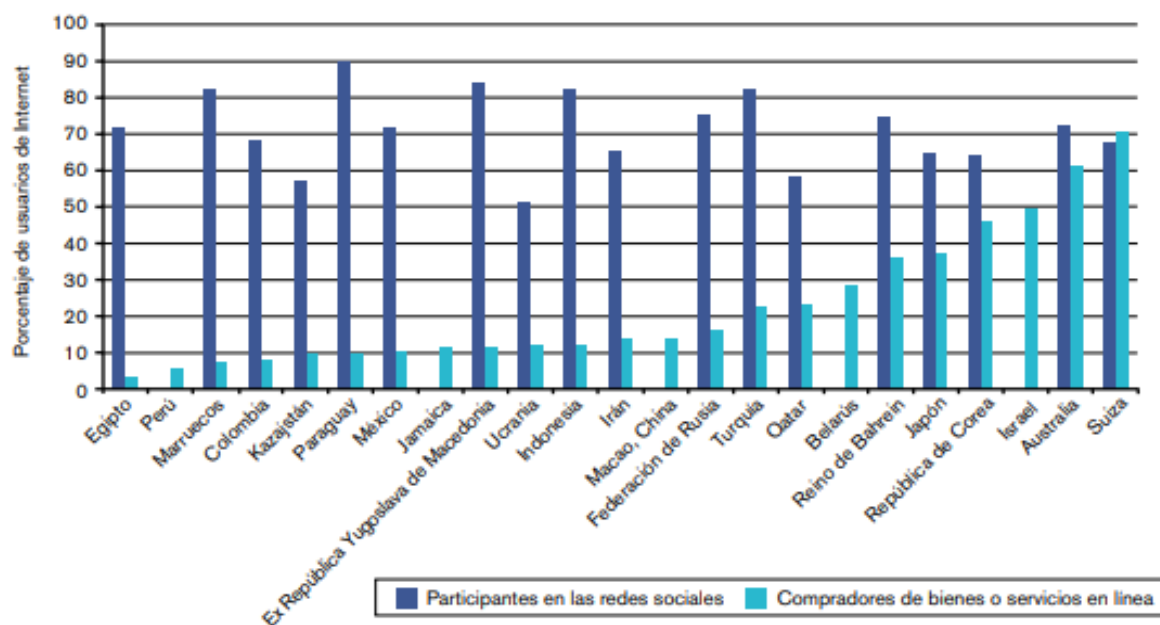
Es indudable que la digitalización está reconfigurando la actividad económica en todo el mundo, sin embargo, este cambio se produce a diferentes velocidades según el grado de preparación de cada país para participar en la economía digital y la medida en que éstos le sacan provecho. Es así como la brecha digital entre los países desarrollados y los que están en vía de desarrollo pueden suponer un obstáculo o aumentar la integración económica en el mundo digital.

La siguiente gráfica visualiza la afirmación anterior, donde el porcentaje de usuarios de internet de los países en desarrollo resulta siete veces inferior al porcentaje del uso de medios sociales. Esto en gran virtud se da por el acceso limitado a los servicios de banda ancha, lo que supone que en dichas naciones el comercio digital aún no se ha potencializado por el poco desarrollo de dichas tecnologías, generando desconocimiento y desconfianza de los consumidores.

¹⁵ El empoderamiento femenino es un tema importante en materia económica que en los últimos años se menciona en las conferencias económicas internacionales como primordial, esto debido a que es vital empoderar a las mujeres para que participen plenamente en todos los sectores y a todos los niveles de la actividad económica con el fin de que las economías se fortalezcan y se establezcan sociedades más estables y justas.

Existen otros obstáculos que ayudan al resultado obtenido en el siguiente gráfico, entre los cuales el bajo poder adquisitivo, sistema de pago electrónico deficientes y marcos jurídicos obsoletos reflejan dicha brecha existente para que el acceso a internet y las redes sociales¹⁶ ayuden al desarrollo comercial de cada país.

Gráfico 7. Porcentaje de usuarios de Internet que hacen compras en línea y participa en redes sociales.



Fuente: UNICTAD 2017 con datos de la UIT:
https://unctad.org/es/PublicationsLibrary/ier2017_es.pdf

El avance de las tecnologías digitales genera desafíos y obligaciones a los países para ajustarse a ellas como objetivo económico en sus planes de desarrollo. Esto se ve reflejado en los cambios surgidos a medida que la importancia de ellos ha ido en aumento.

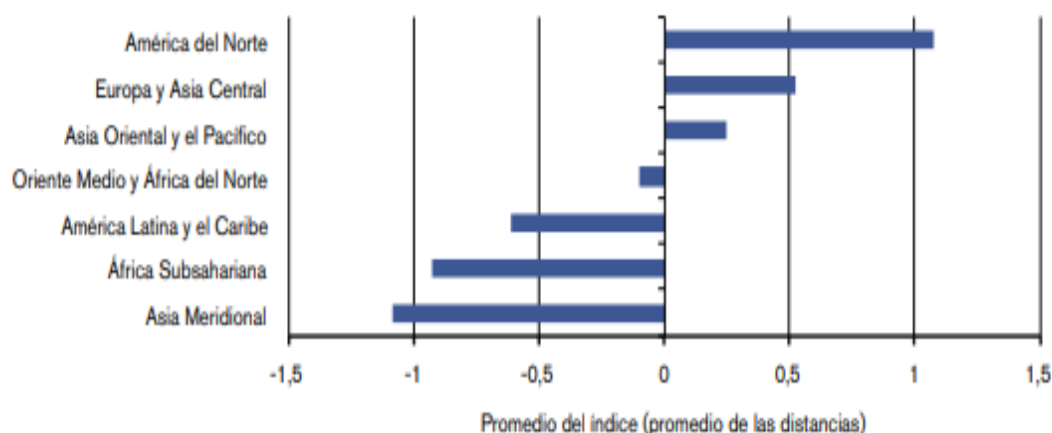
Para medir la mejor preparación hacia la nueva economía digital la UNICTAD se dedicó a medir el nivel de preparación para la era digital desde una perspectiva regional donde América del Norte está mejor preparada, observando en contraste las regiones de Asia Meridional, África Subsahariana y América Latina como rezagadas, las cuales resultan ser las menos beneficiadas de inversiones que

¹⁶ En los países desarrollados y en vías de desarrollo cada vez más empresas utilizan internet y los sistemas de telefonía móvil para difundir sus marcas, propuestas, productos y servicios, lo que ha propiciado que las redes sociales, han pasado de ser una plataforma digital de entretenimiento a ser negocios comerciales online. Según un estudio de We Are Social y Hootsuite, un 75% de los consumidores han comprado algo después de haberlo visto en redes sociales y otro 57%, muestran interés de compra luego de observar tiendas virtuales en redes.

ayuden a mejorar sus redes de banda ancha para contrarrestar el evidente rezago en la era digital

El estudio mencionado fue el resultado del siguiente gráfico, combinó a cuatro indicadores que revelan la proliferación y la velocidad de las conexiones a Internet de banda ancha fija y móvil, las redes que proporcionan las velocidades de conexión, el promedio de las distancias entre el valor de un país y el promedio de sus indicadores de banda ancha.

Gráfico 8. Índice de acceso de agrupaciones nacionales a la banda ancha



Fuente: UNICTAD 2017 datos 2016:
https://unctad.org/es/PublicationsLibrary/ier2017_es.pdf

2.2 La reconfiguración tecnológica sectorial

La aparición de medios digitales en la actividad económica tienen un impacto de diferente forma a nivel sectorial, el cual corresponde al grado de intensidad y la viabilidad de las empresas para emplear tecnologías digitales y su estimación sobre la magnitud del comercio digital a nivel de su propia industria en específico.

La economía digital afecta a todos los sectores económicos sin excepción alguna a nivel mundial, lo cual conlleva a que las empresas modifiquen su estructura con la finalidad de seguir compitiendo en este nuevo mercado digital.

En la siguiente gráfica se expresa los sectores difieren entre sí de la dependencia tecnológica en función de su intensidad digital empleada, clasificación que propuso la Comisión Europea¹⁷ en el año 2017 basándose en la proporción de empresas de un sector determinado que utilizan menos 7 de un total de 12

¹⁷ La Comisión Europea es una de las siete instituciones de la Unión Europea que está encargada de proponer legislación, aplicar las decisiones comunitarias, defender los tratados de la Unión Europea y ocuparse de los asuntos diarios de la Unión.

tecnologías digitales, donde es claro que las empresas de servicios son la que usan mayormente estas nuevas herramientas en comparación con las empresas manufactureras.¹⁸

Gráfico 9. Intensidad digital de algunos sectores



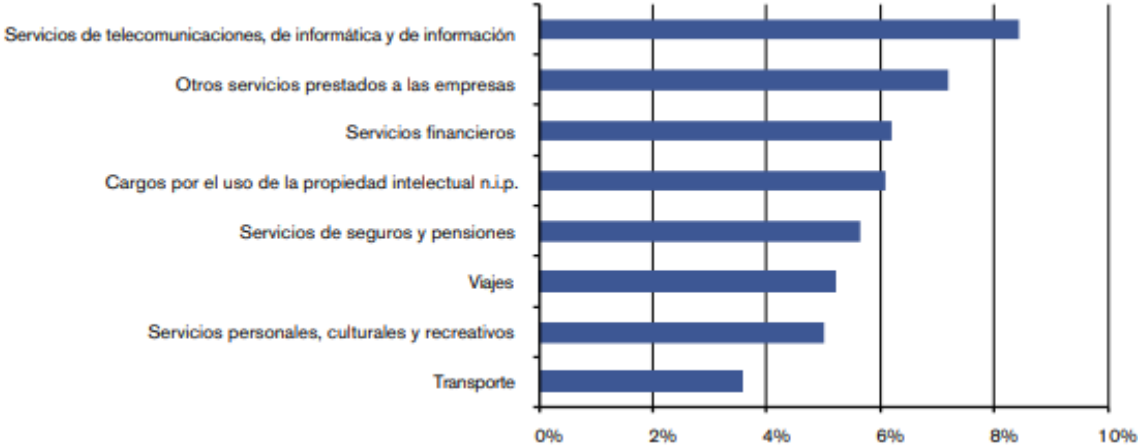
Fuente: UNICTAD 2017 datos 2016:
https://unctad.org/es/PublicationsLibrary/ier2017_es.pdf

Los adelantos tecnológicos y el aumento de la comerciabilidad transfronteriza han provocado grandes cambios en la forma en que se compone el comercio de servicios. Las exportaciones de servicios crecen exponencialmente desde el año 2005, ya que muchos de estos pueden suministrarse por los medios digitales, de comunicaciones, informática y de información.

¹⁸ La utilización de las tecnologías digitales en las manufacturas se identifican como los robots industriales y las metodologías productivas utilizadas.

En el siguiente gráfico se confirma la explicación anterior respecto a las tasas de crecimiento media anual de servicios, donde el comercio de estos sectores crece más rápido que el comercio de servicios realizado con métodos tradicionales. Esto lleva a que las empresas se ajusten a las condiciones que el mercado exige por el cambio del comportamiento de los consumidores.

Gráfico 10. Tasas de crecimiento anual del comercio en los servicios entre 2005 y 2016.



Fuente: Datos obtenidos de la OMC sobre el comercio de servicios UNCTAD:
https://www.wto.org/spanish/res_s/publications_s/world_trade_report18_s.pdf

Las nuevas tecnologías están reconfigurando todos los sectores económicos, y en el caso del sistema financiero su labor será la de promover un mejor desempeño de las instituciones, por ejemplo, agilizando las operaciones de pago, reducción de costos con el fin de mejorar los servicios, los cuales según la Secretaría General de las Naciones Unidas crearán nuevas soluciones a través de servicios diseñados según las necesidades del cliente que ayudaran a mejorar su calidad de vida, potencializando la importancia de la nueva banca digital.

2.3 Visión mundial de la nueva economía digital

La tecnología de la información salió a la luz pública alrededor de los años 70's y marcó el comienzo de la nueva revolución digital, lo que también propicio a que el gobierno estuviera más involucrado en estas nuevas tendencias provocando que fuera foco político para la implementación de nuevas reglamentaciones, causando que a partir de ese momento las instituciones financieras se ajustaran a los nuevos lineamientos modificaron los procesos de trabajo que llevaba con la banca tradicional, transformándose en constancias electrónicas.

Con estas nuevas apariciones trajeron consigo también nuevos problemas de las actividades relacionadas con la tecnología de la información, creando “banca en la sobra, las cuáles a raíz de los nuevos medios conforman a las operaciones bancarias mediante la nueva compleja red de balances se encontraban lejos de una regulación” (McMillan, 2018, págs. 23-27). Además el ascenso de la era digital en la banca demuestra que las actividades bancarias no son exclusivas de los bancos, donde la tecnología de la información permite que el sistema financiero sostenga una economía descentralizada y de capital intensivo sin la necesidad de recurrir a los bancos.

La economía financiera define a la innovación financiera como la creación y posterior propagación de nuevos instrumentos financieros, nuevas tecnologías financieras, nuevas instituciones y nuevos mercados. Dicho proceso tiene la característica de aumentar las fuentes de liquidez de los agentes económicos y tener una mejor distribución de los riesgos inherentes a ellos. En cuanto a los instrumentos financieros, las instituciones financieras y no financieras utilizan las nuevas herramientas con el fin de dispensar riesgos, aumentar ganancias y para enfrentar las nuevas problemáticas del mercado ante los cambios en el comportamiento y volatilidad que atrajo consigo.

En la teoría existe una teoría de los motivos del surgimiento y desarrollo de las innovaciones financieras. (Vindas-Jimenez, 1996, págs. 115-151).

- 1) La mayor volatilidad en las tasa de interés, en los precios de acciones y los tipos de cambio, así como de los proceso inflacionarios provocan la necesidad de establecer nuevas y mayormente eficientes las vías en que el riesgo será distribuido en los mercados financieros.
- 2) La existencia de regulaciones y leyes impositivas pueden provocar el surgimiento de mecanismos de evasión, tales como el desarrollo de productos financieros y nuevas estrategias comerciales para evitar a las mismas.
- 3) El importante crecimiento internacional la cual se ha ligado con los procesos de liberalización de los mercados, los cuales requirieron un intercambio de la misma magnitud de servicios financieros y préstamos internacionales, lo que trae consigo la posibilidad que los países puedan transferir grandes sumas de manera fácil a otros países, creando la necesidad de contar con productos financieros y estrategias de comercialización más sofisticada.
- 4) La desregulación de los mercados de capital internos respecto a las externas facilitan la circulación constante del capital entre los países, lo que estimula la aparición de instrumentos canalizadores de la oferta hacia la inversión.

- 5) El crecimiento de la competencia entre intermediarios financieros de igual forma promueven el desarrollo de nuevos activos y servicios financieros en el mercado interno, como cajeros automáticos, tarjetas de crédito, transferencias electrónicas y nuevos activos financieros a plazos menores que ganan algún interés.
- 6) El avance tecnológico en sistemas computacionales y telecomunicaciones son los causantes de la realización de transacciones de valores entre diferentes mercados sin barreras de tiempo o espacio. En este sentido, sin dichos avances en técnicos y de comunicaciones no existirían las innovaciones financieras.
- 7) Las nuevas técnicas de capacitación de personal profesional dentro de los participantes del mercado influyen de manera positiva en este rubro, con lo cual se crean nuevos productos complejos y estrategias comerciales más sofisticadas. (Vindas-Jimenez, 1996, págs. 115-151)

Con todos estos puntos, la globalización financiera promovió el desarrollo del mercado de capitales, que es el espacio privilegiado de la intermediación financiera para el financiamiento de la producción.

Existen dos posturas referente al impacto de las innovaciones financieras en las economías, donde una defiende al ideas de que la aparición de nuevos mercados financieros e instrumentos “traen consigo beneficios como crecimiento económico, estructuras financieras flexibles, creación y ampliación de otros mercados, incremento de posibilidades de consumo y un impacto positivo en el bienestar” (Merton, 1992, págs. 12-22). En contraparte se puede mencionar que conllevan altos costos que no se ven reflejados en cuanto a los beneficios obtenidos debido a que son creadores de volatilidad en los mercados, resultar ser más complejos los proceso financieros, falta de certidumbre legal, pérdida de confianza y mayor complejidad de operación entre las razones más importantes.

La banca electrónica es la tendencia del futuro a nivel mundial, donde todos los países en donde ya es una realidad les ofrece grandes beneficios a los consumidores en términos de facilidad y costo de las transacciones, a su vez plantea nuevos desafíos para las autoridades nacionales de regulación y supervisión del sistema financiero y la necesidad de crear nuevos mecanismos en la implementación de la política macroeconómica.

El análisis de la adopción de “la banca electrónica en países poco desarrollados supone una gran oportunidad para que estos logren cubrir la brecha tecnológica”. (Nsouli-Schaechter, 2002, pág. 48). Esto en función de que los clientes de los servicios financieros puedan tener mayor facilidad de acceso a los beneficios de la expansión bancaria a través de los nuevos sistemas de comunicaciones

inalámbricos que se están desarrollando más rápidamente que las redes tradicionales.

En los países ya se han puesto a trabajar en materia de regulación, lo cuales requieren modificar las normativa a fin de alcanzar los objetivos principales: garantizar la seguridad y solidez del sistema bancario nacional, fomentar la disciplina de mercado y proteger los derechos de los clientes con el fin de mantener la confianza de los consumidores en las instituciones bancarias.

En cuanto las debilidades notorias sobre la tendencia de la banca electrónica que primeramente sale a relucir es la escasez que la banca por internet presenta en cuanto a los datos disponibles, los cuales dificultan las comparaciones métricas entre países.

El nuevo entorno financiero provoca nuevos desafíos para las administraciones de los bancos y autoridades responsables. Estos tienen su origen en el aumento radical de transacciones transfronterizas como consecuencia de la disminución de costos de éstas, además de la mayor comodidad de las actividades bancarias, así como del recurso a la tecnología de brindar servicios bancarios con la necesaria seguridad.

Los riesgos principales que deben enfrentar las naciones en sus sistemas financieros a consecuencia de la banca digital podemos numerar los siguientes:

- Riesgo para la regulación: Debido a que el Internet permite brindar servicios desde cualquier parte del mundo, existe el peligro de que los bancos traten de eludir la regulación y la supervisión. Para ello los encargados de este tema pueden requerir que los bancos que operen dentro de sus economías presenten una licencia¹⁹ para operar, esto debido para que sea más fácil rastrear las operaciones realizadas desde su origen.
- Riesgo jurídico: Las transacciones electrónicas llevan en su naturaleza mayor riesgo jurídico para las instituciones bancarias, pues aunque tienen la posibilidad de ampliar el ámbito geográfico de sus servicios con más rapidez que la banca tradicional, en algunos casos, pueden no conocer debidamente la legislación ni la reglamentación de la jurisdicción local antes de expandir sus servicios ofrecidos. En este contexto los bancos virtuales

¹⁹ En Estados Unidos y en la Unión Europea un banco virtual con licencia fuera de esas jurisdicciones que desean ofrecer servicios bancarios electrónicos y capturar depósitos deben primeramente establecer una sucursal al amparo de la licencia.

están expuestos pérdidas por acciones legales cometidas involuntariamente.²⁰

El lavado de dinero es una actividad delictiva común que se presenta en la banca múltiple, la cual la banca electrónica ha facilitado en gran medida debido a que permite el anonimato. Una vez que un cliente abre una cuenta, es difícil para los bancos determinar si el titular nominal realiza una transacción, además de identificar el verdadero origen de los recursos, lo que lleva a diversos países buscar nuevas herramientas de control para disminuir esta actividad.²¹

- **Riesgo operativo:** La dependencia de la nueva tecnología para prestar servicios hacen de la seguridad y la disponibilidad del sistema el principal riesgo operativo de la banca electrónica. Las amenazas desde el punto de vista de la seguridad pueden provenir de dentro o de fuera del sistema, y por ello es que los organismos reguladores y de supervisión bancaria tienen que lograr que los bancos operen conforme a prácticas adecuadas para garantizar la confidencialidad de los datos y la integridad del sistema y de la información.

Las prácticas de seguridad de los bancos deben someterse a verificaciones y revisiones periódicas por parte de expertos independientes para analizar la vulnerabilidad de la red y la capacidad de recuperación. Al planificar la capacidad para hacer frente a un creciente volumen de transacciones y a los nuevos avances tecnológicos, es importante tener en consideración las repercusiones presupuestarias de las nuevas inversiones, la capacidad para atraer personal capacitado y la posibilidad de depender de proveedores de servicios externos.

La gestión de un mayor riesgo operativo debe ser una parte fundamental en el control de riesgos a nivel general de los bancos y los supervisores tienen que incluir los riesgos operativos en las evaluaciones de la seguridad y solvencia.

- **Riesgo para la reputación:** Las infracciones de la seguridad y las distorsiones en la disponibilidad del sistema pueden dañar la reputación de

²⁰ Existen casos donde en los países que aún no requieren licencia para que los bancos puedan ofrecer servicios electrónicos, al no tener contacto con las autoridades de supervisión del país anfitrión, al mantenerse al tanto de los cambios en la reglamentación han infringido las leyes que protegen al cliente sobre obtención y privacidad de la información que afectan a la oferta de servicio y captación de nuevos clientes.

²¹ Para combatir el lavado de dinero, muchos países han formulado directrices específicas sobre la identificación de los clientes, normalmente recomendando verificar la identidad y el domicilio de interesado antes de abrir una cuenta, y sobre el control de las transacciones por Internet, que exige una mayor vigilancia.

los bancos. “Cuanto más dependa el banco de los medios electrónicos para la prestación de sus servicios mayores serán los riesgos para su reputación” (Nsouli-Schaechter, 2002, págs. 49-51). Si un banco electrónico tiene problemas que hacen perder la confianza de los clientes en las transacciones electrónicas en general, o hacen que las fallas del banco sean consideradas deficientes de supervisión de todo el sistema, lo que llega a afectar a otros proveedores de los mismos servicios bancarios electrónicos. El uso indebido de las medidas de seguridad por parte de los clientes y el desconocimiento de la necesidad para tomar precauciones también son causa de afectación al riesgo reputacional. La solución a estas situaciones es la de educar al consumidor mediante ayuda de sus empleados o de campañas especiales para el correcto funcionamiento de las nuevas herramientas.

En cuanto a los instrumentos reguladores la literatura menciona a cuatro fundamentales en que los organismos reguladores deben centrar su atención para hacer frente a los nuevos desafíos de la banca electrónica.

- **Adaptación:** La rapidez con la que se han producido los cambios tecnológicos y de su incidencia en las actividades bancarias, la actualización de la reglamentación se torna una tarea vasta y compleja, que consume mucho tiempo.²² Los organismos reguladores y de supervisión deben velar por que su personal tenga los conocimientos tecnológicos necesarios para evaluar posibles cambios en los riesgos, lo que puede exigir una inversión en capacitación, equipo y programas informáticos.
- **Legalización:** “Los métodos nuevos para realizar las transacciones, los instrumentos y los proveedores de servicios exigirán definición, reconocimiento y autorización jurídica”. (Nsouli-Schaechter, 2002, pág. 52). Un ejemplo actual en esa materia es la implementación de la firma electrónica en la cual solo falta darle la misma condición jurídica que a la firma manuscrita. Existe el debate acerca de reconsiderar definiciones y autorizaciones legales vigentes, como la definición jurídica de banco y el concepto de frontera nacional.
- **Armonización:** La armonización internacional de la regulación de la banca electrónica tiene que ser una prioridad fundamental. Ello significa intensificar la cooperación transfronteriza entre las entidades de supervisión

²² En el año 2001 el Banco de Pagos Internacionales elaboró sus “Principios para la gestión del riesgo en la banca electrónica” en los que se estudia la manera de ampliar, adaptar y ajustar el marco para la gestión del riesgo al contexto de la banca electrónica

y coordinar la legislación y las prácticas en materia de reglamentación regulatorias a nivel internacional y nacional entre los distintos organismos que se encargan de esta materia.

- Integración: Se refiere al proceso que consiste en incluir los aspectos de la tecnología de la información y los consiguientes riesgos operativos en las evaluaciones de la seguridad y solvencia en el contexto de la supervisión bancaria.

Todas estas características conllevan a generarse nuevos desafíos macroeconómicos, pero no solo involucrarán a los organismos reguladores, sino que a medida que la banca electrónica transforma el panorama financiero y multiplica las posibilidades de movimiento transfronterizos de capital al momento, los responsables de la política macroeconómica enfrentaran nuevos problemas que surgirán con el paso del tiempo.

Dentro de ello existen dos nuevas corrientes de pensamiento que nacen de la banca digital. “La primera menciona que la revolución tecnológica, particularmente la expansión del dinero electrónico y los avances electrónicos en las prácticas bancarias podrían dar lugar a la desconexión de las decisiones de las familias y las empresas de las operaciones financieras del banco central, lo que pondría en peligro la capacidad de la política monetaria para influir en la inflación y la actividad económica” (Nsouli-Schaechter, 2002, pág. 52) lo que llevaría a un descontrol administrativo, pudiendo causar fuertes desajustes económicos para la administración nacional. La segunda sugiere que gracias a la expansión de la banca electrónica, los costos de las transacciones pueden disminuir significativamente, provocando un ajuste a la baja reflejándose en beneficios tanto para las instituciones bancarias como para los consumidores de dichos servicios, fomentándose así la preferencia por usar las nuevas herramientas.

2.3.1 Perspectivas institucionales mundiales de la economía digital

El internet ha cobrado gran relevancia a nivel económico mundial para que el funcionamiento de intercambio comercial entre los países pueda llevarse de una manera más eficaz y dinámica. A raíz del nuevo contexto las instituciones mundiales han tomado cartas en el asunto incluyéndolas en su agenda y realizando investigaciones y reflexiones acerca de la importancia que ha ido adquiriendo las TIC'S dentro de la economía global. Es por ello que para el presente trabajo es necesario mencionar las perspectivas y labores en pro de la economía digital de las principales instituciones del mundo.

2.3.1.1 Banco Mundial

Según cifras del Banco Mundial alrededor de 2500 millones de personas no utilizan servicios financieros formales y el 75% de los pobres no tiene cuenta bancaria. Dicho organismo menciona la importancia de la inclusión financiera como mecanismo de reducción de la pobreza e impulso de la prosperidad a nivel mundial.

La perspectiva del BM sobre el acceso a servicios financieros facilita la vida cotidiana y ayuda a las familias y empresas a planificar prácticamente todo a lo largo del día.

Desde el año 2010, más de 55 países se han comprometido a implementar la inclusión financiera, y más de 30 de ellas han puesto en marcha estrategias nacionales al respecto. Según el organismo los países que han logrado más avances con miras a la inclusión financiera son los que han creado un entorno normativo y reglamentario propicio, y han fomentado la competencia permitiendo a las instituciones bancarias y no bancarias innovar y ampliar el acceso a servicios financieros

La tecnología financiera digital, particularmente el aumento del uso de dispositivos móviles a nivel mundial, han facilitado la ampliación del acceso de las pequeñas empresas y poblaciones difíciles de alcanzar los servicios financieros a un costo más bajo y con menor riesgo. Algunos ejemplos son i) Los documentos de identidad digitales hacen más fácil las aperturas de cuentas, ii) La digitalización de los pagos en efectivo ha permitido que más personas empiecen a usar cuentas de transacciones. iii) Los servicios financieros por telefonía móvil permiten que haya un acceso conveniente aún en las zonas remotas y iv) la mayor disponibilidad de datos sobre los clientes permite a los proveedores diseñar productos financieros digitales que se adaptan mejor a las necesidades de las personas no bancarizadas.

La misma dinámica bancaria provoca que los países aceleren sus esfuerzos con miras a actuar a la par de las necesidades de la inclusión financiera, provocando algunos obstáculos, entre los que el BM ha identificado comprenden:

- Garantizar que acceso y los servicios financieros lleguen a las poblaciones de difícil acceso, como las mujeres y los pobres de las zonas rurales.
- Aumentar la capacidad y los conocimientos financieros de los ciudadanos para que puedan entender los diferentes servicios y productos financieros

- Asegurar que todos tengan documentos de identidad válidos y que se puedan legalizar fácilmente y a un bajo costo
- Idear productos financieros útiles y pertinentes que se adapten a las necesidades de los usuarios.
- Establecer marcos sólidos de protección de usuarios de servicios financieros, y adaptar las pertinentes entidades responsables de la reglamentación y la supervisión.
- La falta de documento de identidad dificulta abrir una cuenta bancaria, tener acceso al capital o al crédito.

Todas estas observaciones limitan la potencialidad de las ventajas que una nación pudiera obtener de enfocar su economía y sus políticas públicas en pro del acceso de su población a los servicios financieros, dejando claro que hay mucho que hacer a nivel internacional, en cuanto a características generales y a cada región del planeta a cubrir sus propias limitaciones individuales.

El desarrollo digital es la parte medular del mejor desarrollo de la nueva economía digital²³, y para ello el BM entre sus labores ofrece una amplia gama de servicios y soluciones para asegurarse de que los países clientes aprovechen el poder del desarrollo digital. Dichas actividades se concentran en cinco elementos que forman la base de las economías digitales sólidas e inclusivas:

- 1) La infraestructura digital: En estas se encuentra una amplia red de banda ancha fija y móvil, cables de fibra óptica que actuarán como pilares de la economía digital para que el acceso a la conectividad sea asequible y universal.
- 2) Los servicios financieros digitales y la identificación digital: Estos permiten a las personas, las empresas y a los Gobiernos interactuar entre ellos y realizar transacciones.
- 3) La innovación y los emprendimientos digitales²⁴: Estos requieren mayor apoyo, en donde requerirán un ecosistema adecuado de regulaciones gubernamentales y acceso al financiamiento.

²³ La primera vez que se utilizó el término de economía digital fue en el año 1995 donde Don Tapscott la define como un fenómeno revolucionario y abarcador impulsado por la convergencia de las comunicaciones, informática y contenidos que además crea una multimedia interactiva y una autopista de información.

²⁴ También son conocidos como startups se refiere a una empresa de nueva creación que comercializa productos y/o servicios a través del uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

- 4) Las plataformas digitales²⁵: Actualmente el comercio ha sido fuertemente atacado por este tipo de estrategias, donde igualmente aprovecha el gobierno, con el fin de impulsar su uso y fomentar la actividad económica.
- 5) Los conocimientos y las habilidades digitales: Estas lo gran crear una fuerza laboral especializada en temas digitales, los cuales aumentarán la competitividad en función de la aplicación de sus conocimientos.

Además de las cinco bases de la economía digital, el BM toma en cuenta otros campos, como las finanzas, el desarrollo del sector privado, la educación, el empleo y la protección social.

En 2018, la cartera del Banco Mundial comprendió 28 proyectos independientes de desarrollo digital, con compromisos totales que ascendían a 128 millones de dólares, dentro de los cuales incluían aspectos de transporte, educación, salud, agricultura, y gestión al sector público, todos en función del desarrollo digital.

Durante el mismo periodo el IFC proporcionó financiamiento por un total de 539 millones de dólares para proyectos enfocados en las telecomunicaciones, tecnofinanzas y capital de riesgo. Este tipo de inversiones en sectores estratégicos en la economía en donde se aplican logran disminuir las brechas de conectividad digital y ayudan a que otras empresas puedan hacer usos de ellas para integrar a más países a la era digital. Bajo estas condiciones la IFC²⁶ y el Banco Mundial han emprendido en ecosistemas digitales principalmente en países de África, Asia central y Asia meridional. Dichos proyectos se basan en investigaciones y estudios analíticos que el Banco Mundial hace antes de decidir realizar una inversión que sea benéfica para sus miembros, fortaleciéndolos gracias a sus poderes de convocatoria para juntar conocimientos²⁷ y recursos de varios organismos públicos expertos, innovadores y empresas e inversionistas privados.

Todas estas medidas que toma el BM tienen origen acerca de la forma de ver estas nuevas tendencias dentro de las economía a nivel mundial, las cuales las visualizan como un camino hacia la reducción de la pobreza, la cual generará una ola de mayor productividad y crecimiento a nivel económico.

²⁵ Las plataformas digitales se posicionaron alrededor del año 2004 con el nacimiento de la Web 2.0, la cual dio el inicio en que los sitios web podían compartir y facilitar la información que ellas poseían, convirtiéndose a la red general como una plataforma de trabajo colaborativo.

²⁶ La IFC por sus siglas en inglés (International Finance Corporation) Corporación Financiera Internacional, es una institución mundial creada en 1956 perteneciente al Banco Mundial cuya principal función es trabajar en el desarrollo dedicado exclusivamente al sector privado en los países en desarrollo.

²⁷ El Banco Mundial creó una plataforma de innovación digital y financiamiento para el desarrollo de los países que busquen soluciones digitales llamada Alianza para el Desarrollo Digital, la cual reúne asociados del sector público y privado para fomentar la creación y aplicación de estrategias de desarrollo digital y promover el intercambio de conocimientos mundiales en materia digital.

La baja penetración que actualmente se sigue presentando en ciertas economías en desarrollo se debe principalmente a temores a futuro donde la automatización reemplace a los empleados²⁸, rechazando la tecnología por miedo a que se pierdan empleos.

Es aquí donde el Banco Mundial tiene que ejercer un gran trabajo para que dicha idea no afecte el pleno aprovechamiento del mundo digital, buscando reducir las barreras que generalmente encarecen el precio de la tecnología que servirá para mejorar la productividad y fomentar el desarrollo tecnológico en un país.

Estudios que el BM ha realizado en Argentina, Brasil, Colombia y México demuestran que los trabajadores con menor capacitación se benefician de la adopción de tecnologías digitales aumentando su productividad laboral, además que dicho conocimiento adquirido les facilitan a los empleadores colocarse en mejores puestos laborales.

De acuerdo al Informe de América Latina y el Caribe existen ámbitos cruciales donde las políticas públicas de los estados pueden ayudar a aprovechar el poder productivo de la revolución digital.

- Poner la tecnología a disposición de empresas locales a precios competitivos.
- Garantizar que las empresas tengan incentivos para invertir en actualización tecnológica y exportaciones, en lugar de buscar protegerse de la competencia
- Capacitar a los trabajadores a fin de que estén preparados para los empleos del futuro²⁹

Es con ello que Mark A. Dutz³⁰ hace énfasis en reiterar que con mayor tecnología vendrá subsecuentemente mayor productividad, lo que generará que las compañías puedan bajar los costos variables, ampliar la producción, llegar a más mercados, crear mayores ingresos y con ello generar más y mejores puestos de trabajo.

²⁸ Karl Marx en su obra de El Capital hace referencia a la sustitución del trabajo motriz en las industrias por la maquinaria, la cual genera una lucha hombre-máquina por la pérdida de empleos a causa del uso de nuevas tecnologías.

²⁹ El Banco Mundial define a los empleos del futuro a los trabajos que la tecnología ha creado los cuales han aumentado la productividad considerablemente y logran prestar servicios públicos eficaces.

³⁰ Economista principal de la Unidad global de Macroeconomía del Banco Mundial

2.3.1.2 Organización Mundial de Comercio

La OMC³¹ Se ha pronunciado a favor de la expansión a nivel global del comercio electrónico argumentando que éste ofrece oportunidades importantes para el crecimiento, el desarrollo y la creación de empleo, lo cual ha permitido reducir los obstáculos al comercio que aparecen en las empresas y consumidores, además que debido a la reducción de costos que conlleva, permite a las empresas acceder a nuevas oportunidades de mercado y a las cadenas de valor mundiales.

Para el año 2017 dicha institución calculaba a nivel mundial que existen alrededor de 4,000 millones de personas que no tienen conexión a Internet, por lo que la potencialidad del comercio electrónico aún no alcanza su grado máximo debido a dichas desigualdades aún existentes.

Entre dichos contrastes la de mayor importancia y dificultad de ajustar los rezagos corresponde a los sistemas financieros, los cuales siguen ocupando métodos de banca y pago tradicionales que actualmente ya no son los adecuados para el entorno digital. “No se podrán aprovechar plenamente las ventajas que ofrece el comercio electrónico si muchos siguen sin tener acceso a servicios financieros” (Azevedo, 2017, pág. 1). Frase la cual está sustentada con los aproximadamente 2,000 millones de adultos en el mundo que no tienen una cuenta bancaria básica, afectándose no solo a la inclusión financiera, sino también a las personas, empresas, naciones y al comercio en general.

Los pagos digitales son el motor para fomentar la inclusión financiera en el comercio internacional, la cual resulta primordial integrar dichos movimientos digitales en las nuevas economías digitales de las naciones en desarrollo para lograr un amplio crecimiento económico y la autonomía financiera de las personas, en donde la tecnología móvil será su paralelo del progreso tecnológico ya que permitirán encontrar soluciones alternativas de los servicios de la banca.

Esta nueva reconfiguración del comercio electrónico donde el comprador paga por adelantado y simplemente tiene que esperar y confiar en que el bien o el servicio se concreten en el futuro, conlleva graves problemas para muchas pymes³². Esto debido que debido a que tienen poco flujo de efectivo y márgenes ajustados, este tipo de condiciones les resulta caro cuando los insumos proceden de proveedores extranjeros. Además que “los consumidores suelen preferir los proveedores tradicionales, incluso cuando sus precios son competitivos, por lo que las pymes

³¹ La Organización Mundial del Comercio (OMC) es la única organización internacional que se ocupa de las normas que rigen el comercio entre los países, donde su principal objetivo es garantizar que los intercambios comerciales se realicen de la forma más fluida, previsible y libre posible.

³² PYME es el acrónimo de pequeña y mediana empresa. Done se trata de una empresa mercantil, industrial o de otro tipo que tiene un número reducido de trabajadores y que registran ingresos moderados.

resultan afectadas por la competencia debido a su lenta reacción en cuanto a los problemas que se presentan en los tiempos con compradores y proveedores” (Azevedo, 2017, pág. 1). De esta manera, agregando la falta de información de las pymes sobre los servicios financieros digitales³³, se presenta una contradicción acerca de éstas tecnologías, las cuales en este caso en particular, agrandan la brecha digital en el comercio de las grandes empresas respecto a las pymes.

En la OMC los problemas que han observado de esta nueva forma de intercambio digital dentro de las economías en los países surgen principalmente por la falta de infraestructuras fiables, la falta de acceso a Internet y el costo, además de otros muchos obstáculos económicos y de reglamentación, por ejemplo, marcos jurídicos y de reglamentación deficientes, protección insuficiente de la privacidad y del consumidor, escasa confianza de los consumidores y falta de conocimientos sobre tecnologías de la información.

La importancia que tiene en los últimos tiempos el comercio electrónico plantea la aparición de nuevas, numerosas y complejas dificultades que no siempre tienen que ver con él mismo. Lo que supone que los partícipes económicos deben dialogar y cooperar con el fin de compartir los conocimientos adquiridos para que exista un sistema sano de comercio en conjunto las nuevas tecnologías aplicadas.

2.3.1.3 Comisión Económica para América Latina³⁴

En cuanto la región de América Latina y el Caribe se encuentra en un punto de inflexión en el desarrollo de la economía digital. Por un lado, en varios países luego de la implementación de estrategias y políticas de apoyo a la difusión de las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC), se observa que han presentado resultados positivos en el crecimiento económico, la inversión tecnológica, la estructura productiva y el comportamiento de las empresas y los consumidores; contrastándose de otro grupo los cuales no han alcanzado los mejores resultados debido a sus condiciones internas económicas o sociales.

El éxito de los primeros se debe en gran medida a la masificación en uso de las TIC, en especial la telefonía móvil, el acceso a Internet y a las conexiones de banda ancha. Desde esta perspectiva resulta importante la integración de banda ancha en los países de la CEPAL, además de intensificar el acceso y uso de las TIC para que todos los individuos y empresas fortalezcan el desarrollo competitivo de la región.

³³ Un estudio del Banco Asiático de Desarrollo en 2016 indica que el 70% de las pymes no han oído hablar de los servicios financieros digitales.

³⁴ Es una de las cinco comisiones regionales de las Naciones Unidas encargada de contribuir al desarrollo económico de América Latina y reforzar las relaciones económicas de los países de la región, tanto entre sí como con las demás naciones del mundo.

Al contrario de los logros del uso de la economía digital, las brechas digitales de ingresos, localización, etnias y género entre los países de la región han mermado el completo desarrollo de la economía digital, donde el acceso a la banda ancha móvil representa el talón de Aquiles para las naciones de menores economías.

Bajo estos preceptos la CEPAL define a la economía digital como una fuerza crucial para impulsar el cambio estructural, avanzar en la reducción de la desigualdad y fortalecer la inclusión social que se necesita en los países miembros. Donde su rol determinante del cambio se dará en función de la creación de los activos complementarios como la estructura, capacidad institucional en materia de apoyo a pymes, política industrial, educación, salud y gobierno electrónico. Todo esto ayudará a impulsar el desarrollo económico y social de América Latina bajo un marco de cambios estructural conforme la igualdad.

2.3.1.4 Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)³⁵

Los países miembros se han dado cuenta del cambio estructural en materia económica con la inserción de las TIC a nivel global, y para ello buscan dichas naciones maximizar los beneficios de dicha transformación digital para la innovación, el crecimiento y la prosperidad social, de los cuales centrarán sus esfuerzos en las implicaciones políticas de la transformación digital, mejorando la medición y desarrollando un marco de políticas integradas para un enfoque global y unánime a nivel gubernamental.³⁶

A pesar de reflejarse una disminución del valor agregado de las TIC en los periodos de crisis, estos continúan creciendo y estimulando una perspectiva positiva, y se espera que dicha tendencia continúe con la misma dinámica en los años siguientes a medida que la participación de la inversión de capital de riesgo en las TIC se mantenga a la alza. Esto la OCDE identifica a las TIC como un factor clave de innovación, representando la mayor parte del gasto empresarial de los países miembros en investigación y desarrollo.

El uso promedio de TIC entre las personas ocupa un lugar destacado pero aún permanece desigualmente distribuido en todos los países y grupos sociales, particularmente en el uso sofisticado de Internet móvil, como son las compras o la banca en línea. Las personas de la tercera edad y los que tienen menos estudios constituyen los grupos sociales más rezagados.

³⁵ Es una organización fundada en 1961 que agrupa a 36 países miembros y cuya misión es la de promover políticas que mejoren el bienestar económico y social de las personas alrededor del mundo.

³⁶ Los países de la OCDE establecieron sus objetivos en materia de economía digital por primera vez en la Reunión Ministerial sobre la Economía Digital de Cancún 2016.

Se ha observado que el poco estudio de un país en la aplicación de sus políticas públicas en favor de la innovación digital es susceptible a percibir los efectos de ésta de una forma drástica; los cuales se manifiestan en la destrucción de empleos y la creación en diferentes sectores, la aparición de nuevas formas de trabajo y un nuevo panorama comercial. Lo que hace de primordial importancia el análisis exhaustivo antes de cualquier medida económica a aplicar.

El cambio de modelo económico generado por estos cambios estructurales implica grandes oportunidades y retos tanto en las economías como en el funcionamiento y prioridades de las instituciones internacionales, por lo que les resulta de vital importancia analizar individualmente cada región y país para que el nuevo contexto global pueda potenciar todas las ventajas que puede traer a toda la población.

Capítulo 3: La banca Comercial en México

“Los grandes bancos tienen una ventaja competitiva sobre los demás, que no se basa en una fortaleza económica real sino en las distorsiones provocadas por la garantía implícita del gobierno. A la larga, existe el riesgo de que el sector financiero sea un sector cada vez más distorsionado”

Joseph Stiglitz

El papel que ejerce el tener un sistema bancario sano dentro de una economía resulta determinante para el desempeño histórico de los países, el cual se puede describir como “una espada de doble filo, donde la característica de la banca puede ser tanto impulsora o destructora de la economía en una nación.” (Marshall, 2011, pág. 57). Esta idea se ve reflejada en muchos países a través del tiempo, donde a causa de su desempeño los imperios se ha visto como ella altera su posicionamiento en cierta etapa de la historia. Esto en función que “la banca ha determinado ganadores y perdedores de guerras en varias ocasiones, así como la misma puede ayudar a la consolidación de un imperio, como lo fue el británico en el siglo XVIII, tanto como la merma o caída de otros como el caso contemporáneo de Estados Unidos con las crisis bancarias y también lo que resulto en el derrumbamiento del imperio español³⁷ por la carencia de una banca resistente.” (Galbraith, 1954, págs. 8-12).

De esta forma es claro que la banca es el motor que guía desde hace tiempo atrás una economía, donde no sólo es la encargada de crear circulante, sino también ayuda a los países a determinar sus políticas públicas y hacia donde las dirigirán. Asimismo “cuando la banca está dirigida de forma en que se maximizan los beneficios para una sociedad, ésta tiene la capacidad de estimular a la economía mediante la inversión, la producción, el consumo y el ahorro con los agente económicos. Pero en contraparte, puede dedicarse a enriquecer a un reducido número de actores donde dichos recursos suelen ser canalizados hacia actividades especulativas o fraudulentas que suelen ocasionar crisis financieras en las economías” (Marshall, 2011, págs. 57-59).

Bajo estas premisas observamos que el sistema bancario en el mundo ha sufrido grandes cambios en los últimos años, es una estructura que se ajusta de acuerdo a las políticas económicas de cada país, y con base en ello se observa la eficacia que éste ejerce dentro del funcionamiento de una economía. En el caso de nuestro país, dichos cambios en el Sistema de los bancos lo comenzamos a

³⁷ El declive del imperio español tuvo lugar en el siglo XVII plasmado en pérdidas territoriales tras la firma de la Paz de Utrecht de 1713, donde una de sus causas fue la complejidad con que manejó su sistema financiero.

observar al término de la Administración del Presidente López Portillo en 1982, cuando se decretó la nacionalización de la banca con el supuesto de que se había estimulado una gran fuga de capitales que dio como resultado una severa crisis económica, para que en el periodo subsecuente con el Presidente Salinas se volviera a privatizar la banca en el año 1991, llegando así al sistema que sigue prevaleciendo desde la última gran transformación bancaria dentro de la estructura del Sistema Financiero Mexicano, conservándose así la privatización de la banca y demostrando que dicho sistema está sumergido en un constante cambio evolutivo y que siempre se adaptará a las nuevas condiciones que cada economía en particular le ofrecerán, dando resultados contrastantes entre diversas economías nacionales.

Por todos estos cambios estructurales resulta importante el desarrollo de un Sistema Financiero sano dentro de una economía, sustentado en la teoría en donde se menciona que “es responsabilidad del mismo sistema el de promover un mayor desarrollo económico y mejorar el bienestar, gracias a que facilita la canalización del ahorro de los individuos al financiamiento de proyectos productivos, además de crear acceso al crédito para financiar consumo o inversión que mejora el bienestar general de la población” (Hernández & Villagómez, 2013, págs. 165-166), para que así las entidades bancarias logren generar las condiciones necesarias para expandirse y aumentar la demanda de los servicios que ofrecen al público en general.

Por lo anterior es necesario que la banca en una sociedad, como parte de su capacidad de crear dinero y su actividad económica promueva oportunidades para que se puedan realizar proyectos de emprendimiento que la harán capitalizar las ganancias futuras de los mismos de forma inmediata mediante el cobro de intereses pagados sobre el préstamo, además que ello repercutirá de manera positiva al desenvolvimiento de la actividad económica dentro del país. Ello representa la visión tradicional de la banca como actor de intermediación donde canaliza los excedentes de una sociedad hacia los sectores y actores que requieren financiamiento para realizar sus actividades económicas. De esta manera se fomenta el ahorro, debido a que los agentes económicos tendrán mayor disposición a guardar los ahorros en una institución segura y los cuales generarán rendimientos por intereses. Y por otro lado, la intermediación financiera permite a los actores económicos puedan realizar proyectos económicos que no serían posibles sin el crédito.

La importancia del crédito dentro del sistema financiero de un país en la economía contemporánea radica en el papel que éste ejerce en épocas de crisis bancarias y financieras para evitar su poder destructor sobre la riqueza, el empleo y la calidad

de vida de las sociedades, donde actúa como reactivador económico para que se genere de esa forma un periodo de recuperación de dicha crisis.

En este contexto, la función principal de los bancos en su papel de intermediarios financieros, es la de proveer a la economía doméstica de un sistema de pago a la población, adicionalmente, dentro del marco legal, sus demás funciones son autorizadas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), que enumera las operaciones de la banca comercial dentro del capítulo 1 del título tercero en la Ley de Instituciones de Crédito, las cuales son las siguientes:

- Recibir depósitos de dinero a través de depósitos a la vista, retirables en días preestablecidos, de ahorro o a plazo con precio aviso.
- Aceptar préstamos y otorgar créditos.
- Emitir valores como pagarés, bonos y obligaciones subordinadas.
- Constituir depósitos en instituciones de crédito y entidades financieras del exterior.
- Efectuar descuentos.
- Expedir tarjetas de crédito y cartas de crédito previa recepción de su importe, hacer efectivos créditos y realizar pagos por cuenta de clientes.
- Operar con valores legales.
- Suscribir acciones de empresas.
- Operar documentos mercantiles por cuenta propia
- Llevar operaciones con oro, plata y divisas por cuenta propia o de terceros.
- Practicar operaciones de fideicomiso y realizar mandatos y comisiones.
- Celebrar contratos de arrendamiento financiero.
- Operar con valores en los términos de la ley de mercado de valores.
- Actuar como representante común de los tenedores de los títulos de crédito.

Aunado a lo anterior es mencionado que “la banca comercial es el medio para que el sistema de pagos desarrollado dentro de la actividad económica sea eficiente es que coadyuve en la estabilidad económica y el crecimiento económico, además de que dicha movilidad es un servicio de interés público, que a su vez es responsabilidad del Estado regular”. (Díaz Mondragón, 2012, pág. 112)

Asimismo las entidades financieras actuando como participantes en la competencia bancaria, se especializan en reducir los riesgos y costos que se relacionan con presencia de información asimétrica³⁸, lo que da como resultado la generación de economías a escala.

³⁸ La información asimétrica existe en la intermediación financiera cuando una de las partes no cuenta con información relevante sobre las características del prestatario.

3.1 Clasificación de la banca

Para el presente trabajo es necesario conocer los cinco segmentos, su función e importancia de los que se conforma actualmente la banca múltiple en México con el fin de abordar en cada uno de ellos el papel particular y su participación que cada uno de ellos ejerce dentro del Sistema Bancario actual.

- Banca extranjera global:

Son los bancos que tienen presencia en todo el mundo y operan en México, pero su capital es de origen extranjero, siendo estos los que controlan el mercado bancario en nuestro país, teniendo más del 80% de la actividad bancaria, creándose un oligopolio en el sector. Tales son el caso de BBVA Bancomer, HSBC, Santander entre otros.

- Banca Nacional:

En este rubro participan bancos con capital exclusivo o en su mayoría mexicano y que participan en la misma liga que los de la banca global dentro del territorio, teniendo desventaja ante ellos debido a la falta de inversión en las nuevas tecnologías. Banco del Bajío, Afirme e Inbursa son algunos de ellos.

- Bancos tienda:

Son bancos asociados a una tienda comercial que nacen a partir de una empresa no financiera ya establecida que fueron autorizados a participar con las demás instituciones financieras con el fin de aumentar la competencia, reducir costos en productos financieros y dar atención al sector en las que ellos participan, por lo que no invierten mucho en mejorar su actividad con las nuevas herramientas debido al sector de clientes de menores ingresos a los que van dirigidos dichas instituciones. Bacoppel, Banco Wal-Mart, Banco Azteca entre otros.

- Bancos corresponsales:

La CNBV los refiere a negocios que actúan a nombre de un tercero, que es un banco objeto, para ofrecer servicios financieros a sus clientes; tales como retiros en efectivo, depósitos a cuentas, pago de servicios, pago de créditos, etc. Dichas operaciones dependerán de los límites establecidos por cada institución que autorizará dicho movimiento de fondos. Estas corresponsales ayudan a potenciar el poder de mercado de los bancos con los que trabajan, expandiendo así su presencia y marca de forma indirecta en otros establecimientos. Farmacias del ahorro, Tiendas OXXO, 7eleven etc.

- Bancos de nicho:³⁹

Actualmente este segmento de institución bancaria no se encuentra en el contexto actual financiero del país, ya que además de no encontrarse una legislación o documento oficial que se refiera a la banca de nicho, su condición de manejar un capital mínimo suscrito inferior a noventa millones de inversión y que no sea menos del 40% del mismo, la hace inexistente en la gran competencia del mercado bancario mexicano.

3.2 Servicios de la banca

Tanto en la economía nacional, como en la internacional, la necesidad de realizar un sinnúmero de operaciones financieras en segundos, hace que se haya creado la necesidad de contar con los servicios que las instituciones bancarias actualmente ofrecen, usando estos como diferenciador entre ellos mismos, y así ayudar de manera general a fomentar la inclusión financiera del país.

La banca comercial en México opera con el esquema de banca universal, es decir, que “su política está encaminada a satisfacer la mayoría de todas las posibles necesidades financieras de sus clientes, donde dicho bancos se dedican a satisfacer dichas condiciones específicas” (Díaz Mondragón, 2012, págs. 121-151), para ello diseñan y ofrecen nuevos tipos de productos y servicios que la economía actual reclama.

Los servicios básicos de la banca los podemos clasificar con la metodología de Díaz Mondragón quien los define en cuatro grupos principales:

3.2.1 Ahorro e inversión

Esta es la base que define el tamaño de un banco, quienes en su labor de intermediarios su objetivo prioritario es la de captar recursos, por lo que cada unidad monetaria que entra a dicha institución es registrada como un pasivo y en contraparte se presenta como un activo para el cliente. Estos fondos le permiten a cumplir objetivos tales como el ahorro, la inversión, tener liquidez y seguridad a quien deposita.

Depósitos en cuentas de ahorro. Son depósitos a la vista en donde los fondos entregados pueden ser retirados en cualquier momento por el cuentahabiente. Es necesario la apertura de un contrato, a través de una institución bancaria, la cual se obliga a devolver el capital, más los intereses correspondientes, (si el contrato lo estableciera). Se entrega una tarjeta de débito para su uso en la red de cajeros

³⁹ No existe legislación o documento que se refiera a la banca de nicho, las definiciones son explicadas por varios funcionarios públicos de la SHCP.

automáticos y realizar compras en establecimientos que cuenten con Terminal punto de venta (TPV)⁴⁰.

Existen dos tipos de éste producto, que puede ser por cuenta de nómina o por cuenta tradicional, en la primera no existe obligación de mantener saldo mínimo, ni el pago de cualquier comisión referente al uso de la cuenta; en la segunda depende de un pago comisiones y está sujeto a pago de interés en función del monto manejado y de mantener un saldo promedio mensual.

En resumen este producto ofrece un grado alto de liquidez, pero las instituciones ofrecen bajos o nulos rendimientos por el manejo de este producto para el cuentahabiente, lo que lo convierte en un producto malo en cuanto a los rendimientos que se pueden obtener.

Depósitos en cuentas de cheques. Prevalecen todas las características del producto anterior, a diferencia que dicho contrato ofrece la entrega de una chequera⁴¹, con el fin de disponer dinero y pagar a terceros.

Para la apertura de este tipo de cuentas, regularmente se solicita mantener un saldo promedio constante, además de requerir monto de apertura; no ofrece grandes rendimientos.

Pagarés a plazo fijo. Representan un crédito al banco donde se realiza el ingreso de fondos, debido a que se refiere por un pagaré⁴² a favor del ahorrador, en un plazo predeterminado y con una tasa de interés fija anual pactada en un contrato entre ejecutivo y cliente. Dichos fondos solo pueden disponerse al fin del vencimiento pactado anteriormente a la apertura.

Certificados de depósito (Cede). Funciona de la misma forma que un pagaré a plazo, con la diferencia en la forma en que se documenta, ya que éste puede ser intercambiable, con el propósito que el cliente puede disponer de los fondos antes de la fecha de vencimiento.⁴³

Sociedades de inversión.⁴⁴ Es un servicio ofrecido por la banca comercial pero no respaldado por el IPAB al no considerarse un producto bancario, donde su labor es adquirir activos para que éstos sean invertidos en la colocación de acciones representativas de un capital social entre el público inversionista.

⁴⁰ Dispositivo electrónico ofrecido generalmente por instituciones bancarias dirigidas a negocios para el pago dentro de los mismos a través de tarjetas de débito, tarjetas de crédito o tecnología NFC

⁴¹ Algunos bancos permiten expedir una cantidad ilimitada de cheques para el titular de la chequera, otros condicionan la expedición gratis de los mismos, cobrando una cuota por cada cheque entregado.

⁴² Según la Ley General de Títulos y operaciones de Crédito el pagaré es un documento que se define como la promesa incondicional de pagar una suma determinada de dinero en un plazo y lugar determinado.

⁴³ Por marco legal se manejan en función de la Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio, la cual se va incrementando según el monto invertido, va del 50 al 90 por ciento.

⁴⁴ Coloquialmente son conocidas bajo el nombre de fondos de inversión, y son constituidas como empresas anónimas teniendo su ley propia.

Por su diversidad existen cinco tipos de sociedades, las cuales pueden ser de renta variable, inversión en instrumentos de deuda, Sociedades de inversión de capitales (Sincas), Sociedades de inversión de objeto limitado (Sofoles), y especializadas de fondos para el retiro (Siefores).

3.2.2 Créditos

La función secundaria de una institución financiera es buscar destino a los recursos obtenidos en la captación, los cuales deben buscar un destinatario que haga uso de ellos, ofreciéndose al público en forma de financiamiento, cobrando una tasa de interés superior a la que ellos pagan a los dueños de dichos fondos. De dicho diferencial representa la ganancia de los bancos.

Préstamos personales. Es una cierta cantidad de dinero que el banco entrega en calidad de préstamo a una persona física mediante la firma de un contrato entre institución y adquirente. Su destino es utilizado en función de las necesidades personales del cuentahabiente, resultando comunes, pagos de otros préstamos con tasas de interés más altas, necesidades profesionales, servicios, viajes, etc. La función de éste producto es la disfrutar un bien o servicio de forma anticipada, pagando a futuro.

Sus principales características son:

- Monto de préstamo variable: La cantidad a otorgar está en función de los ingresos demostrados ante la institución, generalmente solo se otorgan a personas con ingresos superiores a tres mil pesos al mes.
- Plazos hasta cinco años: En los últimos años este plazo ha ido aumentando derivado de la alta competencia en este rubro, conservando la regla bancaria de riesgo donde a mayor plazo corresponde una mayor tasa de interés.
- Tasa fija o variable de interés: Dependen de las características del solicitante y de su actividad crediticia en los últimos cinco años.⁴⁵
- Comisiones: En su mayoría corresponde a la comisión por apertura del contrato y la investigación del perfil del solicitante⁴⁶.
- Denominados en pesos: En este producto solo se puede adquirir en moneda nacional, prohibiendo la apertura de contrato mediante UDIS o moneda extranjera.

Préstamos hipotecarios. Son préstamos otorgados exclusivamente para la adquisición de bien inmueble cuya garantía es la vivienda misma. Dicho inmueble

⁴⁵ Debido a la crisis de cartera vencida en la década de los 90's dichos créditos generalmente se otorgan con tasa de interés fijos, para evitar el pánico que se generó en ese tiempo.

⁴⁶ Se revisa información en el buró de crédito para analizar el comportamiento de la persona física con otros créditos otorgados, con el fin de reducir la probabilidad de morosidad.

en el avalúo⁴⁷, debe tener una vida útil mínima de 20 años, además de que los fondos correspondientes a la compra venta no se entregan en efectivo, sino que se paga de forma directa al vendedor del bien raíz.

Es de considerarse que la institución bancaria solo otorgará el 80% del valor del bien inmueble, por lo cual, los interesados en la compra deberán cubrir el porcentaje restante por sus propios medios para aportar el remanente como concepto de enganche.⁴⁸

Tarjetas de crédito. Son plásticos que representan para el titular una línea de crédito revolvente bajo la segmentación de nacional, internacional y oro, que otorga una institución bancaria, que consiste en un financiamiento pagable a 45 días, mediante el uso de la tarjeta en compras en comercios a través de TPV o bien, disposiciones de efectivo con comisión por disposición mediante la red de cajeros automáticos.

Contiene dentro de sus comisiones una medida estándar del costo del financiamiento porque incorpora todos los costos y gastos inherentes a los créditos, la cual las instituciones financieras tienen la obligación de informar al cliente en porcentaje, además de incorporar la leyenda “sin IVA” después del valor numérico que corresponde al CAT.

Seguros y previsión. En 1990 la Ley de agrupaciones financieras permitió a los grupos financieros que bajo el mando de una empresa controladora, puedan participar de otros intermediarios financieros no bancarios, como compañías de seguros, casas de bolsa, casas de cambio, arrendadora financiera con el fin de ofrecer dentro de sus sucursales venta de seguros. Actualmente los bancos actuales ofrecen seguros de vida, hogar, auto, de robo, de equipos electrónicos entre otros.

Además de los seguros, los bancos ofrecen fondos de inversión que cuentan con cobertura de los activos que integran el portafolio contra eventos como devaluación, inflación o variación en los intereses.

Servicios. Los servicios ofrecidos por los bancos constituyen una prestación adicional al público en general para satisfacer las necesidades de realización de operaciones financieras y que estos logren aumentar la vinculación con nuevos clientes.

Algunos de los servicios que actualmente siguen ofreciendo la red de sucursales bancarias son: la compra y venta de divisas, compra y venta de metales

⁴⁷ Según el Instituto de Administración y Avalúos de Bienes nacionales refiere al avalúo como el resultado del proceso de estimar el valor de un bien, determinando la medida de su poder de cambio en unidades monetarias y a fecha determinada

⁴⁸ El enganche es una determinada cantidad de dinero que se da a manera de cuota inicial para la adquisición de un bien.

amonedados, cajas de seguridad, avalúos, canje de billetes y monedas, cheques de viajero, transferencias u órdenes de pago simple, pago o expedición de cheques bancarios, de caja o certificados, fideicomiso, asesoría patrimonial, cajeros automáticos, tarjetas virtuales, banca telefónica y banca electrónica.

Conocer todo lo que puede ofrecer la banca comercial es de suma importancia para que se promueva el proceso de bancarización⁴⁹ en territorios nacional, ya que de acuerdo al Instituto de Asesoría en Finanzas Internaciones este proceso potenciará las capacidades de la población de menores ingresos, así como de agentes económicos que aunque no tienen carencias económicas, no tienen acceso a dichos servicios; además que ayuda a la incorporación de la población en la economía formal al otorgar acceso a productos de ahorros, inversión y financiamiento bancario a un mayor número de empresas y familias.

3.3 La concentración extranjera dentro del sistema bancario

Dentro del sistema de competencia en el ámbito bancario se ha observado desde la privatización de la banca una baja penetración financiera, la cual es explicada por la falta de un mercado competitivo, otorgando a los bancos que controlan dicho sector un poder de mercado sobre los demás competidores, el cual “les otorga la habilidad de aplicar precios por arriba del competitivo por un periodo significativo, ampliándolo con la existencia de segmentos de consumidores que tienen poca información respecto a las distintas operaciones en tasas y pagos adicionales que los bancos ofrecen” (Hernández & Villagómez, 2013, pág. 117).

Los altos niveles de concentración les permiten a los dueños del oligopolio mantener costos de captación más bajos que el del promedio de los demás, para así aprovechar las economías a escala⁵⁰ dentro del sistema bancario. Estos bancos dentro de la banca mexicana son lo que tienen mayor volumen de activos y una red más grande de sucursales, lo que favorece que tengan una afluencia numerosa de clientes, lo que potencializa su poder de mercado.

Dicha concentración es vista de manera negativa desde el aspecto competitivo ya que los bancos pueden fijar sus tasas por encima de la media de sus competidores, así como ofrecer una cantidad menor de crédito al público, aunque dicha visión no necesariamente resulta tan mala para el funcionamiento del sistema financiero. En este análisis existen enfoques en donde se expone dicho argumento, donde en un primer momento se refiere la “estructura-conducta desempeño donde una concentración alta de la industria facilita la colusión entre

⁴⁹La bancarización se refiere a la actividad de que con autorización del Estado, todas las personas y empresas, realicen operaciones económicas canalizadas por instituciones del sistema financiero, utilizando medios de pago existentes, para controlar la evasión fiscal y formalizar la economía.

⁵⁰ Michael E. Porter la define como una barrera de entrada a una determinada industria. Alcanzando reducciones de costos unitarios aprovechando la globalización.

bancos para elevar precios, incrementando sus ganancias, de igual forma el poder de mercado relativo donde los bancos más grandes ofrecen productos y servicios diferenciados con el objetivo de imponer sus estándares de precios para obtener más ganancias, y asimismo es la eficiencia económica donde existe una relación positiva entre concentración de mercado y rentabilidad que refleja una mayor eficiencia técnica, y por último la eficiencia de escala y es cuando la operación a mayor escala permite reducir los costos y ganar en participación de mercado y rentabilidad.” (Mercado Yebra, 2014, págs. 157-162)

Las dos principales causas observables que provocan que exista asimetría dentro del actual sistema bancaria son la brecha de captación de recursos bancarios y las tasa activas de las tarjetas de crédito. En la primera se debe a la concentración en los depósitos y de esta forma captar mayor número de clientes nuevos debido a su facilidad de expansión en función de su cantidad de inversión en comparación con otros bancos, en la segunda las tasas activas de las tarjetas de crédito le darán a las instituciones con mayor poder de mercado un mayor margen de ganancia sobre éstas debido a la que amplios segmentos de consumidores están poco informados respecto a las mismas y los pagos adicionales que éstas generan, para que de esta forma con su amplia red de sucursales de estos bancos aprovechen como anteriormente mencionamos las economías a escala gracias al volumen de sus activos.

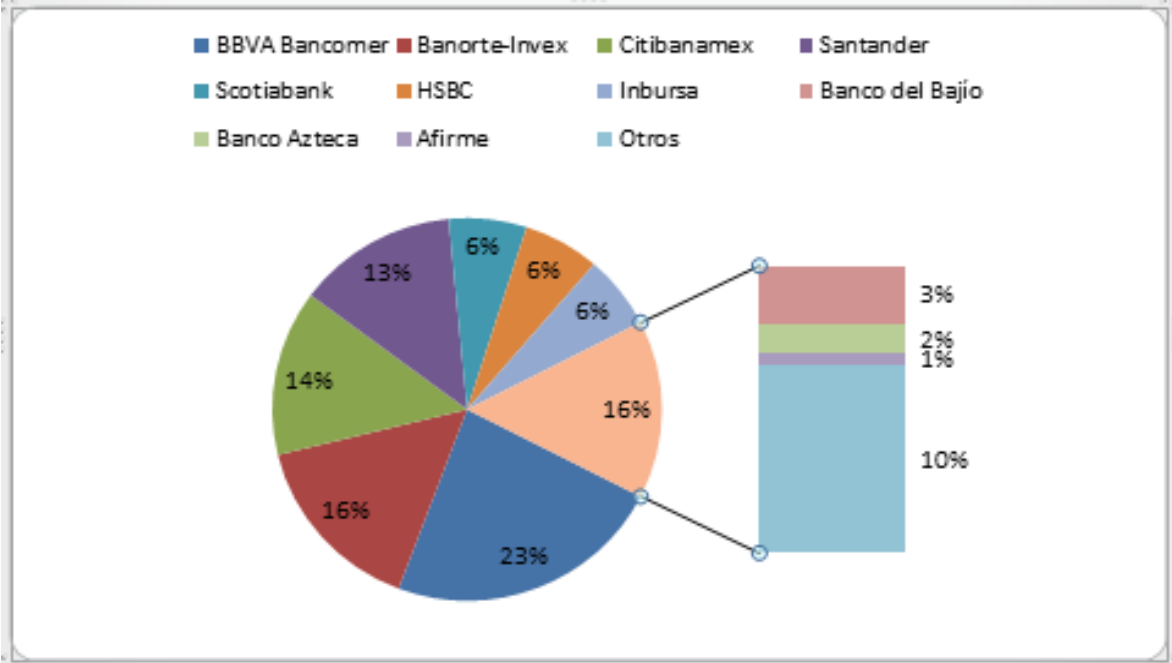
Esta condición oligopólica nace de las decisiones de políticas públicas implementadas a partir de sucesos que desestabilizaron al país en épocas pasadas⁵¹, Las investigaciones mencionan que “existe una cadena de estatización-privatización-crisis extranjera, donde dichos acontecimientos afectaron en la formación de una banca comercial eficiente, así como mermar la interacción de los sectores sociales con los bancarios, visualizándose en esa época un inadecuado control en la estructura de propiedad de las instituciones financieras (Hernández & Villagómez, 2013, págs. 193-197)”.

El siguiente gráfico muestra el porcentaje de participación de los bancos, en base a la cartera de cada institución a fin del año 2017, donde se observa la mayor presencia de instituciones de capital extranjero ocupando una mayor parte del mercado, observándose una concentración del sistema. Este diferencial se puede explicar a que los líderes del sector presentan diversas ventajas en contraste a los de capital doméstico que tienen menor participación.

⁵¹ El sector bancario mexicano sufrió cambios importantes en las últimas décadas entre los que se destacan la nacionalización de la banca en 1982, la privatización de 1991 y la crisis financiera de 1994 las cuales lograron consolidar las políticas de liberalización. Este proceso se alineo en el marco de la firma del Tratado de Libre Comercio de América del Norte en 199e el cual permitió la entrada de bancos extranjeros al mercado mexicano.

De ese modo en el mercado bancario mexicano el líder del sector es BBVA donde su estrategia de absorber otros bancos tanto a nivel local como internacional y ser el país número uno en cuanto a inversión por parte del banco extranjero, ha podido superar gracias a los avances tecnológicos implementados en su estructura a Banamex que anteriormente lideraba el mercado previo a la aparición de las tecnologías de la información con su interacción con la nueva banca.

Gráfico 11. Porcentaje de participación en el mercado con base en la cartera total de los bancos.



Fuente: Elaboración propia con datos al último trimestres de la CNBV (2018).⁵² : <https://www.gob.mx/cnbv>

Estas diferencias que se reflejan en los datos de eficiencia, se explican primeramente en la forma eficaz de dichos banco en aprovechar las economías a escala, lo que a su vez genera un acceso tecnológico y una mayor capacidad de diversificar el riesgo, lo que los hace obtener dicho poder de mercado, lo que los lleva a tener el privilegio de poder aplicar precios por arriba del competitivo por un periodo largo, aunado a la poca información de la población, se genera dicha condición oligopólica del mercado.

Entre las ventajas de los bancos que controlan el oligopolio por numerar algunas podemos mencionar las siguientes.

- Diversificación de riesgo. Permite crear mayor estabilidad financiera con el propósito de obtener mayores ganancias, para de esa forma reducir costos

⁵² Comisión Nacional Bancaria y de Valores

por el manejo de dicho riesgo, reflejándose en una reducción en el costo de capital del banco, llevando a la baja de las tasas de interés sobre deuda.

- Ventajas tecnológicas basadas en información. Fueron obtenidas por su participación en los mercados globales ganando experiencia y creando un plus sobre su competencia, al mismo tiempo que disminuye la probabilidad de aparición de des-economías organizacionales durante la operación de los bancos extranjeros.
- Posibles ganancias dinámicas de eficiencia debido a proceso de adquisición o fusión con la banca nacional.
- Al ser parte de organizaciones globales obtienen ventaja de poder tener mayor acceso a múltiples fuentes de capital que los otros no.
- Son más eficientes en la reducción de costos asociados al poder de mercado sobre sus proveedores.

En la última transformación bancaria en México no se ha logrado formar un sistema bancario totalmente eficiente en cuanto a la intermediación financiera ni en la inclusión, debido a que “no se ha logrado configurar una adecuada estructura de propiedad y control con métodos efectivos de supervisión por parte de autoridades. Todo esto en función de las malas decisiones de políticas públicas en éste ámbito.” (Chavarín Rodríguez, 2010, pág. 191)

El detonante de dicho cambio fue la crisis financiera de diciembre de 1994, la cual condujo a una serie de intervenciones bancarias y fusiones, que tenían como objetivo el resolver las operaciones irregulares y evitar la toma de riesgos excesiva, cuyo resultado fue la liquidación de varias instituciones mediante la venta de su red de sucursales donde el comprador adquiriría todos los pasivos, por su parte, las fusiones derivaban de los niveles bajos de capitalización de los bancos de modo que requerían saneamiento financiero, proceso en el que participaba el IPAB⁵³ y los bancos adquirientes((Murillo Garza, 2010, págs. 50-52)

Los argumentos por parte del gobierno mexicano para dicho cambio estructural y por consecuencia la extranjerización bancaria, se basaban en mejorar la eficiencia para fortalecer el sistema financiero mediante el capital extranjero que a su vez traería tanto su tecnología como mejoras en los niveles de competitividad supervisión, además de la capitalización que requería inyecciones de capital para estar en condiciones de financiar la actividad productiva; poniendo énfasis en que la soberanía no se perdía debido a que las facultades de regular y supervisar a los bancos radicaría en las leyes mexicanas, y que la experiencia internacional tenían un nivel bastante superior de conocimiento en inversión extranjera

⁵³ Instituto para la Protección al Ahorro Bancario: Institución del Gobierno Federal encargada de administrar el Seguro de Depósitos Bancarios en beneficio y protección de los ahorradores.

Las importancia de las reformas dentro del sistema financiero generan que el mismo se vuelva más solvente en la actualidad, mejor capitalizado y con reservas preventivas que le permiten cubrir quebrantos provocados por la ineficiencia asignación del crédito, se dispone de una infraestructura más amplia en termino de sucursales cajeros automáticos y tecnología, aumentando el número de bancos con mayor fortaleza tanto de capital como de rentabilidad

Un estudio latinoamericano de Figueira y Parker comparan la eficiencia de los bancos en función de la propiedad. En base a los resultados que obtienen, mencionan que la propiedad extranjera tiende a ser más eficiente que la banca de propiedad doméstica, además de que entre mayor sea dicha participación de capital extranjero en el capital total del banco que participa en la economía local, mayor será su nivel de eficiencia que estos alcanzarán.

Las conclusiones de la descripción del Sistema bancario Mexicano nos muestran la necesidad de que los bancos se vuelva más dinámicos y eficientes aumentando sus índices de capitalización por medio de la captación de más ahorro por parte de la economía en general para poder cumplir su labor de financiador y expandir la planta productiva con la finalidad de atender las demanda de recursos de crédito en la sociedad, sin perder de vista la sana competencia de la banca, protegiendo los derechos de propiedad, elevando la rentabilidad del sector para contribuir al desarrollo económico del país.

Las condiciones del sistema bancario en los últimos años muestran un mayor uso tecnológico en los niveles de servicio al público, nos hacen ver la precariedad que se ha visualizado dentro de los bancos, donde se muestran índices de una reducida profundidad financiera, lo que ha dificultado la labor de este sector para cumplir su función de fomentar el desarrollo y crecimiento económico del país en donde sus activos participan, lo que hace necesario potenciar su experiencia en el entorno internacional para que con el uso de los nuevos mecanismos se logren reducir los costos de los servicios para que la inclusión financiera sea el motor que la economía local busca del sistema financiero, de esta manera la nueva etapa de la banca digital sea la encargada de hacerlo realidad.

3.4 Aparición FinTech y crowdfunding

Las innovaciones tecnológicas en el mundo como ya lo hemos mencionado anteriormente, contribuyen al desarrollo del sistema financiero ya que ayuda en la generación de nuevos modelos de negocios, servicios y productos financieros. Estas innovaciones permiten acercar los productos y servicios a un menor costo a mayor parte de la población y les ayuda a ampliar la cobertura de sistema financiero ayudando a cumplir los objetivos de inclusión financiera.

En este contexto nacen en el mundo las empresas FinTech⁵⁴ y el crowdfunding las cuales surgen como alternativa al público ya sea personas o empresas de integrarse al sistema financiero o de financiarse sin necesidad de recurrir a la Banca comercial tradicional de manera más eficiente y a menores costos.

Por su parte las empresas FinTech se definen como aquellas que proveen servicios financieros utilizando las innovaciones tecnológicas, mientras el crowdfunding consiste en la obtención de recursos de una gran cantidad de individuos para el financiamiento de proyecto a través de plataformas o interfaces electrónicas o digitales.

3.4.1 FinTech

Las compañías FinTech son el resultado del uso de las tecnologías de la información y de la demanda de usuarios rezagados por parte de la banca tradicional. Estos competidores directos de la Banca centran sus operaciones y servicios en los productos y servicios de la banca tradicional, además de incorporar productos totalmente nuevos, como criptomonedas.⁵⁵

La expansión de FinTech implica algunas ganancias de eficiencia, pero también trae nuevos riesgos. “Estos se caracterizan por tener costos bajos, reducir asimetrías de información, emplear procesos operativos más rápidos y centrarse en atender al cliente. Al mismo tiempo, el crecimiento aumenta el riesgo de ciberseguridad y percepción de los riesgos de robo de información, fraude y lavado de dinero.” (Asociación de supervisores bancarios de las Americas, 2017, págs. 11-13).

3.4.1.1 Productos y Servicios FinTech

Los productos y servicios FinTech constituyen el futuro del Sistema Financiero, ya que estos se visualizan claramente como la evolución de la banca tradicional, la cual ve emergente la inversión en tecnología para no perder a los clientes debido a la mayor facilidad y menos trabas para un producto o servicio financiero que ofrecen estos nuevos competidores.

⁵⁴ El Comité de Supervisión Bancaria de Basilea define en el año 2017 el concepto FinTech (Finanzas tecnológicas) como la Innovación financiera habilitada tecnológicamente que resulta en nuevos modelos de negocio, aplicaciones, procesos, o productos con un efecto material asociado sobre los mercados financieros, instituciones, y la provisión de servicios financieros.

⁵⁵ También definidas como Bitcoin, nace en Estados Unidos definida como cualquier tipo de unidad digital, creada u obtenida mediante el cálculo matemático, cuyo sistema está basado en internet y que se utiliza como un medio de cambio o una forma de valor digitalmente almacenado.

LA ASBA⁵⁶ clasifica en tres categorías a FinTech la oferta que existe en las diferentes plataformas de estas empresas.

Gráfico12. Productos y servicios FinTech



Fuente: ASBA 2017:

<http://www.asbasupervision.com/es/bibl/i-publicaciones-asba/i-2-otros-reportes/1602-orep24/file>

Los desarrollos FinTech además de proveer la mayoría de servicios digitales de los bancos tradicionales ofrecen servicios que levantan algunas restricciones que tiene la banca comercial, tal como, las barreras geográficas, las sucursales físicas y los horarios sin restricción de las operaciones. Algunos representativos son:

- Las carteras digitales son plataformas accesibles desde la web o aplicaciones móviles usadas para pagos en línea
- Los puntos de venta móviles tienen el mismo propósito que las TPV tradicionales, sin embargo éstas se conectan a teléfonos móviles a través de Bluetooth o entradas de audios que se enlazan a las redes bancarias por las compañías FinTech.
- Los servicios P2P proveen carteras digitales o móviles a los usuarios para que transfieran dinero entre otras carteras de las mismas características,

⁵⁶ Es la Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas cuyo principal objetivo es la de promover y mantener una estrecha comunicación entre sus miembros, a fin de facilitar la cooperación entre ellos para contribuir al fortalecimiento y supervisión bancaria y de estabilidad del sistema financiero de la región,

éstos se caracterizan por tener costos menores y cobran tarifas más bajas que la banca tradicional.

- El servicio FinTech también actúa como intermediario para el intercambio de divisas, lo que lleva bajos precios de transacción debido a la desaparición de otros intermediarios lo que permite reducir los costos de operación, lo que provee mejores precios al comprador.
- EL Blockchain⁵⁷ consiste en el nuevo ecosistema de las criptomonedas las cuales en un principio tenían problemas de control y regulación de su uso. Estas monedas digitales sugieren menor costo de transferencias electrónicas y que es virtualmente imposible a través de ellas realizar transferencias en las cuales quienes envían fondos intentan gastar doblemente, es decir, una concentración de propiedad.
- Servicios de gestión de inversiones al igual que las tradicionales, ofrecen servicios de negociación gestionados o asesorados por intermediarios, además de planes de inversión pre-diseñados, con el valor agregado de incluir plataformas de inversión online y móviles, asesoramiento automatizado, plataformas de simulación de inversiones y comercio de divisas en criptomonedas. Pueden ser E-trading⁵⁸, comercio de alta frecuencia⁵⁹, copy-trading⁶⁰ o asesoría robótica.⁶¹
- Los servicios de préstamos o P2P conectan inversionistas no originadores de crédito con prestatarios a través de una plataforma digital. En estos sitios los individuos y pequeños negocios reciben préstamos de pequeños inversionistas tomadores de riesgo, quienes están dispuestos a invertir su dinero por una tasa de interés acordada.
- Los InsurTech se dedican a los seguros por medios digitales, los cuales se personalizan para diversificar opciones de cobertura y modelos de precios

Este tipo de servicios nuevos ha crecido en los últimos años de una forma exponencial, donde a nivel mundial en el año 2017 se estima que existen más de 8,800, con un monto de inversiones que rebasan los 15.3 miles de millones de

⁵⁷ En el año 2008 surge la tecnología Blockchain la cual consiste en una aplicación para las monedas digitales que fue diseñada específicamente para que las mismas superen el problema de la concentración sin requerir la supervisión de una entidad central

⁵⁸ E-trading consiste en gestionar portafolios de instrumentos financieros igual que el servicio tradicional s través de aplicaciones.

⁵⁹ Son las inversiones donde se utilizan las plataformas de comercio automatizadas que utilizan grandes recursos computacionales para hacer una gran cantidad de operaciones en un periodo de tiempo muy corto.

⁶⁰ El copy-trading es un modelo de negocio en el cual los inversionistas y comerciantes copian posiciones específicas gestionadas por otros acreditados a través de plataformas de contratos por diferencia.

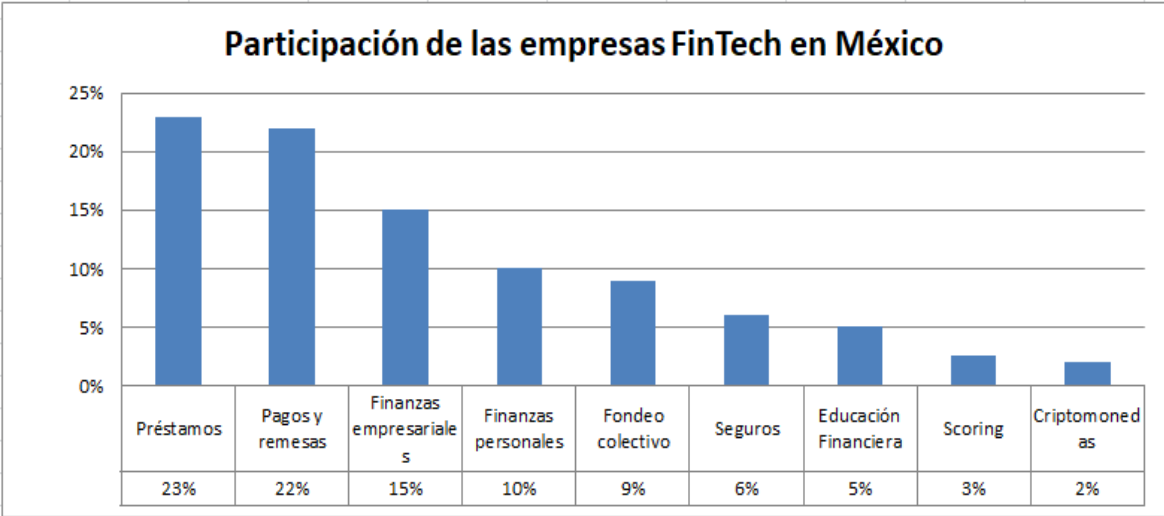
⁶¹ La asesoría robótica prescinden de intermediarios humanos basándose en métodos de machine-learning para generar sugerencias de inversión.

dólares en 2010 a más de 101 miles de millones de dólares en 2017, lo que supone una tasa de crecimiento anual de 37%.⁶²

De acuerdo al Reporte de Inclusión Financiera del 2018 el 31% de las instituciones financieras se encuentran en algún tipo de asociación con empresas FinTech y el 81% considera en comenzar o incrementar sus asociaciones con ellas en los próximos 3 a 5 años.

En el caso México, es líder en América Latina con presencia de empresas FinTech, a finales del año 2017 contaba con 238. De las cuales se dedican a trabajar en 11 segmentos diferentes, en donde el siguiente gráfico demuestra la gran importancia que adquieren 5 de ellos que abarcan el 79% del total. Esto es atribuido por considerarse un país estratégico como gran puente entre varias fronteras. Además de ello la edad juega un papel importante en el grado de adopción en las barreras, donde las personas menores a los 36 años muestran mayor identificación con estas nuevas ofertas

Gráfico 13



Fuente: Elaboración propia con datos del año 2017 de la CNBV:
<https://www.gob.mx/cnbv>

Este tipo de opciones aún es poco conocido por la mayoría de la población lo que supone un constante crecimiento en los próximos años debido a los beneficios que tienen a diferencia de las oferta de los productos y servicios de bancos tradicionales, lo que tendría que llevar también nuevas regulaciones en éste aspecto, por lo que aún se encuentra en etapa de prueba error, pero es una pre visualización del futuro de la banca actualmente conocida.

⁶² Aarón Silva y Asociados S.C. son una sociedad civil dedicada a ofrecer servicios profesionales a las empresas del Sistema Financiero Mexicano.

3.4.2 Crowdfunding

El crowdfunding se define como la obtención de recursos de un gran número de individuos u organizaciones a través de plataformas digitales para el financiamiento de proyectos productivos u otro tipo de necesidades lícitas. Dicho financiamiento colectivo nace como una nueva forma de conectar la oferta de fondos excedentes con su demanda de una manera innovadora, dejando fuera de la ecuación a las instituciones bancarias tradicionales. Se basa en los principios de la colaboración y de la economía compartida.⁶³

El nacimiento del crowdfunding se puede explicar principalmente por la revolución tecnológica, lo que le permite poner en contacto a los inversores y emprendedores y una gran capacidad de procesamiento de información, además de existir un gran segmento de población que no es atendida por la banca tradicional por diversos factores. Esto ayuda a la inclusión financiera debido al gran potencial de otorgar financiamiento a menores costos a individuos y empresas que son rechazados por el sistema bancario.

La principal diferencia entre crowdfunding y la banca es que en la primera los inversionistas absorben el riesgo de impago, por lo que los depósitos no están garantizados, ni protegidos por alguna institución reguladora, lo que crea incertidumbre en esta actividad. A esto se le suman las fallas de mercado, las cuales son ocasionadas por las asimetrías de información y riesgos que surgen por la falta de regulación

Se estima que la inversión por medio de este sistema a nivel mundial en el año 2017 asciende a 4,500 millones de dólares, por lo que por el nivel de recursos manejados y por sus propias características de su actividad, es necesaria e imprescindible su regulación. Esto permitirá reducir las asimetrías generadas al conocer la identidad de las plataformas y hacerlas públicas con el fin de poder saber quiénes son las personas involucradas en las transacciones de estas plataformas, esto reduce consigo los riesgos inherentes de cualquier sistema financiero como el lavado de dinero⁶⁴ y el financiamiento al terrorismo.⁶⁵

⁶³ La economía de la colaboración se define como los modelos de producción que se basan en la comunidad, la colaboración y la auto-organización.

⁶⁴ La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) definen el lavado de dinero como el procedimiento mediante el cual las organizaciones criminales disfrazan u ocultan el origen ilícito de los ingresos monetarios provenientes de sus actos, a fin de obtener ganancias para un individuo o grupo

⁶⁵ La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) la identifica como la aportación, financiación o recaudación de recursos o fondos económicos que tengan como fin provocar alarma, temor o terror en la población o en un grupo o sector de ella, para atentar contra la seguridad nacional o presionar a la autoridad para que tome una determinación.

En el caso mexicano la presencia del crowdfunding en el año 2017 da existencia de 24 plataformas que operan en el país, las cuales beneficiaron a casi 8 mil empresas para sus proyectos bajo la modalidad de deuda y capital, mostrando una tasa de crecimiento de 280% en comparación con 2015. La mayoría de ellos se obtuvo mediante las plataformas Kubo Financiero, Prestadero y Afluenta.

3.4.3 Ley FinTech

Toda la cortina gris trae consigo las empresas FinTech en cuestión de riesgo, lo que conlleva a que los países implementen regulaciones necesarias para que dicha actividad no tenga un impacto notorio negativo dentro de sus economías.

Algunos ejemplos de regulaciones importantes nivel mundial son los casos de Reino Unido, España y Estados Unidos; En el primer caso la característica más importante fue la limitación de inversión de cualquier individuo, el cuál no podrá aportar a este sistema más del 10% de su ingreso; En el caso español en el año 2015 emitió regulación para las modalidades de deuda y capital a través de la Ley de Fomento de la Financiación Empresarial; Por su parte en Estados Unidos a finales de 2013 entró en vigor una ley que permite a las empresas anunciar públicamente emisiones de capital a través de plataformas en línea. Estos ejemplos conforman las medidas que servirán a otros países en la implementación de regulaciones propias por la inminente entrada de sistemas parecidos dentro de sus economías, los cuales les llevarán a modificar sus instituciones reguladoras, ajustándose a las nuevas condiciones de la nueva economía financiera.

En marzo del 2018 se aprobó en México la Ley para Regular a las Instituciones Financieras, conocida como Ley FinTech, donde estas empresas serán sujetos de autorización, regulación, supervisión y sanción por parte de la CNBV.

Esta Ley contempla tres modalidades que se someterán a regulación: deuda, capital y copropiedad o regalías. Asimismo exigirá a dichas instituciones que brinden a los inversionistas toda la información susceptible de ser mostrada sobre los proyectos a financiar y los solicitantes de fondos.

Todo éste nuevo panorama financiero pone a prueba a cualquier economía en su capacidad de adaptación al cambio, lo que significa un cambio estructural en todos los sistemas nacionales, esto con el fin de evitar que las nuevas problemáticas que trae consigo los nuevos mercados financieros digitales desestabilicen sus economías internas.

En cuanto a los bancos la aparición de la fuerza FinTech en un inicio no resultó ser una competencia ante ellos, lo que provocó que en los últimos años por el gran

potencial observado de estas startups⁶⁶ hizo que esta perspectiva cambiara para que se mostraran predispuestos a colaborar con estas nuevas competidoras de su mercado, donde en lugar de entrar en luchas, prefieren ver el nuevo escenario de competencia como una oportunidad de innovar, transformarse y potenciar su institución al mundo digital y satisfacer las nuevas demandas que el nuevo ecosistema ha generado.

Bajo este contexto se observa como las instituciones bancarias se están preparando ante el continuo proceso de digitalización lo que los lleva a tener que desarrollar aplicaciones y plataformas propias con el fin de ajustarse al nuevo contexto digital, el cuál transforma la banca tradicional modificando el uso de las oficinas tradicionales y enfocadas a la era del autoservicio en los bancos lo que al mismo tiempo ayudará al incremento de la inclusión financiera.

⁶⁶ El termino startups se refiere a compañías emergente, compañía de arranque que se utiliza en el mundo empresarial aplicado a empresas de reciente creación de base tecnológica e innovadora.

Capítulo 4: Las ventajas y desventajas de la banca digital

“En un futuro solo los servicios financieros serán necesarios, los bancos no”

Bill Gates

Para poder enfrentar el nuevo panorama financiero resulta necesario conocer la evolución que éste ha provocado dentro del territorio nacional, ya que durante los últimos años el acceso de la población a los servicios financieros se convierte en un tema relevante, debido a su efecto tanto en materia económica, como en el ámbito social. Lo que implica que sea un factor primordial para las políticas públicas que el gobierno implementa en función de la relación entre los oferentes y los consumidores de servicios financieros.

Un sistema financiero sano a nivel internacional debe tener la característica de ser incluyente, es decir, ser un mecanismo idóneo para que la población en general, sin distinción socioeconómica, cuente con alternativas apropiadas para ahorrar, pedir prestado y prever su futuro financiero. Por ello, las instituciones bancarias son la opción para elevar el bienestar de la población, ya que propician mejores oportunidades financieras a los diferentes segmentos y los hacen partícipes de los beneficios que generan los sistemas financieros formales.

La nueva banca digital está estrechamente ligada a los principios de la aparición y funcionamiento de la economía digital, la cual después de dos décadas de su implementación de nuevas políticas en función de la infraestructura, acceso a Internet y difusión de las TIC, hace evidente la importancia de estos conceptos en la actividad económica, básicamente en el PIB.

Este cambio estructural a nivel mundial trae consigo grandes ventajas tanto para la economía global la cual gracias a estas herramientas logra romper barreras para su mejor desenvolvimiento y funcionamiento, además de otros en la economía nacional los cuales a continuación desglosaremos.

Los bancos han tenido la necesidad de adaptarse a la nueva economía digital, reconfigurándose desde el interior para adaptarse a las nuevas demandas de las nuevas generaciones totalmente digitales que se rehúsan a acudir a una sucursal tradicional, lo que los lleva a la visión forzosa de integrarse a ésta dinámica o a un futuro cercano desaparecer.

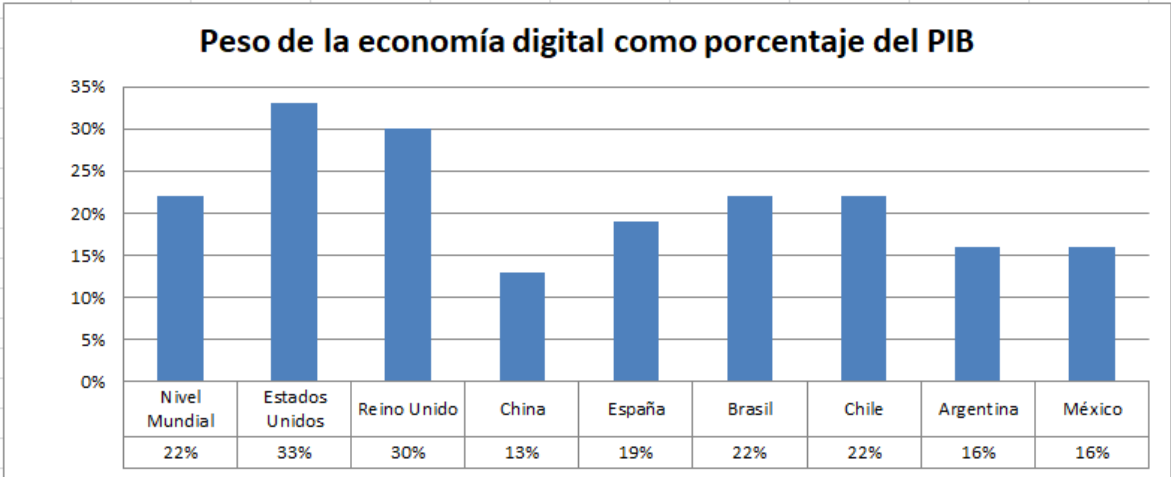
4.1 Banca Digital y crecimiento económico

La Economía digital es una realidad que ha configurado la actividad económica en los sistemas económicos mundiales. De acuerdo con datos del estudio Accenture Strategy, la Economía Digital representa más del 20% del PIB a nivel mundial. En

dicha investigación del año 2018 señala que algo más de 22% de la producción mundial está ligada a la economía digital. Estados Unidos es el país líder en este rubro alcanzado una participación interna del 33% de su producción total, mucho mayor que otras importantes economías como Reino Unido, China y España , las cuales constituyen internamente 30%, 13%, y 19% respectivamente.

En México el peso de la economía digital como porcentaje del PIB según datos del diario “el economista” el nivel se calcula en una aportación al PIB nacional de 16%, nivel inferior al de otras economías latinoamericanas.

Grafico 14



Elaboración propia con datos de Accenture Research (2018): <https://www.accenture.com/us-en/about/accenture-research-index>

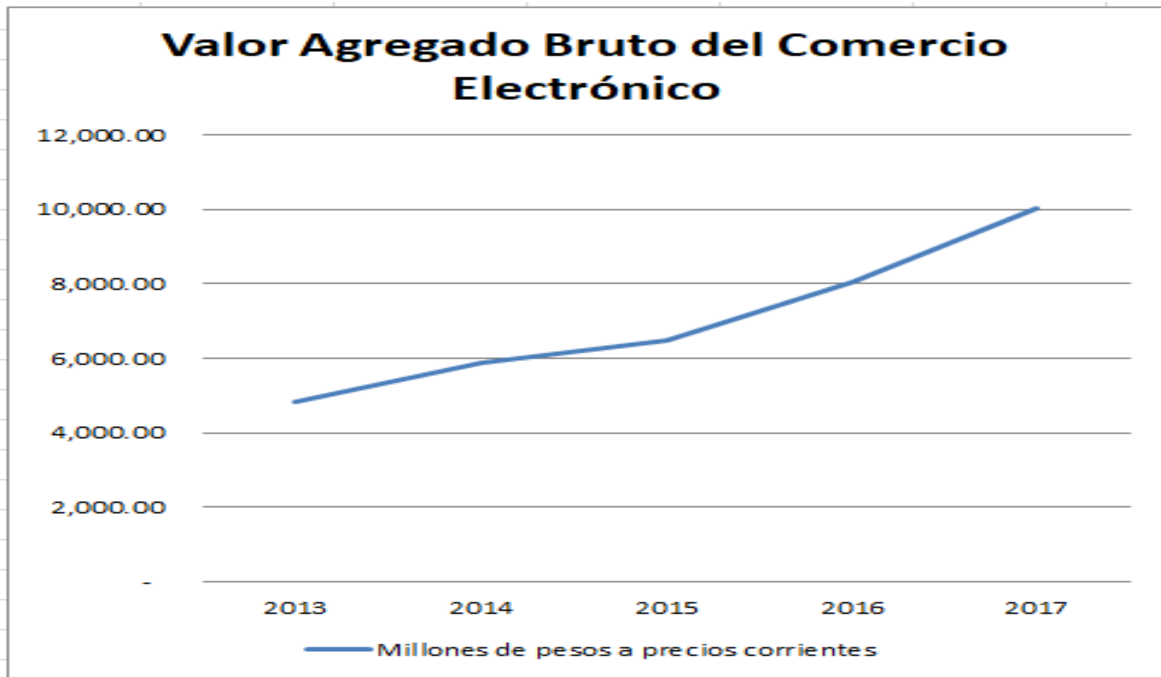
La economía digital y su paralelismo con los servicios financieros tienen un efecto dinamizador en las economías los cuales potencializa los productos locales a menores costos gracias a la optimización del uso de tecnológicas para estimular la producción económica.

Este nuevo modelo basado en plataformas digitales representa grandes oportunidades de crecimiento económico debido a que permiten a las organizaciones crear nuevos mercados y un valor añadido, ya que ayudan a poner en contacto a entes económicos a través una plataforma digital común.

En esta lógica el sector financiero también contribuye en la aportación al PIB, por lo que es indispensable que éste se ajuste al proceso de cambio tecnológico, debido a la importancia de su actividad, en donde el tamaño de las inversiones son dirigidos hacia ampliación de servicios, transacciones, las cuales son primordiales para acelerar y dinamizar la actividad económica en un país.

Los siguientes gráficos indican el aumento lento pero progresivo tanto en el porcentaje de la participación de las operaciones económicas realizadas por medios digitales como en términos monetarios, los cuales representan visualmente el camino al futuro del intercambio comercial potenciado por las TIC.

Gráfico 15



Fuente: Elaboración propia con datos de INEGI (2018):
<https://www.inegi.org.mx/>

Gráfico 16. Participación porcentual del comercio digital del PIB en México

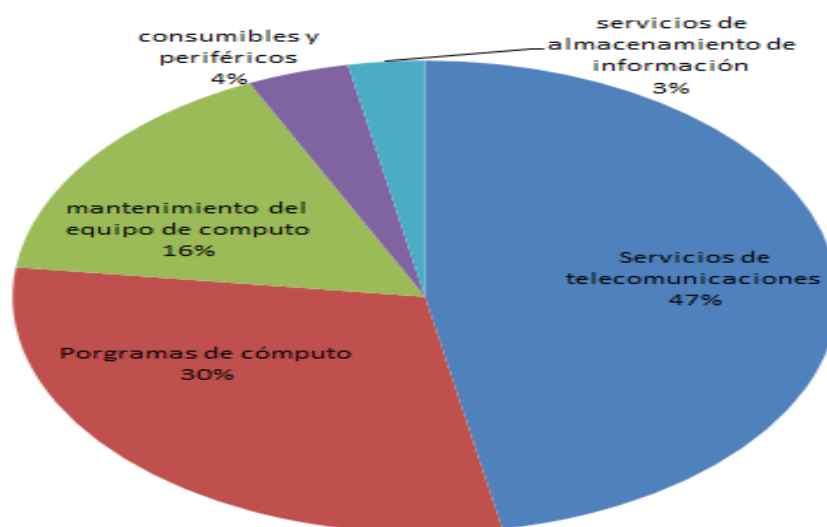
Periodo	Valor
2017	4.6
2016	4.0
2015	3.5
2014	3.4
2013	3.0

Fuente INEGI (2018):
<https://www.inegi.org.mx/>

Las repercusiones en la banca de las innovaciones de TIC les han servido a las instituciones a mejorar sus procesos internos como la gestión transaccional, la contratación en mercados o la interconexión con sistemas de pagos. Estos sistemas requieren de plataformas informáticas las cuales requieren que para obtener los beneficios que conlleva la era digital, las empresas deben asignar inversión a este campo actualmente prioritario

En el siguiente cuadro se observa la reconfiguración del uso del capital de las instituciones bancarias en función de los nuevos mecanismos digitales, con la finalidad de seguir compitiendo en el mercado, en la nueva reestructura bancaria.

Grafico 17. Porcentaje de inversión de capital de las entidades financieras



Fuente: Elaboración propia con datos de SYCOD (2018): <http://www.sycod.com/index.html>

De esta forma la aplicación de las TIC gracias al Internet dentro del comercio electrónico y el surgimiento de aplicaciones tecnológicas en los servicios bancarios, han cambiado el mundo del comercio y de las finanzas, donde el principal logro visible se da en el aspecto arancelario el cual por estas tecnologías se reduce a nivel mundial, fomentando y expandiendo el comercio.

Todos estos aspectos contribuyen al crecimiento económico de un país y seguirá incrementándose su importancia a nivel mundial, fomentando el desarrollo en función de las inversiones y seguimiento que se le dé a la nueva estructura digital.

4.2 La competitividad y la digitalización bancaria

El ingreso de FinTech al contexto de la industria financiera logra incrementar la competencia al sector, lo que se refleja en una presión en los márgenes de la industria, además de contribuir a la reducción de barreras de entrada en varias

partes del negocio, se reflejará principalmente en menores costos, lo cual beneficiara a ambas partes del sector, tanto oferentes como a consumidores.

Estas empresas lograron su boom después de “La gran Recesión”⁶⁷ de 2008 desatándose un sentimiento en la sociedad “antibanca” en todo el mundo, creándose así un nuevo sistema que competiría contra el negocio de los bancos tradicionales.

El nuevo contexto digital provocó que la banca adoptara nuevas formas de comerciar sus productos, ajustándose a las condiciones creadas por dichas empresas digitales, acelerando las inversiones para ampliar el negocio digital y enfocarse en adquirir talento joven acorde a las nuevas condiciones de mercado.

En resumen la aparición de nuevos competidores para el sector bancario ayudará a la reducción de los índices de concentración que desde hace años se han venido incrementando por las fusiones y adquisiciones.

4.3 La reducción de costos en la era digital

Como ya se ha mencionado a lo largo del presente trabajo, la reducción de costos gracias a las TICS puede ahorrarle al sector bancario más del 80% de los que anteriormente manejaban, esto se da en función del grado de migración de sus clientes a la banca móvil.

Esto logra crear un efecto dominó positivo debido a que el uso de plataformas digitales también favorece a establecimientos comerciales y a los consumidores. Los primeros son beneficiados debido a que no tienen la necesidad de adquirir medios externos para el cobro, lo que implica que no deben pagar la cuota de mantenimiento y costo de transacción.

En el caso de los consumidores, además de reducir significativamente las comisiones por operación anteriormente cobradas, logran ahorrar tiempo y obtienen seguridad de poder controlar por ellos mismos sus productos y servicios, es decir manejar ellos sus propias finanzas.

⁶⁷ La crisis del 2008 comenzó como una crisis subprime (hipotecas), se debió a una sobrevaloración en el precio de la vivienda en Estados Unidos, y al otorgamiento desmedido de préstamos. Esto llevo a presionar los precios a la baja provocando la subida de las tasas de interés provocando que la gente dejara de pagar a los bancos, quedándose sin liquidez y haciendo estallar la burbuja.

4.4 La Inclusión Financiera en la era digital

En los últimos años el término inclusión financiera ha aparecido en el contexto político, económico y social, en donde se presenta como la punta de lanza por la que se busca expandir las nuevas tecnologías dentro de la vida económica de un país, dentro del cual ha logrado la reducción de costos y aumento de inversión, donde además la intervención del Estado resulta indispensable para asegurar la equidad e el acceso y uso de las TIC, ya que facilitarán la provisión de todas las ventajas que conlleva la transformación económica con el fin de reducir las brechas entre países y sociedad.

Por ello en el país a partir de que es observado a nivel internacional la realización de estudios sobre éste tema, la CNBV en el año 2012 solicita al INEGI que llevé a cabo cada tres años un estudio totalmente enfocado a la actividad y evolución de los servicios financieros dentro del territorio nacional, llamándose Encuesta Nacional de Inclusión Financiera⁶⁸ (ENIF).

Entre los objetivos principales que tiene la ENIF es la de generar información que permita diseñar políticas públicas en materia de uso y acceso a servicio y productos financieros, además de crear indicadores oficiales a nivel nacional que permitan a las dependencias públicas el diagnóstico y establecimiento de metas a corto y largo plazo.

Todo ello resultará de gran ayuda para observar otros resultados obtener otras conclusiones de gran ayuda algunos son: 1) conocer las características de los usuarios y no usuarios de los productos y servicios financieros formales e informales, 2) Identificar a la población que lleva control de sus gastos, así como a los que tienen solvencia económica 3) Proveer información sobre el uso de los productos financieros de ahorro, crédito, seguros, cuentas de ahorro para el retiro y sus canales de acceso, y 4) Identificar las principales barreras que limitan el acceso y uso del sistema financiero formal.

4.4.1 Evolución de la Inclusión Financiera en México

En cuanto a resultados de datos de la inclusión financiera, el gráfico del apéndice A.1 muestra la evolución del porcentaje de la población adulta de 18 a 70 años que está incluida financieramente, la cual entre 2012 y 2018 creció solamente un 12% del porcentaje total.

⁶⁸ De acuerdo con el Diario Oficial de la Federación publicado el 3 de octubre de 2011, la Inclusión Financiera comprende el acceso y uso de servicios financieros 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

Cabe resaltar que las preguntas de la ENIF del primer estudio en el año 2012 no se contemplaron a los derechohabientes de servicios médicos como el IMSS o ISSSTE, los cuales si fueron tomados en cuenta en los estudios posteriores.⁶⁹

Esto sugiere un lento avance en cuanto al número general a nivel país, quedándose estancado el crecimiento de nuevos participantes en el sector bancario, lo que indica la falta de una mejor estrategia de los bancos para que puedan ofrecer y atraer al sector que aún no se familiariza a dicho sector. Es necesario tomar en cuenta las condiciones geográficas y sociales las cuáles en diversos estados del país donde resulta imposible el acceso de estos y cualquier otro tipo de servicios.

4.4.2 Productos de ahorro

El ahorro dentro de una economía se define como “el elemento clave para entender el comportamiento de los agentes económicos, pues permite analizar las elecciones intertemporales de los individuos sobre cuánto consumir en el presente y cuanto en el futuro” (Aguilar, 2015, págs. 5-7).

Como ya se mencionó en el capítulo anterior los bancos resultan ser los grandes captadores de ahorro de la población debido a la facilidad de ayudar al ahorro gracias a sus productos y servicios oferentes al público, convirtiéndose en ahorro privado.⁷⁰

El gráfico del apéndice A.2 se enfoca a las cuentas de ahorro ofrecidas por las instituciones bancarias y el porcentaje de tenencia de la población de dicho producto de captación. En el periodo estudiado se observa un ligero avance constante en las aperturas de dicho producto donde en seis años aumento alrededor del 11%, el cuál es impulsado en gran medida por las aperturas de nóminas a empleados, las cuales resultan ser más seguras, tanto como para la empresa, como para el empleado.

En contraste existe un gran rezago de poco más de la mitad de la población en dicho producto importante de la banca debido a la presencia en el país micro empresas que aún pagan en efectivo u el gran problema en diversas economías de trabajos informales.⁷¹

Entre los productos de captación ofrecidos por la banca es claramente observado la participación que han tenido tanto las instituciones gubernamentales como las

⁶⁹ Las cifras difieren de los registros de la CONSAR debido a que muchos adultos desconocen que poseen una cuenta de ahorro para el retiro, y que el estudio de la ENIF solo contempla a la población de 18 a 70 años.

⁷⁰ Se refiere según la CNBV al ahorro obtenido a través de depósitos y cuentas de captación de los bancos.

⁷¹ Entre ellos los más comunes se relacionan a la comercialización de bienes y servicios al margen de la ley, tales como, vendedor ambulante, repartidores de comida, taxista, carpinteros independientes, etc.

empresas para que sus empleados reciban su pago por concepto de nómina mediante una institución bancaria, esto debido a la seguridad que estos ejercer sobre los recursos de los trabajadores.(véase apéndice A.3)

4.4.3 Productos de crédito

El mercado de crédito en una economía se divide según la teoría “en crédito al sector público y el crédito al sector privado, donde el análisis que se toma para el presente trabajo está en la subdivisión del segundo donde participan las empresas y las familias.” (FUNDEF, 2017, págs. 5-18)

En cuanto al crédito de las familias el cuál es solo un fragmento del crédito total de la economía de un país⁷² (véase apéndice A.4) que incluye el crédito al consumo y a la vivienda, el cual gracias a los intermediarios se financia principalmente con ahorro interno y a través de los bancos, se observa un incremento en el mismo de 4% del 2012 al 2018, el cual es pobre en relación al incremento de la cartera de los nuevos clientes de los bancos.

Podemos afirmar que estos resultados del periodo se argumentan en función de la poca credibilidad de las personas hacia la estabilidad del Sistema Financiero y del funcionamiento de la propia economía, la cual es muy dependiente de las fluctuaciones internacionales, alarmando a la población creando incertidumbre que evita a la gente a contraer créditos.

Existen diversos tipos de productos de crédito en el mercado, donde las tiendas departamentales⁷³ como Liverpool, Sears, Palacio de Hierro, Fabricas de Francia Coppel, ocupan la mayor parte del mercado de créditos ofrecidos a la población, esto se debe principalmente a que cuentan con mayores facilidades y menos barrera de acceso a las personas de menores ingresos para otorgar una línea de crédito por medio de una tarjeta para realizar compras dentro de sus establecimientos. Dicha diferenciación en contraste a los bancos hace que más del 50% de las personas que tienen un producto de crédito se inclinen hacia este sector con el fin de ser partícipes de dicho instrumento. (Véase apéndice A.5).

⁷² El dato de financiamiento total a la economía de México a finales del año 2017 representó el 101% del PIB.

⁷³ Las tiendas departamentales son establecimientos generalmente situados en centros comerciales los cuales poseen grandes almacenes que pertenecen a una sola empresa, que ofrecen al público una amplia variedad de productos. En México, la primera tienda departamental fue Fábricas de Francia establecida 1857, y posteriormente se fortaleció en 1885 con El Palacio de Hierro. Un estudio realizado por Merca2 pone a la cabeza del sector a Liverpool con el 32.9% del mercado, seguido por Palacio de Hierro, Sanborns, Sears y Suburbia con 22.1%, 12.3%, 11.8% y 8.2% respectivamente.

4.4.4 Sector de seguros

En México es fácil observar que no existe una cultura en el ámbito asegurador, y esto se refleja que el promedio del país se encuentra por debajo de la media de los países miembros de la OCDE⁷⁴.

Dicho progreso pobre lo observamos en la siguiente gráfica, donde solo se ha aumentado un 3% de la población en general, donde la principal causa de las bajas cifras tiene que ver en que según estudios del sector asegurador afirman que “Las personas piensan que comprar un seguro sólo se traduce en un gasto extra, cuando es una inversión que ayudará a cuidar de su patrimonio y el de su familia ante cualquier situación que se pudiera presentar” (Saldívar, 2019, pág. 1) observándose así también la actualidad de las familias mexicanas.

Para ello en los últimos años se han empezado grandes campañas dentro de las empresas sobre educación financiera acompañadas de presentar las coberturas obligatorias de los productos del sector asegurador.

En este en el apéndice A.6 ilustra el problema que tiene el país para crear una cultura de seguros, el cual en 6 años solamente creció en cifras porcentuales 3%, observándose así una gran área de oportunidad tanto en mejorar los productos de seguros de las instituciones bancarias, como para el gobierno de incentivar a la población a adquirir estos productos con el fin de crear un ambiente de mejor bienestar y seguridad en las familias.

4.4.5 Ahorro para el retiro

Gracias al nacimiento del estado benefactor⁷⁵ surgen los sistemas de pensiones en el mundo a finales del siglo XIX, los cuales se refieren “al modelo dentro de una economía que implica una transferencia de recursos entre generaciones, donde el financiamiento de las pensiones depende de la proporción que exista entre personas jubiladas y laboralmente activas.

En el caso mexicano la CONSAR⁷⁶ se encarga de la regulación y supervisión del sistema pensionario en el país que va de la mano con el número de cuentas individuales de los trabajadores afiliados al IMSS⁷⁷.

⁷⁴ Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos

⁷⁵ “Forma de organización del poder político en la comunidad que comporta una responsabilidad de los poderes públicos en orden a asegurar una protección social y el bienestar básico de los ciudadanos” (Monereo, 1995, págs. 7-10)

⁷⁶ Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el retiro

⁷⁷ Instituto Mexicano del Seguro Social

En este contexto se observa un incremento del 12% en 6 años, lo que sugiere un aumento del mismo porcentaje en el incremento del empleo, en donde en función del incremento poblacional resulta ser pobre aún. (Véase apéndice A.7).

Esto indica un poco fortalecimiento en el sistema de pensiones la cual no ha logrado acrecentar que un mayor número de trabajadores puedan construir un patrimonio pensionario adecuado que les permita llevar una vida más digna en la vejez.

4.4.6 La inclusión financiera por género y regional

La inclusión financiera de las mujeres es una labor muy importante para que el sistema financiero funcione de una mejor forma. El crecimiento inclusivo debe llevar consigo que dentro del país las mujeres no estén en desventaja en su capacidad para buscar oportunidades económicas, laborales, económicas o demográficas, ya que el acceso financiero proporcionará a la población una manera más equilibrada de formas de acceso, utilización y administración de los recursos monetarios.

Entre los aspectos generales de la evaluación de las brechas de género en el ámbito financiero se destacan la relación de aspectos sociales internos para el desenvolvimiento de esta medida, donde “los países de mayor ingreso presentan coberturas y menos brechas en el acceso a cuentas en instituciones financieras, además de relacionarse directamente con la inclusión laboral y social para su evolución simultánea.” (Flores Tapaia, 2015, págs. 13-15)

Estudios recientes sugieren que las mujeres presentan menores tasas de impago y por ende el crédito requiere una menor reserva de capital, además la Global Banking Alliance⁷⁸ menciona que la participación de las mujeres de los préstamos en mora es inferior que la de los hombres en la mayoría de los segmentos empresariales, esto se refleja de manera positiva sobre los requisitos de capital de los bancos.

El crecimiento de la cartera de los clientes femeninos ha superado el crecimiento del mercado, gracias a la característica sólida de ahorros mayormente que el crédito ayudando a que la participación femenina sea primordial para un sano sistema financiero.

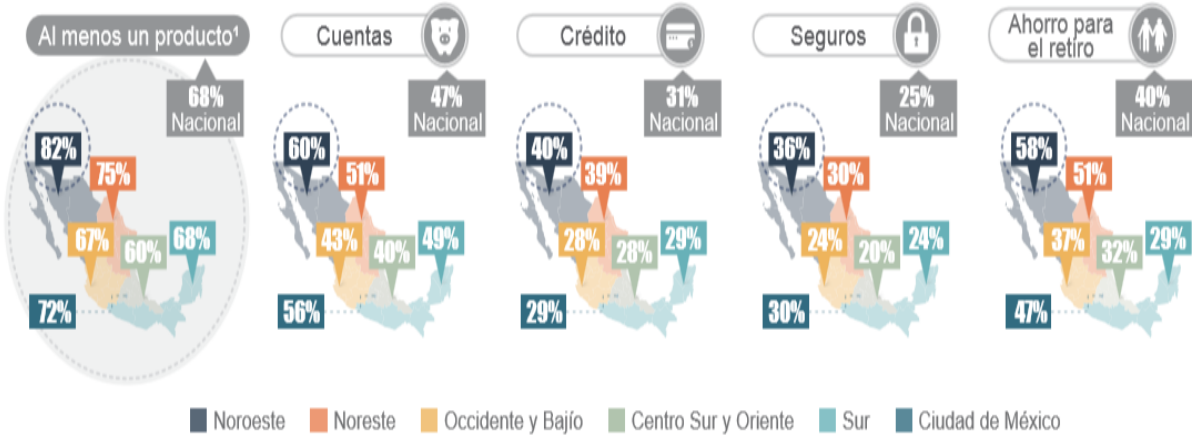
En la banca comercial a finales de 2018 existían alrededor de 84 millones de cuentas de personas físicas de las cuales el 48% pertenecían a mujeres y el 53% a hombres, demostrando un avance paulatino reduciéndose así la brecha de género, donde la labor regulatoria y legislativa fue primordial para que exista sinergia de este indicador

⁷⁸ Es una organización sin fines de lucro que trabaja como consorcio internacional de instituciones financieras interesadas en defender la economía femenina.

Además del género, otra causa que retrasa la expansión constante de la inclusión financiera en el país tiene que ver con las disparidades económicas en las diferentes regiones del país, las cuales por sus características particulares como pueden ser difícil acceso geográfico, pobre actividad económica o desinterés social, hacen visible los contrastes de participación financiera de su población.

En la siguiente ilustración de datos obtenidos de la ENIF 2018⁷⁹ se observa claramente la división sectorial en cuanto a la utilización de productos financieros ofrecidos por la banca comercial, donde la población del norte del país se encuentra mayormente vinculada a la del resto del país

Gráfico 18. Distribución geográfica de productos financieros



1. Se refiere al porcentaje de adultos que posee al menos un producto de captación o ahorro, crédito, seguro o ahorro para el retiro.

Fuente: Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018: <https://www.gob.mx/cnbv/prensa/29-2018-encuesta-nacional-de-inclusion-financiera-enif-2018>

Dentro del mismo contexto es evidente la relación entre el tema regional y el sexo, en donde es clara la brecha en estos aspectos a nivel nacional del norte con el sur del país relacionándose también en el aspecto de género. (Véase apéndice A.8)

En el apéndice A.9 se observa que la población del Noroeste ocupa el mayor porcentaje en tenencia de al menos un producto financiero con 8 de cada 10 habitantes. Además claramente se observa las diferencias drásticas por sexo, donde las regiones del sur son claramente las más bajas en esta brecha.

En el rubro de contar con al menos un producto de captación con alguna institución bancaria se repite la fotografía nacional, (Véase apéndice A.10) donde se argumenta la participación de la región Noroeste del país con 6 de cada 10 adultos con la actividad económica de esos estados que se presenta una mayor inversión para dicho dinamismo interno.

⁷⁹ Encuesta Nacional de Inclusión Financiera

En cuanto al crédito la misma región presenta el mayor porcentaje de tenencia de crédito formal donde en ese sector nacional son 4 de cada 10 personas las que ejercen algún tipo de crédito con alguna institución bancaria del país. (Véase apéndice A.11)

El sector más débil de los bancos no es ajeno a la misma dinámica nacional en el sector regional de los productos financieros, (véase apéndice A.12) pero de igual forma los estados del Noroeste son 3 de cada 10 adultos tienen contratado algún seguro, ya sea de vida, gastos médicos, auto, hogar, educativo u otro.

El contraste regional claramente es observado entre la región Noroeste y la región Sur, donde la diferencia de 29 puntos porcentuales reflejan dichas disparidades sociales, culturales y en este caso económicas.

Los mapas anteriores dividen claramente al país en cuanto a la educación financiera en términos regionales y por sexo, lo que deja pendiente una ardua labor compartida de bancos y gobierno, donde el objetivo es ser más incluyentes en regiones con menor participación económica en el país, lo que igualmente se refleja en la inclusión a las mujeres de manera paralela.

4.4.7 La evolución de las Sucursales

Las sucursales bancarias fueron y siguen siendo actualmente el primer contacto de la población con la banca múltiple, las cuales no han perdido gran importancia en los últimos tiempos con la digitalización bancaria.

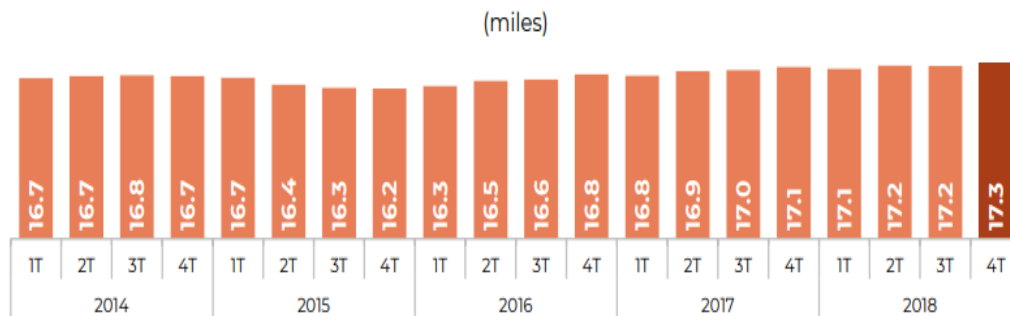
Al cierre del año 2018 el número de sucursales en el país fue de 17,920, 1% mayor que el año anterior, lo que equivale a 1733 sucursales nuevas, reportándose igual una cobertura municipal de 51% y demográfica de 92%.

En este aspecto es importante mencionar que el aumento del número de sucursales depende exclusivamente de las estrategias de expansión de puntos de acceso a los estudios propios de cada institución financiera, observándose a continuación la gráfica siguiente un crecimiento poco significativo desde la aparición de nuevos métodos de vinculación bancaria relacionados con la banca digital principalmente.

Gráfico 19. Evolución de sucursales

Número de sucursales en 2018	Número de sucursales por cada 10 mil adultos en 2018	Crecimiento en el último año (2017 vs 2018)	Cobertura municipal en 2018	Cobertura demográfica en 2018
17,290	1.9	1.0%	51%	92%

■ Evolución trimestral de sucursales en México



Fuente: CNBV 2014-2018:

<https://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Documents/Reportes%20de%20IF/Reporte%20de%20Inclusion%20Financiera%209.pdf>

Los datos anteriores tienen relación directamente proporcional con los estudios de mercado de las propias instituciones bancarias donde se respaldan por los de las ENIF donde el porcentaje de adultos que sigue acudiendo de manera presencial a una oficina bancaria no ha cambiado significativamente, lo que nos indica que sigue siendo un punto importante de análisis para la expansión física de algunos bancos. (Véase apéndice A.13)

4.4.7.1 Cajeros Automáticos

Como ya se mencionó anteriormente los cajeros automáticos de la banca comercial sufrieron una evolución en cuanto a las funciones que hace algunos años realizaban, multiplicando sus funciones para ofrecer al público mayor variedad de servicios que logren hacer que la población prefiera estos sobre las sucursales tradicionales.

Este cambio aún es lento ya que solo el 11% de los cajeros automáticos de los 49,151 dispositivos reportados a finales de 2017 cuenta con estas funciones, donde solo 3 bancos han invertido en tener estas funciones en sus dispositivos, donde BBVA, Citibanamex y Banorte ocupan el 58%, 22% y 13% de estos nuevos dispositivos respectivamente.

Con datos de la CNBV el indicador de cajeros automáticos por cada 10 mil adultos a junio de 2017, es de 5.4 y había un cajero en 1,412 municipios del país, lo que

indicaba una cobertura del 57% de los municipios del país, donde Quintana Roo cubría una cobertura del 100%. Lo que deja una labor constante para que la cobertura pueda aumentar paulatinamente y de esa forma mejore la inclusión financiera en todos los municipios del país.

En este contexto de acuerdo con la Encuesta de Acceso Financiero del FMI⁸⁰, el indicador de cajeros en México está por debajo de países como Brasil, Perú o Costa Rica que tienen 10.9, 10.8 y 6.4 respectivamente. Con ello el Banco de México ha promovido que las instituciones bancarias establezcan acuerdos entre ellos para compartir sus redes de cajeros automáticos para que los tarjetahabientes tengan acceso a más dispositivos sin ningún costo o a uno menor.

Dichos cambios en este canal ha provocado un ligero aumento en cuanto al número de personas que ocupan este medio para realizar sus operaciones bancarias, donde ejerce una labor fundamental para acercar a más gente a la banca comercial, dejando un área de oportunidad para distribuir de manera más eficaz la infraestructura para que ella fomente la actividad económica en las regiones más rezagadas en este canal bancario. (Véase Apéndice A.14). La cual en 6 años solamente ha aumentado un 17%, una cifra relativamente pero constante que con el paso del tiempo crecerá paulatinamente conforme las instituciones enseñen a sus clientes a manejar de mejor manera estos nuevos dispositivos.

México tiene un importante sistema bancario a pesar de existen algunas regiones con un gran retraso económico. Lo que nos deja claro que debe primero existir crecimiento económico para que la inclusión financiera sea mayor y de esa forma se potencialice el incremento de estos medios bancarios para una mejor actividad de la banca comercial.

4.4.7.2 Corresponsales bancarias

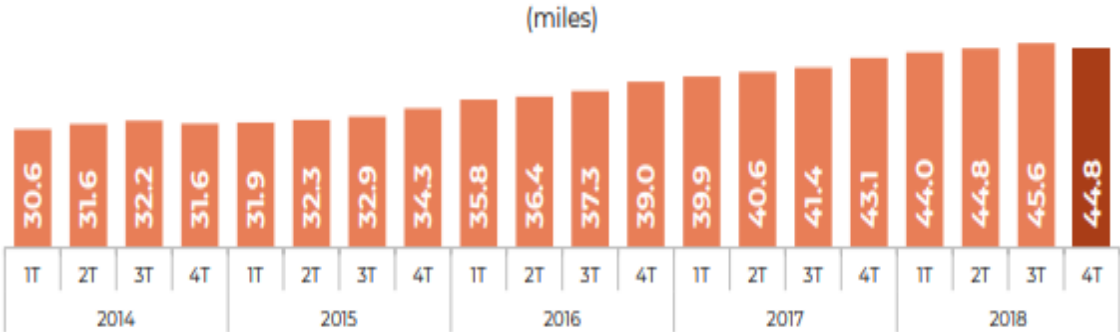
Las corresponsales bancarias o también llamadas comisionistas en los últimos años se han incrementado, esto debido a su naturaleza de actuar conjuntamente con los bancos para acceder a servicios financieros a nombre de estos últimos, los cuales lograron expandir este rubro en función del mayor número de establecimientos que podían cubrir dicho servicio, tal es el caso de tiendas Oxxo, que en 2018 registraba alrededor de 17 mil tiendas a nivel nacional.

⁸⁰ El Fondo Monetario Internacional o International Monetary Fund, es una organización financiera internacional que promueve la estabilidad financiera y cooperación monetaria internacional.

En el cuadro del apéndice A.15 se muestra la distribución de la correspondientes por comercio que a finales del año 2018 operaban como tal a lo largo del territorio nacional, con lo que se observa la gran variedad de opciones que comercios conocidos ayudan a las instituciones bancarias con un gran número de operaciones para que las sucursales físicas se saturen menos de usuarios que solamente irían a la misma por una operación sencilla.

La evolución en cuanto al número de correspondientes en el país ha sido constante en donde desde el año 2014 ha logrado avanzar en números reales de los establecimientos que operan como tal, existiendo en 2018 4.9 comercios por cada 10 mil adultos, reflejándose un crecimiento respecto a 2017 del 4% y logrando una cobertura demográfica de 2018 del 97%.

Gráfico 20. Evolución trimestral de correspondientes en México



Fuente: CNBV 2014-2018: <https://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Documents/Reportes%20de%20IF/Reporte%20de%20Inclusion%20Financiera%209.pdf>

A finales del 2017 se reportaron un total de 25 instituciones financieras autorizadas para operar a través de correspondientes para la realización de operaciones financieras, siendo depósitos, retiros de efectivo, pago de créditos entre los más importantes. (Véase apéndice A.16)

La red de correspondientes ayudan a expandir de manera indirecta la red de sucursales de los bancos debido a que se pueden realizar operaciones que anteriormente eran propias de una sucursal bancaria, lo que también ha logrado incrementar la red de puntos de acceso en el país a la banca múltiple, logrando que el indicador demográfico⁸¹ se incremente en este rubro.

Según datos de la CNBV a principios del año 2018 existía en promedio 4.7 correspondientes por cada mil adultos.

⁸¹ Número de puntos de acceso por cada 10 mil adultos

A nivel geográfico se ha observado un gran avance en la expansión de los puntos de acceso, representando un incremento del 39% comparado con el año anterior; de ese modo tomando en cuenta con el indicador de cajeros automáticos, en conjunto existe una sucursal o un corresponsal en los 1734 municipios, representando geográficamente el acceso al 91.5% de los adultos del país. Siendo el norte del país y la capital los de mayor índice demográfico, y el sur el más olvidado en este aspecto. (Apéndice A.17)

El gobierno mexicano ha decidido impulsar la cobertura financiera a través de este canal, donde la CNBV detectó las barreras que limitaban la entrada de otros competidores a este mercado, lo que los llevo a la tarea de mejorar el proceso para que los bancos autoricen a estos terceros para operar a nombre de ellos. Por lo cual se implementó un proyecto institucional para facilitar la entrada de más corresponsales, logrando que sea más fácil el trámite legal.

En este contexto fue que la CNBV determino que existía las condiciones para flexibilizar algunos requerimientos para la autorización de acceso de las corresponsales con las instituciones financieras sin incumplir ninguna regulación. Para ello, se clasificó a las operaciones que se pueden realizar a través de un tercero en tres niveles de riesgo, además de llevar a cabo acciones inmediatas que incluían la regulación de que el cliente identifique sus pagos mediante referencias específicas, la supresión de realizar un contrato particular con cada corresponsal, la posibilidad de los comisionistas ya experimentados en el mercado puedan emitir un oficio con el fin de agilizar el proceso, y los procesos serán determinados por el nivel de riesgo de las operaciones a ejercer. (Véase apéndice A.18)

La facilidad legal y del Sistema para el uso de estos novedoso canales de pago se están reflejando poco a poco dentro del contexto nacional, donde solo se ha aumentado su uso en 10% del porcentaje de adultos que acude a ellas, esto se debe en gran medida al número de corresponsales y a su distribución dentro del territorio nacional. (Véase apéndice A.19)

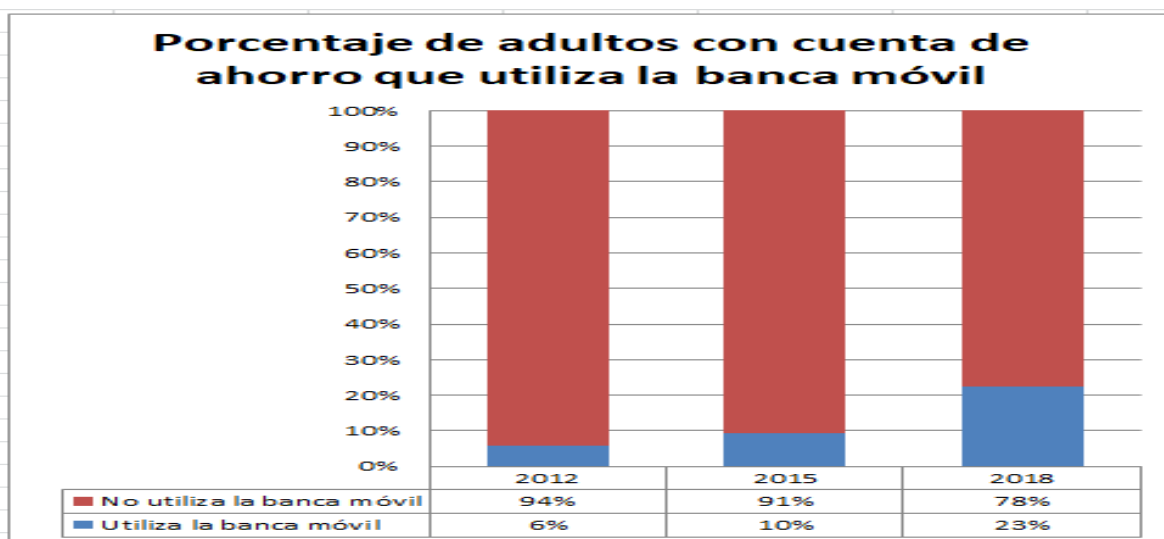
4.4.8 La Banca Móvil

La actual situación económica internacional la cuál por el volumen necesario de operaciones requiere una transición acelerada hacia el uso de transferencias electrónicas, tarjetas de débito, crédito, dinero digital, nuevos canales de acceso, monederos electrónicos, así como nuevos sistemas de pago a través de dispositivos electrónicos, nace la importancia del análisis de la nueva banca móvil en cooperación con las aplicaciones bancarias para dispositivos telefónicos para el uso y manejo de cuentas bancarias.

Históricamente, el circulante había sido el medio más sencillo y usado por las sociedades para realizar transacciones, relacionándose con bajos costos, lo cual con el nacimiento de estas nuevas herramientas, éste supone un costo más alto como medio de pago para las empresas y las familias, lo que implica: riesgo de pérdida, inseguridad, costo de transacción del dinero físico, costos de almacenamiento, administración y transporte de efectivo. Para el gobierno, el efectivo también representa un alto costo debido al número de transacciones sin registrar, lo que lleva a evasión fiscal.

Bajo esta nueva herramienta la siguiente grafica ilustra el aumento importante en términos porcentuales del aumento de los adultos que han ligado su cuenta de ahorro a algún dispositivo móvil desde la aparición y distribución masiva de este nuevo producto a partir del año 2012, aunque aún hay gran número de usuarios que podrían utilizar este canal para realizar sus operaciones, quedando la desconfianza en los medio electrónicos como principal freno de un empuje mucho mayor en términos generales.

Gráfico 21.



Fuente: Elaboración propia con datos de la ENIF 2012,2015 y 2018:

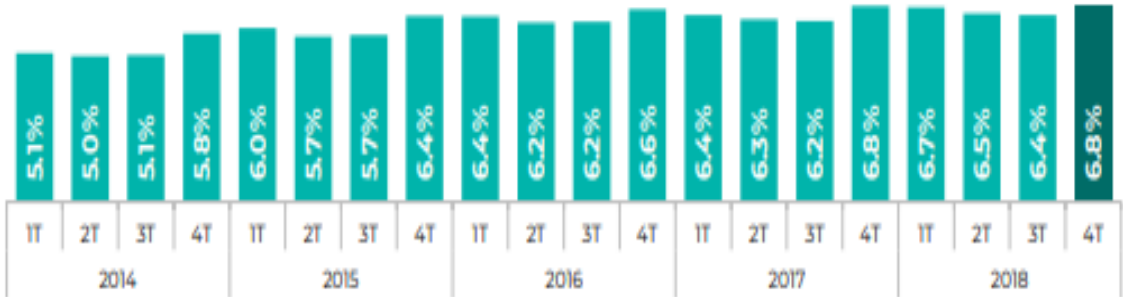
<https://www.gob.mx/cnbv/acciones-y-programas/medicion-de-inclusion-financiera>

4.4.9 Los medios de pago

Como ya se ha mencionado a lo largo del presente trabajo los medios de pago han evolucionado creando un reajuste en la forma de realizar la mayor parte de las transacciones, dejando paulatinamente al circulante como el medio más usado a lo largo del tiempo, y que en su lugar las transferencias a través de internet ocupan el mayor importe de las transferencias realizadas en la actividad económica del país.

A finales del 2018 el efectivo en circulación como porcentaje del PIB en 2018 fue del 6.8% en comparación a inicios del año 2014 con 5.1% muestra poca evolución a consecuencia del nacimiento de nuevos medios de pago.

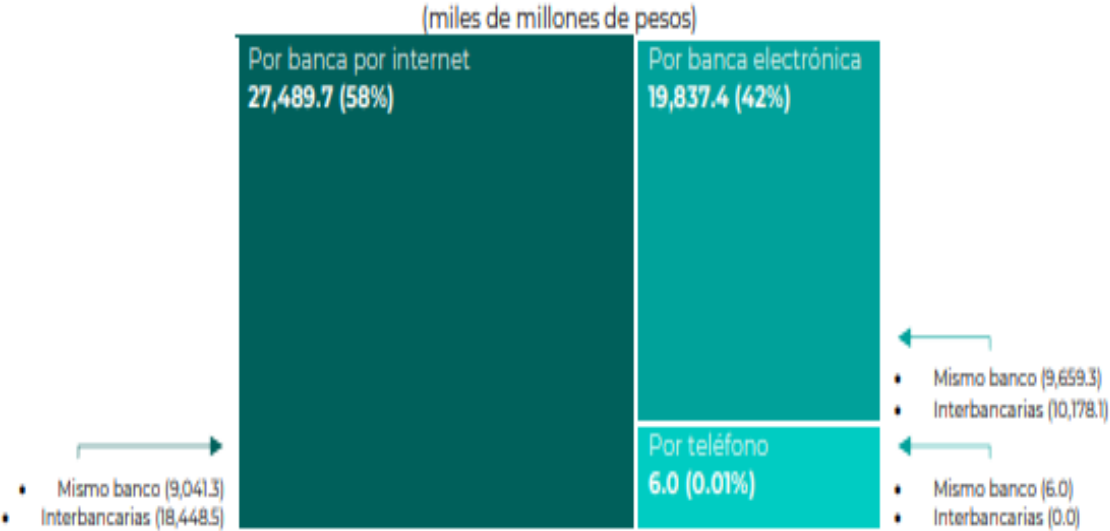
Gráfico 22. Evolución del efectivo en circulación
(Saldo de billetes y monedas como porcentaje del PIB)



Fuente: Banxico 2014-2018:
<https://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/reportes-sobre-el-sistema-financiero/%7BA230BCDB-3469-CFFE-A79E-D95E9C149B07%7D.pdf>

Las nuevas herramientas como medios de pago representaban en 2018 el 193.4% lo que nos reafirma la gran importancia a nivel global de este tipo de transacciones, las cuales se dividen en tres principales submedios que llevan este rubro como el de mayor importancia en la época actual.

Gráfico 23. Distribución del importe de transferencias por medio



Fuente: Banxico 2014-2018:
<https://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/reportes-sobre-el-sistema-financiero/%7BA230BCDB-3469-CFFE-A79E-D95E9C149B07%7D.pdf>

A pesar de este crecimiento, las personas siguen realizando transacciones de menor monto con preferencia en los medios tradicionales, lo que significa que se debe seguir impulsando la educación financiera ante el nuevo entorno internacional.

Gráfico 24. Porcentaje de adultos que usan el medio de pago por tipo de transacción

Tipo de transacción	Efectivo	Tarjeta de débito	Tarjeta de crédito	Otros
Compras de 500 pesos o menos	94%	4%	1%	1%
Compras de 501 pesos o más	87%	9%	3%	1%
Pago de renta	90%	3%	1%	6%
Pago de servicios públicos	95%	2%	1%	2%
Pago de servicios privados	91%	4%	2%	3%
Pago de transporte público	96%	1%	1%	2%

Fuente: Elaboración propia con datos de la ENIF 2018:

<https://www.gob.mx/cnbv/prensa/29-2018-encuesta-nacional-de-inclusion-financiera-enif-2018>

La nueva revolución tecnológica ayuda al crecimiento económico y bancario, esto conlleva a que la población de un país tenga que adecuarse al cambio para no quedarse rezagado a nivel internacional y que promueva los beneficios que trae consigo.

Todo el proceso de transformación del sistema bancario va más allá del uso de las nuevas tecnologías, el cual implica cambios en el negocio, la cultura organizativa, las metodologías y los espacios de trabajo. Esto llevará a un cambio en la forma de interactuar familias y empresas con las instituciones bancarias donde su rol cambiara de ser un espacio netamente transaccional a convertirse en oficinas que generen Smart interactions⁸² y quien no continúe en este cambio será absorbido por los que si se adaptan o ingresen al nuevo ecosistema bancario. En resumen el Sistema Bancario presentará los principios básicos de la teoría de adaptación de Darwin, donde solamente sobrevivirán los que se adaptan al cambio.

En resumen, la inclusión financiera es clave para generar el crecimiento económico, disminuir la pobreza y garantizar la prosperidad del país. “La

⁸² Las oficinas Smart interactions consisten en lugares de trabajo donde se profundiza en las tareas de asesoramiento, la elaboración de planes y el desarrollo de soluciones integrales y personalizadas de valor agregado para cada cliente.

tecnología digital pareciera ser el camino de la menor resistencia para lograr esta inclusión,” (Hernández S. , 2019, pág. 1) por lo que crear mejores políticas públicas favorecerán a lograr os objetivos principales de la misma creando mejor bienestar para la población.

Algunas ventajas que se ofrece a la inclusión financiera mediante la tecnología mencionamos las siguientes:

- La inclusión financiera beneficia al sistema bancario al dar acceso a un mayor rango de usuarios, aun costo mucho menor, cerrando un poco las brechas geográficas y de género.
- 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
- Para familias y empresas, ayuda a mejorar su calidad de vida al crear un historial de transacciones y operaciones que los lleva a planificar, iniciar y ampliar negocios, invertir en educación o salud, gestionar riesgos y ahorrar, es decir, manejar finanzas personales⁸³ sanas.
- Para instituciones bancarias, permite reducir costos de procesos, eliminar espacios físicos y disminuir tiempos administrativos, por lo que significa cubrir mayores zonas territoriales que anteriormente sería imposible llegar a ofrecer sus servicios.
- Una mayor disponibilidad de información sobre clientes ayuda a los bancos a diseñar productor financieros digitales mejor adaptados a las necesidades de las personas no bancarizadas.

Toda esta coyuntura digital que crea estos y otros grandes beneficios a los proveedores y usuario del sistema financiero, aún tiene más que ofrecer en los próximos años, ya que es evidente la oportunidad de crecimiento para el sector financiero que supone al generar mayor inclusión financiera.

4.5 Desventajas de la banca digital

El completamente nuevo ecosistema económico se encuentra en constante evolución, lo que ha traído consigo nuevas problemáticas y áreas de oportunidad debido al desarrollo de su actividad, causando impactos negativos, los cuales las instituciones reguladoras tendrán que enfrentar ante este nuevo panorama internacional.

⁸³ Las finanzas personales se refieren al ámbito de la administración financiera dirigido a proveer de principios y herramientas que ayuden a optimizar recursos financieros con lo que cuenta una persona o familia.

4.5.1 Productividad ineficiente

La lógica teórica acerca de la digitalización y las nuevas tecnologías, se han vuelto parte del nuevo sistema económico indica que éstos deberán elevar la productividad lo que fortalecerá y ayudara al crecimiento económico dentro de un país.

Esta visión optimista en relación al uso de las TIC y a la productividad en los últimos años no refleja ésta teoría. Según datos del Conference Board⁸⁴ la productividad laboral mundial ha pasado de crecer un 2,6% anual durante 1996-2007, a un 1,8% en 2013-2016. Esto visualiza a nivel mundial una desaceleración y el registro de tasas de crecimiento negativas en algunos años.

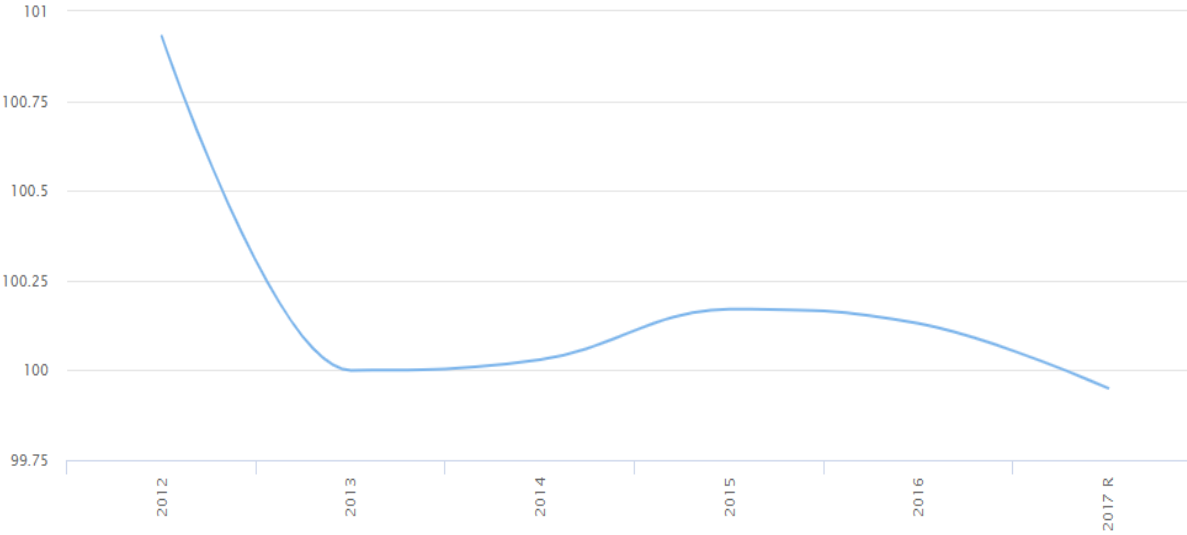
Esta incongruencia teórica económica abre el debate acerca de las razones que llevan a tener pobres resultados del uso de las TIC en las economías donde lejos de acelerarse, el crecimiento de la productividad se está frenando en la mayoría de los países.

Entre algunas explicaciones como la de Oriol Aspachs, director de Macroeconomía y Mercados Financieros de CaixaBank Research, sostiene la teoría donde menciona que “las estadísticas con las que se trabajan en el siglo XXI no recogen de forma adecuada el crecimiento económico”. En este sentido se indica la dificultad de cuantificar económicamente el impacto de los avances tecnológicos

El caso mexicano no es ajeno a esta problemática, en el periodo estudiado se observa un índice a la baja acerca de la productividad de los factores, lo que nos indica que este factor se encuentra estancado a pesar del apoyo al ingreso tecnológico en el país. Donde según un estudio de la Asociación Interamericana de Empresas de Telecomunicaciones observa este pobre avance se refleja en el índice de digitalización del 1% respecto al incremento de 0,32% en el PIB y 0,26% en productividad. Es decir sin mejoras en productividad.

⁸⁴ The Conference Board es una organización mundial de investigación y asociación empresarial cuyo principal objetivo es la mejora de los modelos de gestión empresarial y promover la contribución de las empresas a la sociedad

Gráfico 25. Índice de productividad de factores México 2012-2018 (2013=100)



Fuente: INEGI:
<https://www.inegi.org.mx/>

En el caso de la banca dentro del tema de prestación de servicios, la tecnología refleja ligeros aumentos en este rubro, lo que se explica a las nuevas estructuras en donde se potencializa el uso tecnológico para ahorrar tiempos en áreas centrales.

Gráfico 26.



Fuente: INEGI:
<https://www.inegi.org.mx/>

Actualmente las entidades bancarias se encuentran en función de las nuevas tecnológicas que tienen un excesivo número de empleados, en relación con este número incide la falta de competitividad de las entidades bancarias que no están en los primeros lugares del mercado. Esta nueva a una reestructuración de plantillas en materia de reducción, además que se produce una reconversión de actividades. Así los empleados de oficina asumen cada vez más tareas enfocadas en carácter comercial y los puestos tienden a sufrir importantes cambios. (Mercado Idoeta, 1999, pág. 55)

Este cambio provocará indudablemente en los próximos años un proceso de reducción de sucursales en las que solamente se mantendrán aquellas oficinas que justifiquen su rentabilidad” (Mercado Idoeta, 1999, pág. 62). Provocando recortes masivos de personal dentro las instituciones bancarias, principalmente enfocados a labores administrativas, las cuales las nuevas tecnológicas harán las funciones que realizaban dichos empleados.

4.5.2 Existencia de Brechas digitales

La OCDE define a las brechas digitales como la diferencia que existe entre los individuos, hogares y áreas geográficas en diferentes niveles socioeconómicos respecto a las oportunidades de acceder a las TIC y al uso de internet

Este concepto es inherente a cualquier país, en donde será labor del Estado crear y fomentar la Inclusión Financiera mediante la implementación de políticas y programas que ayuden a integrar a la mayor parte de la población.

Existen tres distintos tipos de brechas, las cuales deben ser tema de discusión para implementar modificaciones para lograr disminuirlas. (Palacios, 2013, págs. 56-58)

- Brecha de mercado: Es la diferencia entre los niveles de penetración existentes y los que potencialmente se pueden alcanzar. Para éste aspecto la principal herramienta es la competencia.
- Brecha de acceso: Existen sectores de la población que dadas sus condiciones socioeconómicas no les es posible acceder a los servicios debido a que los precios de estos aún se encuentran fuera de sus posibilidades. Para ello ésta debe ser atendida con intervención por parte del Estado, las cuales generalmente de otorgan a través de subsidios a usuarios u operadores, o a través de inversión pública
- Brecha de apropiación: Esta condición surge cuando las tecnologías de las telecomunicaciones están restringidas debido a la propiedad de ellas, lo que limita el uso de la banda ancha. Para contrarrestar esta situación son necesaria políticas orientadas a la capacitación y la generación de

contenidos útiles para satisfacer alguna necesidad en función del manejo de la misma.

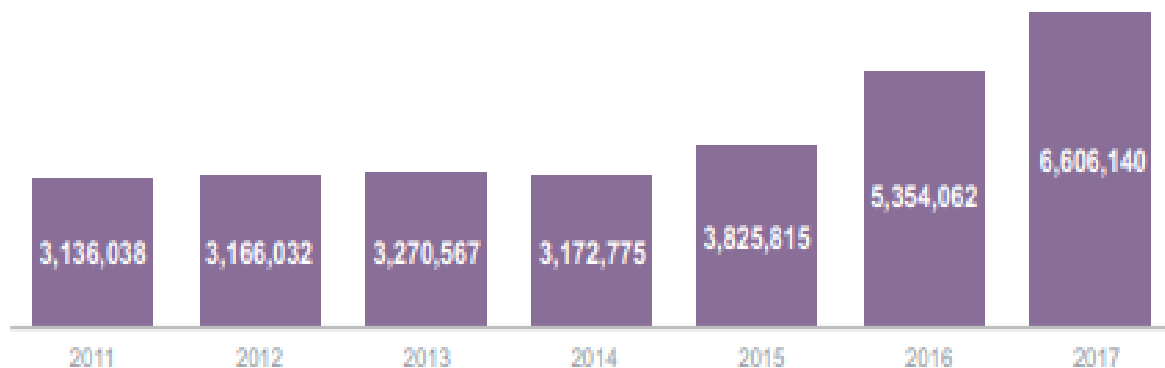
4.5.3 Cambios en la prestación del servicio

La forma de trabajar de los bancos con las TIC genera inconvenientes fácilmente visible en función de la prestación de sus servicios electrónicos. Entre ellos podemos mencionar a tres: El primero es la problemática de acceso a una conexión a Internet, haciendo indispensable la presencia de esta herramienta para poder hacer uso de los servicios bancarios. El segundo tiene que ver con la interacción entre personas, los cuales en este sector se está dejando de lado provocando que cierto sector de la población no se sienta respaldado por alguien físicamente por la actividad que realiza. Finalmente la inseguridad que trae consigo la banca online es el mayor miedo de las personas y empresas debido a la valiosa información que lleva consigo el manejo de una cuenta digital, la cual puede ser atacada por la ciberdelincuencia.⁸⁵

Bajo estas nuevas condiciones, la banca ha sufrido un gran incremento de reclamaciones ligadas a la aparición y mayor uso de la tecnología en el sector.

De acuerdo con datos de la CNBV representados en el siguiente gráfico el crecimiento es contante, donde solo de 2016 a 2017 se incrementó éste rubro en 23,4%.

Gráfico 27. Evolución de reclamaciones presentadas ante las instituciones bancarias



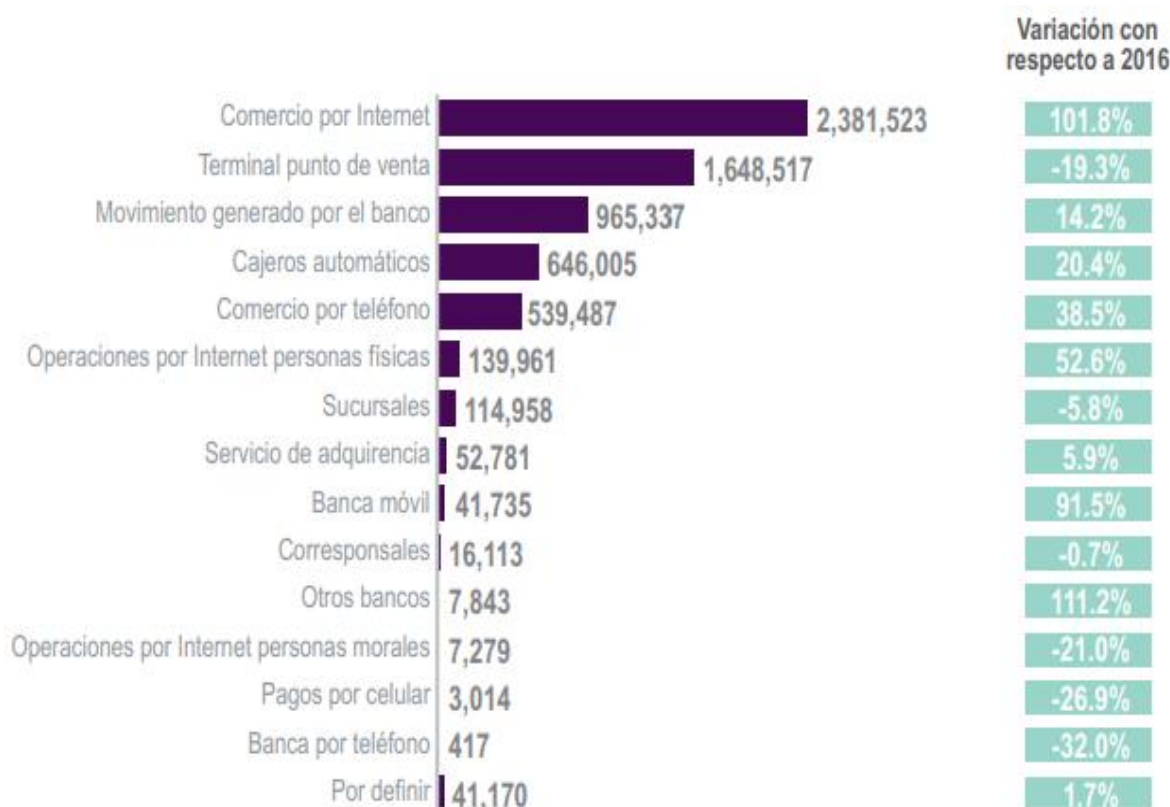
Fuente: Condusef⁸⁶ con datos de la CNBV:
<https://www.gob.mx/cnbv>

⁸⁵ La ciberdelincuencia es aquella actividad que por medio de la red tiene como objetivo atentar a la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de los sistemas informáticos de las redes y los datos, así como el uso fraudulento de tales sistemas, redes y datos

⁸⁶ La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

El comercio por Internet registra el mayor número de reclamaciones, lo que indica las grandes áreas de oportunidad que tiene esta herramienta y la facilidad que es que el sistema presente fallas propias de él mismo o el daño de terceras partes que buscan ingresar a su red de datos.

Gráfico 28. Principales canales de reclamación 2017



Fuente: Condusef con datos de la CNBV:
<https://www.gob.mx/cnbv>

Toda esta dinámica electrónica fomenta los delincuentes a buscar nuevas formas de beneficiarse también de las herramientas que ofrecen las nuevas tecnologías. Tan solo en el año 2018 se incrementó 35% respecto al 2017, en donde se registraron pérdidas bajo este concepto de 4 mil 412 millones de pesos, entre los cuales sobresalen actividades de robo de identidad, sitios web falsos o números telefónicos para extorsionar clientes engañándolos para obtener sus datos personales de sus cuentas bancarias.

Desde la aparición de estas nuevas actividades delictivas cibernéticas⁸⁷ se ha ascendido a 7 mil millones de dólares las pérdidas del sector, donde Bernardo

⁸⁷ A principios del año 2017 se registraron ataques cibernéticos al Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI) que causaron quebranto de 20 millones de dólares y paralizaron y ralentizaron el sistema durante varios días.

González Rosas, presidente de la CNBV dio que 45% de dichos delitos fueron perpetrados por empleados de las propias instituciones.

Las constantes preocupaciones sobre pérdida y daños que puedan surgir por el uso de las nuevas tecnologías digitales dentro de la actividad económica son el resultado de incidentes experimentados por usuarios y clientes de dichos medios, los cuales generan una reputación negativa que se va ampliando de voz en voz de los afectados. Esta dinámica tiene un efecto negativo en la economía digital, ya que debido al mal manejo de la información por parte de las instituciones poseedoras de ésta, hacen cada vez más endeble y poco confiable el manejo del sistema de protección de datos, esto a su vez facilita el robo de identidad, generando lo que se conoce como fraude cibernético.

Estos incidentes que vulneran la seguridad digital han aumentado significativamente en los últimos años, esto gracias a que estos métodos también se reconfiguran y adaptan al nuevo entorno digital, creándose así una gran variedad de estrategias y modelos para pasar sobre ellos con la finalidad de atacar mediante estas plataformas de difícil rastreo. Así lo muestra el siguiente gráfico, donde el porcentaje que aumenta cada año resulta significativo, tanto en el número total como en el aspecto cibernético

Gráfico 29.

FRAUDES REPORTADOS CONDUSEF				
	2015	2016	2017	2018
TOTALES	1,683,661	2,674,023	3,345,664	3,515,712
CIBERNETICOS	304,456 18%	836,532 31%	1,578,000 47%	2,074,554 59%
TRADICIONALES	1,379,287 82%	1,835,409 69%	17,62,805 53%	1,441,115 41%

Fuente: Elaboración propia con datos de CONDUSEF:
<https://www.condusef.gob.mx/gbmx/?p=estadisticas>

Los incidentes de seguridad digital que afectan la confidencialidad de los datos personales también han aumentado en medida que se recopilan un mayor número de estos en las instituciones, las cuales se llegan a tasar en grandes cantidades de dinero en el mercado negro de acuerdo al perfil del cliente, esto ha provocado una intensa fuga de información personal dentro de las empresas, con lo que están incrementan el número de operaciones delictivas por este medio.

Gráfico 30. Número de fraudes electrónicos por tipo

Primer semestre 2019						
	Reclamaciones Iniciadas	Monto Reclamado (mdp)	Monto Reclamado Concluido (mdp)	Monto Abonado (mdp)	% de abono	% de resolución Favorable
TOTAL DE FRAUDES	4,318,853	\$11,689	\$10,363	\$4,344	42	78
Comercio por Internet	2,679,492	\$2,761	\$2,490	\$2,007	81	91
Banca Móvil	95,648	\$1,181	\$1,051	\$123	12	9
Operaciones por Internet P. Físicas	30,816	\$1,770	\$1,627	\$106	6	16
Operaciones por Internet P. Morales	1,754	\$193	\$175	\$16	9	16
Pagos por Celular	109	\$1	\$1	\$0	2	1
SUBTOTAL CIBERNÉTICO	2,807,819	\$5,908	\$5,344	\$2,252	42	87

Fuente: CONDUSEF

<https://www.condusef.gob.mx/gbmx/?p=estadisticas>

Estas filtraciones no solo causan pérdidas económicas a las empresas afectadas, sino que también causan daños como resultado de la violación a la privacidad de las personas y empresas cuyos datos se ven vulnerados.

La conjunción de todos estos factores es el tope de la potencialidad que la banca electrónica puede generar en cuanto a la dinamización económica en todos los sectores relacionados a él. Lo que deja una gran tarea a nivel nacional e internacional con el fin de obtener únicamente los beneficios que ayuden a crear un mejor sistema financiero.

Conclusiones

En las últimas décadas es evidente como la digitalización está transformando la forma en que las sociedades y la economía se interrelacionan globalmente, en donde la tecnología y el acceso a internet se han convertido en el medio para agilizar procesos en la oferta y demanda de bienes y servicios, que además de ser generadoras de valor agregado han logrado configurar la nueva economía digital. En resumen se ha creado un nuevo escenario para las actividades productivas a nivel nacional y mundial.

A medida que se ha gestado este nuevo entorno económico, se detectan áreas de oportunidad las cuales frenan la eficiencia que las nuevas tecnologías podrían aportar a una economía, por lo que será necesario para el ámbito nacional e internacional establecer un entorno regulatorio que sea abierto a la innovación, mayores inversiones en tecnología y aumentar la integración de la población a los nuevos servicios ofrecidos.

El sector bancario ha sido uno en donde se ha relegado con mayor fuerza este proceso de transformación, el cual ha sido impulsado por la penetración de los teléfonos celulares y dispositivo inteligentes, modificaciones regulatorias e incentivos de las instituciones o gobierno con el fin de potenciar los beneficios para reducir costos y expandir su presencia a un mayor número de usuarios financieros.

Este proceso expansivo de la digitalización en el sector bancario ha producido un impacto positivo en la experiencia y el servicio ofrecido a los clientes, obteniendo una gran aceptación y provocando que el nuevo modelo de banca sea más sostenible.

En el mismo contexto también el cambio de modelo genera áreas de oportunidad y retos, entre los cuales destaca fomentar la educación financiera con el fin de que la población realice una gestión inteligente y responsable sobre el manejo de sus finanzas, a través de las nuevas funcionalidades que ofrece el nuevo sistema para tomar mejores decisiones.

En el aspecto de retos, para el caso de las nuevas empresas financieras que aparecen con el nuevo término FinTech, surge la necesidad de mejorar el marco regulatorio que debe converger con los estándares establecidos en los bancos con el fin de evitar y prevenir nuevos delitos digitales, los cuales obstaculizan una mayor penetración de los nuevos servicios financieros a lugares de difícil acceso debido al miedo que estos generan a algunos sectores de la población.

La nueva industria financiera se ha transformado de manera radical, y esto ha provocado que las instituciones bancarias trabajen en colaboración con las empresas FinTech, por que se alienta la construcción de un ecosistema digital en donde ambas comparten sus experiencias derivadas de su interacción en el mercado. Todo esto ha fomentado la transformación de la industria bancaria con la adopción de estas tendencias tecnológicas han permitido renovar la banca en México y estar a la altura del nuevo contexto internacional.

El ecosistema Banca-FinTech ofrecen grandes soluciones al sistema bancario y a otras áreas económicas, en donde la incorporación de estas nuevas tecnologías ha cambiado el mundo financiero en su forma de trabajar para las instituciones tradicionales, han tenido que modificar sus procesos internos con la finalidad de hacerlos más eficientes mediante la automatización para una mejor toma de decisiones gracias al uso de bases de datos tecnológicas.

La colaboración entre Banca y Gobierno resulta indispensable, ya que del apoyo a las nuevas tendencias bancarias ayudan a fomentar una demanda sana del crédito, incentivar el ahorro y la inversión para que se traduzca en crecimiento económico para que estos factores generen también un bienestar económico a la población

En resumen el presente trabajo de investigación pudo comprobar que la hipótesis planteada al inicio resulto ser afirmativa, ya que los resultados obtenidos tanto en el entorno nacional como en el internacional, se analizó la importancia de la inversión pública y privada en el nuevo contexto de la banca digital, para aprovechar todos los beneficios económicos y sociales que la tecnología proporciona a los agentes económicos: reducción de costos de las operaciones tanto para los bancos como para los usuarios, baja de los tiempos de espera para la realización de transacciones bancarias, incrementa el acceso de un mayor número de personas a los créditos y fomento a la creación de proyectos productivos de las pequeñas y medianas empresas.

Toda esta nueva reconfiguración del sistema bancario da lugar a una mayor existencia de nuevos productos y servicios que son ofrecidos gracias a las TIC, y además darán continuidad a la tendencia a la baja de costos respecto a los medios para acceder a la tecnología como computadoras y equipos móviles que otorgan una nueva labor a las instituciones bancarias y gobierno, con la finalidad natural de generar educación financiera a un mayor porcentaje de la población acentuando la importancia de promover una integración a la nueva era digital, terminando así el nacimiento de la nueva revolución digital en el sistema bancario, haciéndolo más productivo para los entes económicos.

RECOMENDACIONES

En México hace falta una cultura financiera la cual es necesaria para fomentar la bancarización de la población con el fin de controlar los flujos de operaciones financieras evitando operaciones ilícitas y poder detectar a tiempo áreas de oportunidades dentro del funcionamiento bancario para seguir agilizando la dinámica de operaciones financieras.

Dicho fomento es labor de las instituciones gubernamentales como Banco de México, SHCP y CNBV, las cuales deben priorizar la importancia de su objetivo en la inclusión financiera y los servicios digitales, expandiendo los servicios financieros a todos los rincones del país con el propósito de crear un mejor vínculo población-sistema bancario ayudado de la inversión tanto pública como privada en las llamadas TIC'S lo que llevará inherentemente a un mayor crecimiento económico y mejorando la competitividad bancaria a través de dicha digitalización, creándose un mejor funcionamiento del mercado bancario y de la economía doméstica mediante una mejor regulación

El aumento exponencial en el uso de la banca digital ocasiona un aumento paralelo de reclamaciones y fondos que son difícil de rastrear, por lo que la labor de la CONDUSEF y del IPAB principalmente, deberán modernizar sus labores en función del crecimiento de ésta evolución para que se establezcan medidas para controlar este fenómeno subyacente.

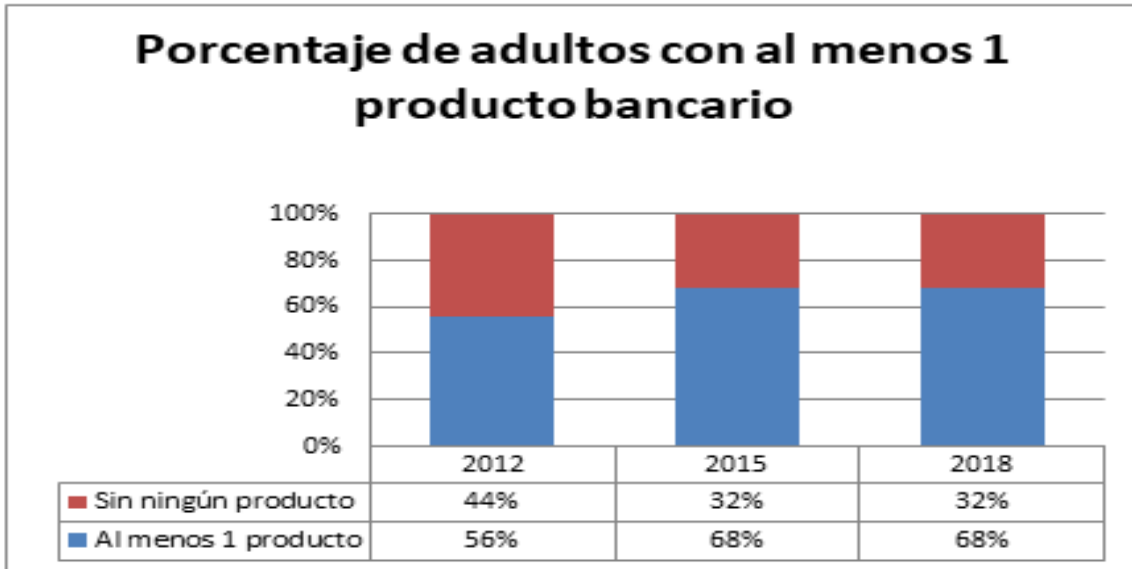
Estas recomendaciones surgen con el fin de seguir reduciendo las brechas digitales tanto geográficas como sociales a nivel nacional como a nivel internacional para que la mancuerna banca-tecnología logre aumentar la productividad del sistema y generar el ansiado bienestar de la población como de los estados que la ejercen y fomentan, creando el nuevo mundo digital.

A todo esto se debe seguir impulsando y estudiando por parte de las universidades el uso de las tecnologías dentro del sistema bancario por las principales ventajas observadas en la hipótesis de esta tesis, lo que gradualmente llevará a la economía nacional y mundial a un mejor desenvolvimiento en materia bancaria, económica y comercial, que será necesaria una mayor teoría académica.

Apéndice de gráficos.

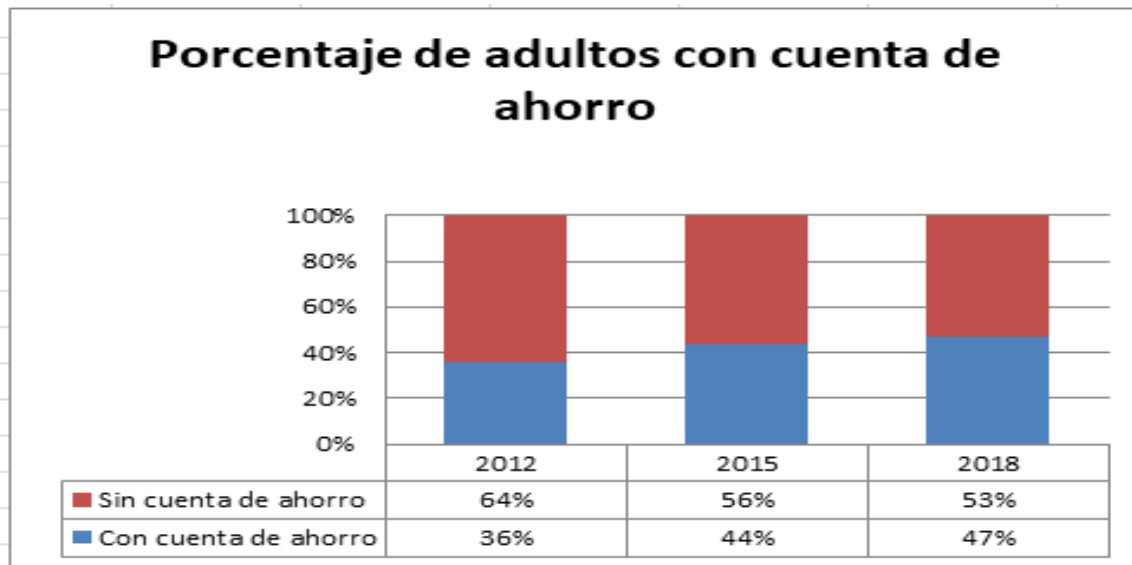
En este apéndice se introducen, en forma ilustrativa, algunos gráficos que complementan los conceptos analizados en este texto.

A.1



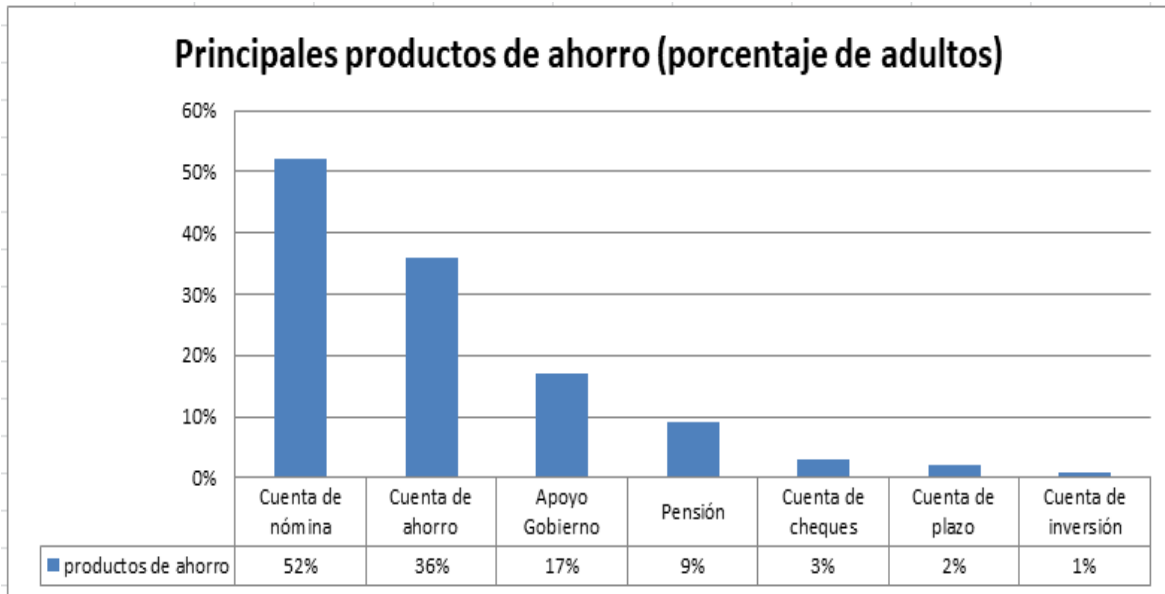
Fuente: Elaboración propia con datos de la ENIF 2012, 2015 y 2018:
<https://www.gob.mx/cnbv/acciones-y-programas/medicion-de-inclusion-financiera>

A.2



Fuente: Elaboración propia con datos de la ENIF 2012, 2015 y 2018:
<https://www.gob.mx/cnbv/acciones-y-programas/medicion-de-inclusion-financiera>

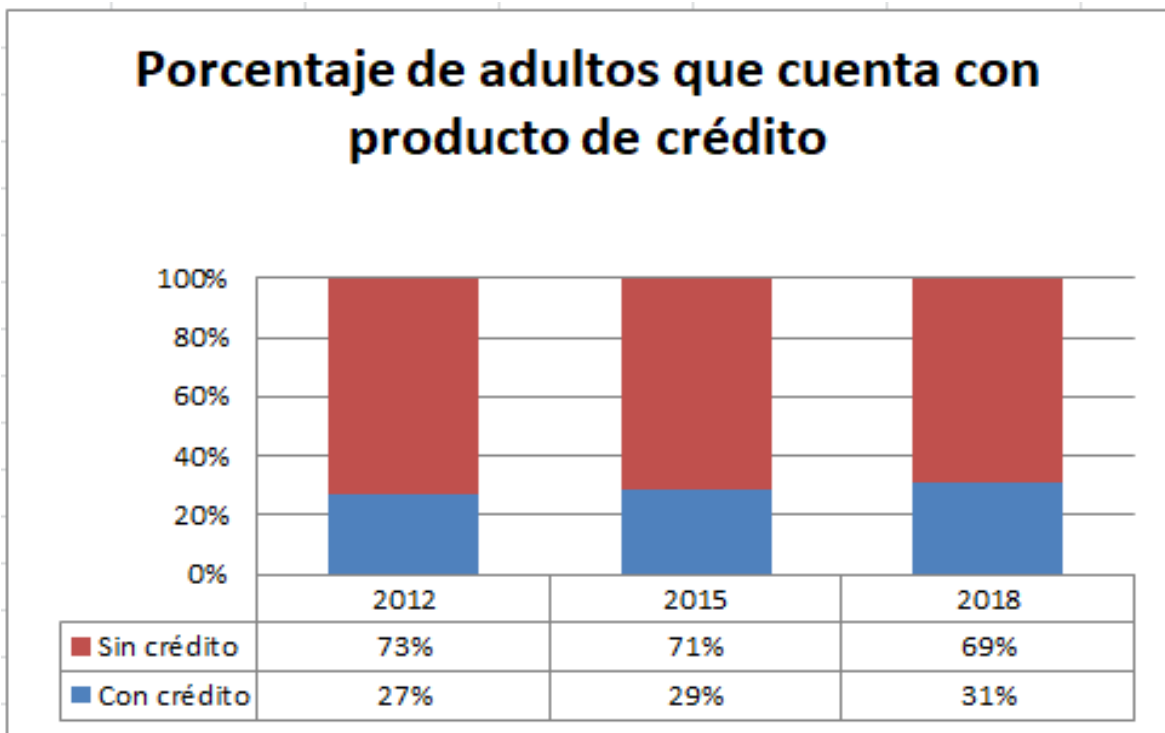
A.3



Fuente: Elaboración propia con datos de la ENIF 2018:

<https://www.gob.mx/cnbv/prensa/29-2018-encuesta-nacional-de-inclusion-financiera-enif-2018>

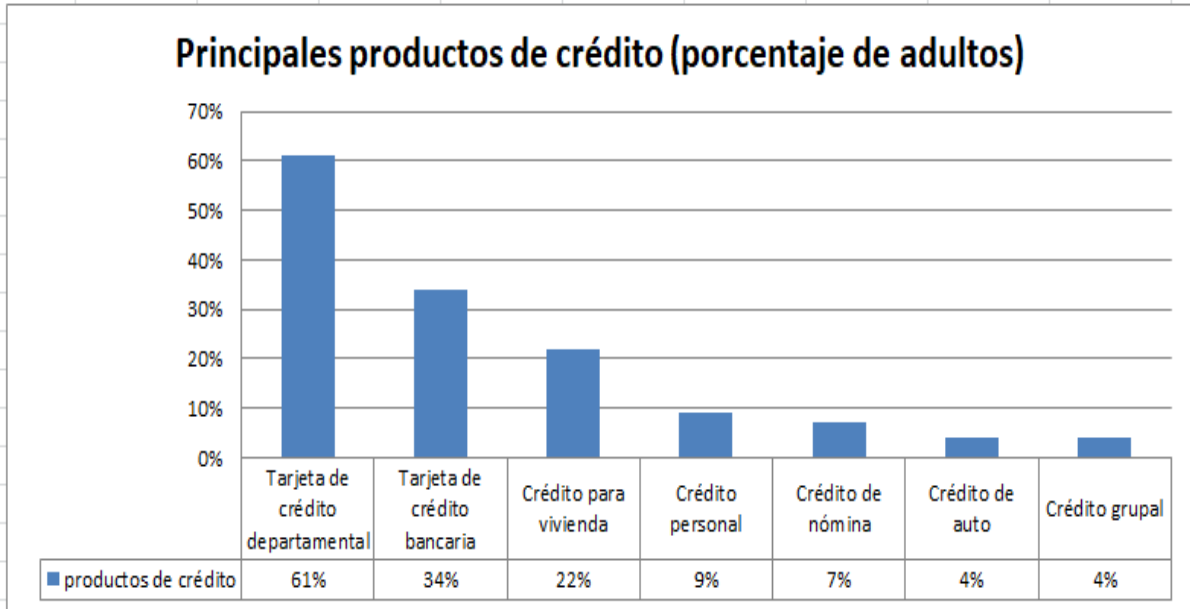
A.4



Fuente: Elaboración propia con datos de la ENIF 2012, 2015 y 2018:

<https://www.gob.mx/cnbv/acciones-y-programas/medicion-de-inclusion-financiera>

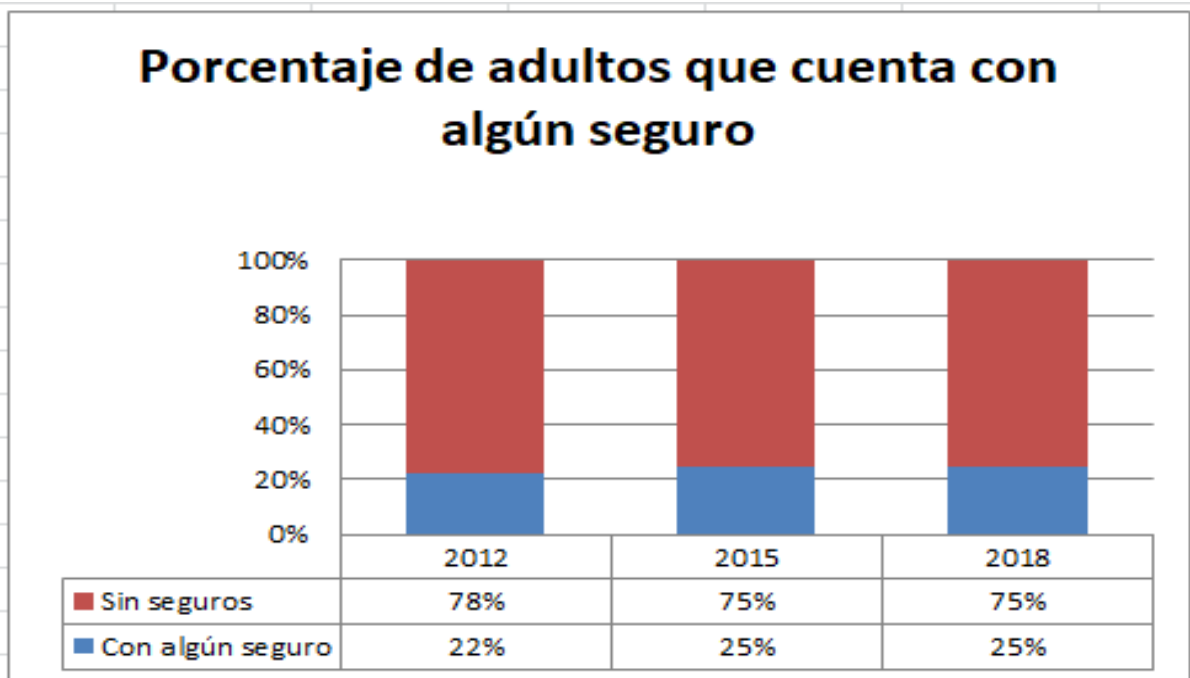
A.5



Fuente: Elaboración propia con datos de la ENIF 2018:

<https://www.gob.mx/cnbv/prensa/29-2018-encuesta-nacional-de-inclusion-financiera-enif-2018>

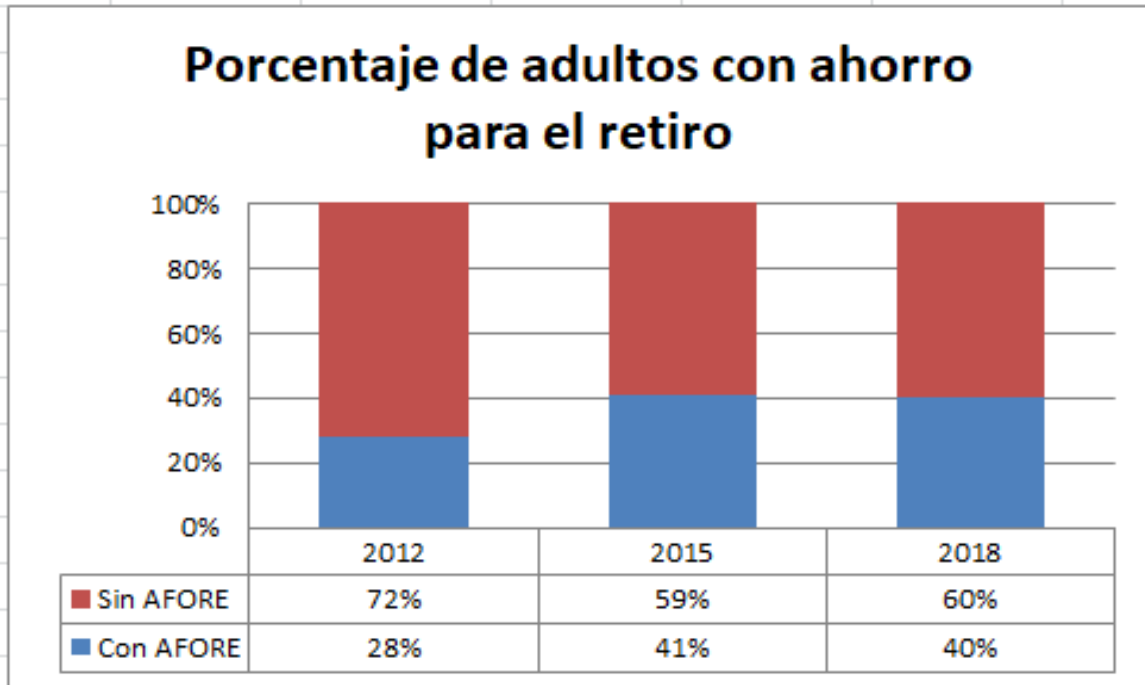
A.6



Fuente: Elaboración propia con datos de la ENIF 2012, 2015 y 2018:

<https://www.gob.mx/cnbv/acciones-y-programas/medicion-de-inclusion-financiera>

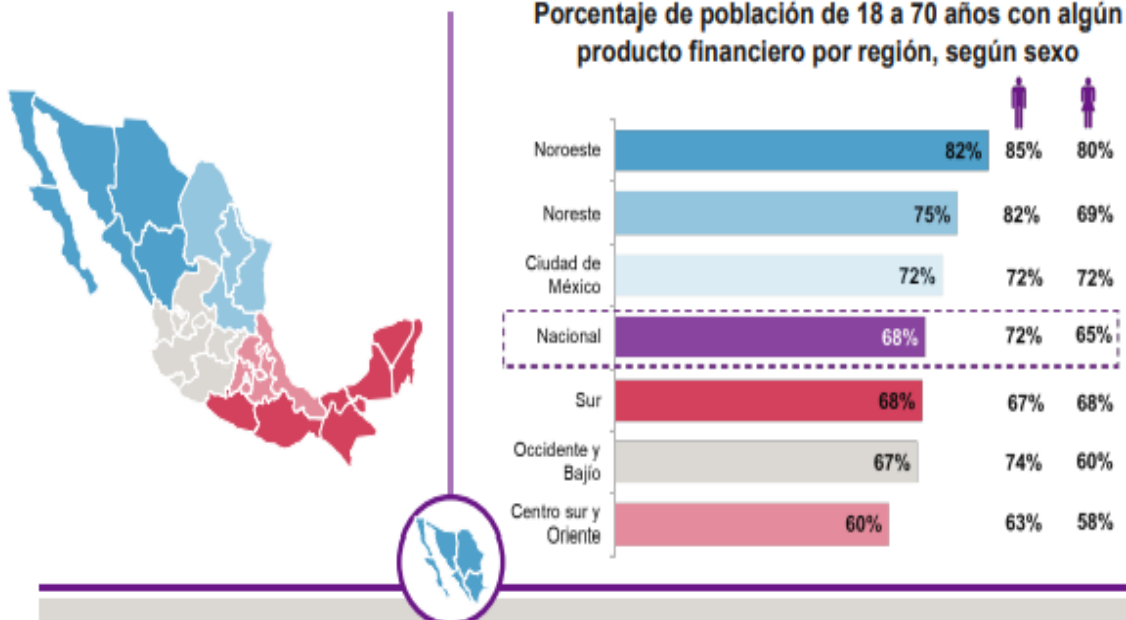
A.7



Fuente: Elaboración propia con datos de la ENIF 2012, 2015 y 2018:
<https://www.gob.mx/cnbv/acciones-y-programas/medicion-de-inclusion-financiera>

A.8

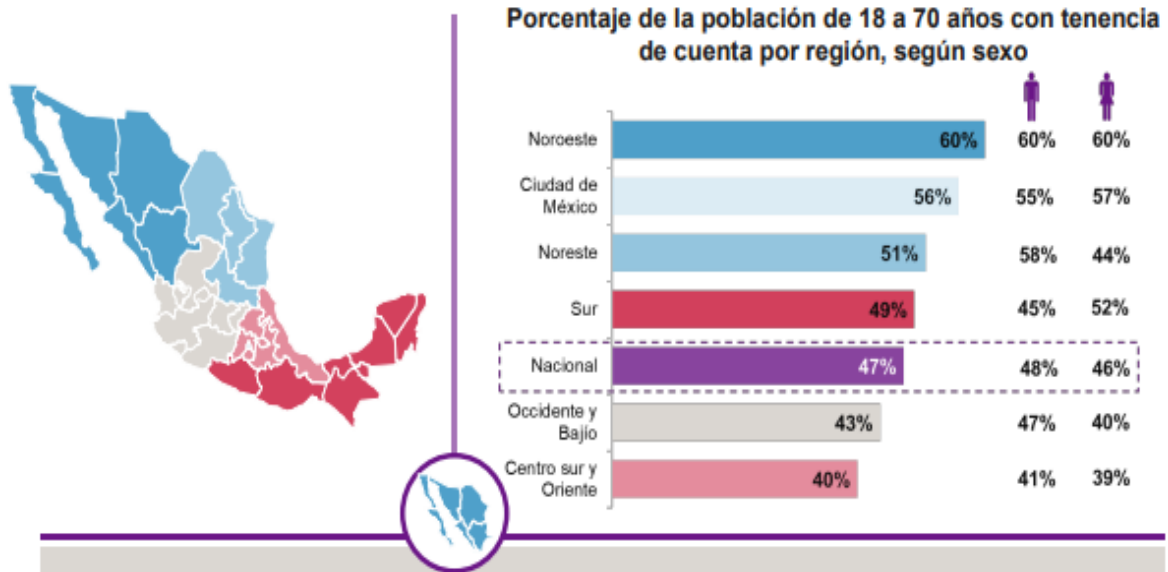
Tenencia de producto financiero



Fuente: Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018:
<https://www.gob.mx/cnbv/prensa/29-2018-encuesta-nacional-de-inclusion-financiera-enif-2018>

A.9

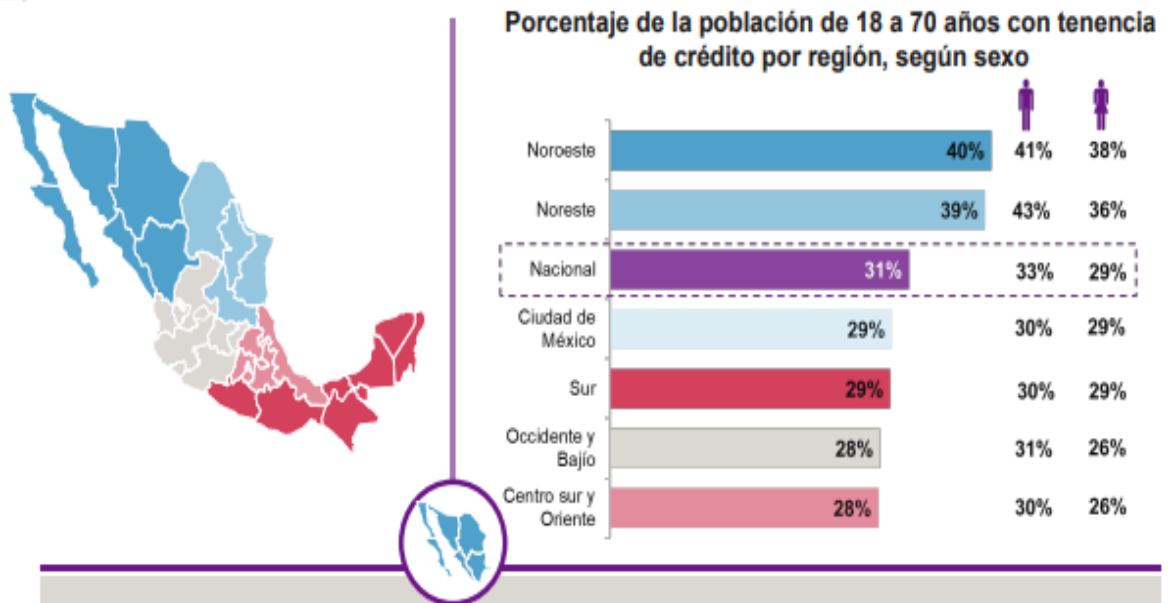
Tenencia de cuenta



Fuente: Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018:
<https://www.gob.mx/cnbv/prensa/29-2018-encuesta-nacional-de-inclusion-financiera-enif-2018>

A.10

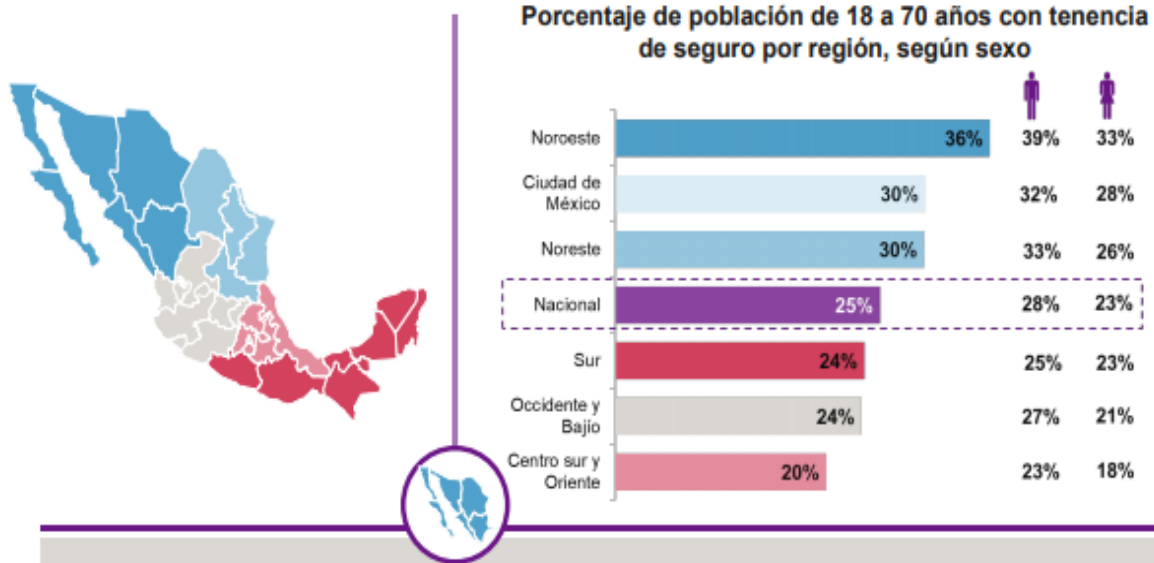
Tenencia de crédito



Fuente: Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018:
<https://www.gob.mx/cnbv/prensa/29-2018-encuesta-nacional-de-inclusion-financiera-enif-2018>

A.11

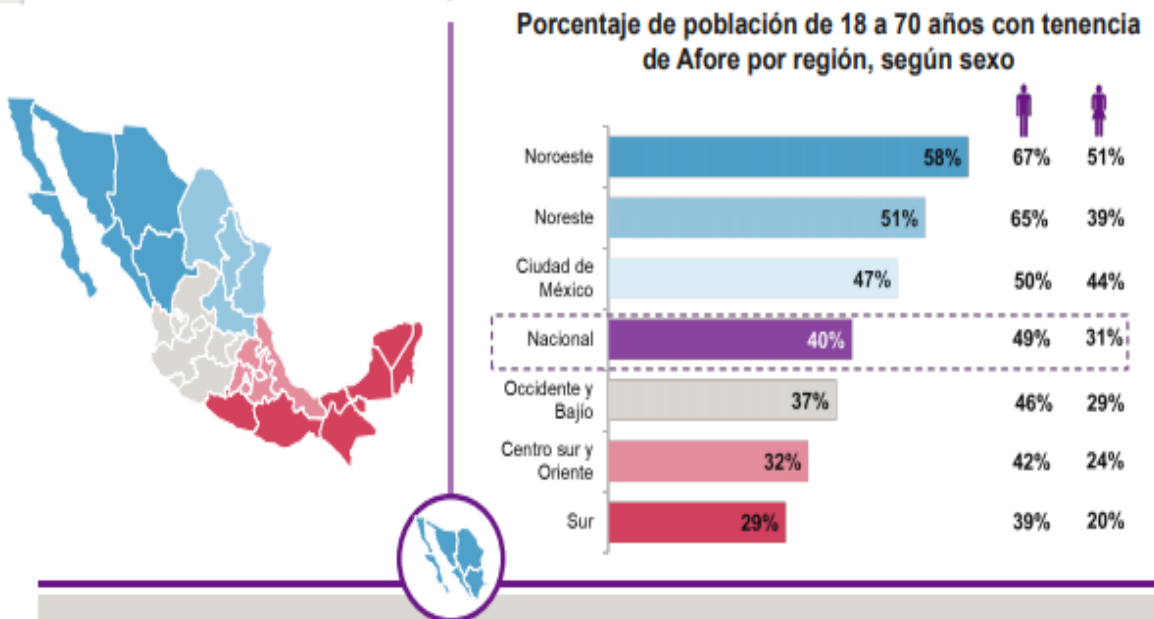
Tenencia de seguros



Fuente: Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018:
<https://www.gob.mx/cnbv/prensa/29-2018-encuesta-nacional-de-inclusion-financiera-enif-2018>

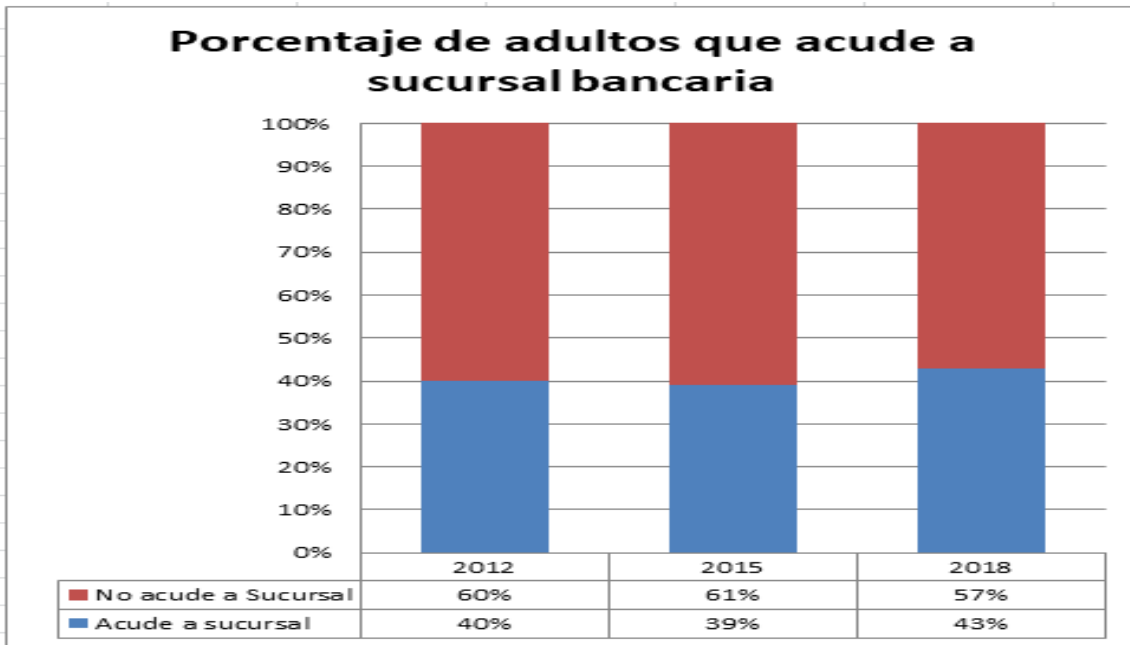
A.12

Tenencia de cuenta de ahorro para el retiro o Afore



Fuente: Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018:
<https://www.gob.mx/cnbv/prensa/29-2018-encuesta-nacional-de-inclusion-financiera-enif-2018>

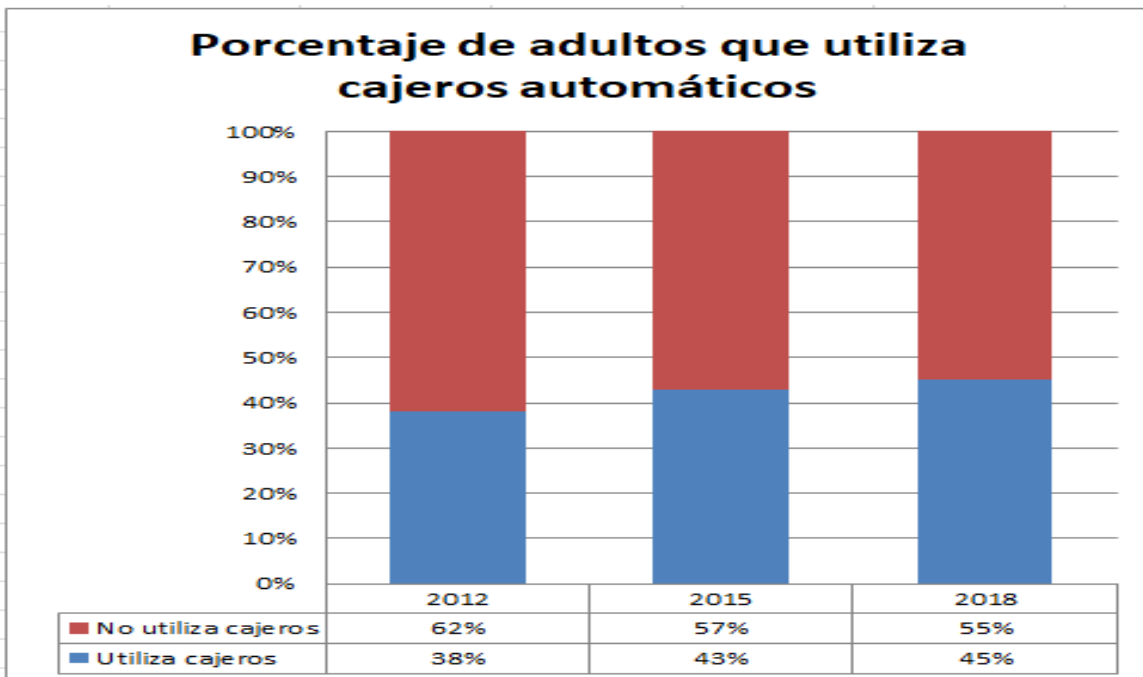
A.13



Fuente: Elaboración propia con datos de la ENIF 2018:

<https://www.gob.mx/cnbv/prensa/29-2018-encuesta-nacional-de-inclusion-financiera-enif-2018>

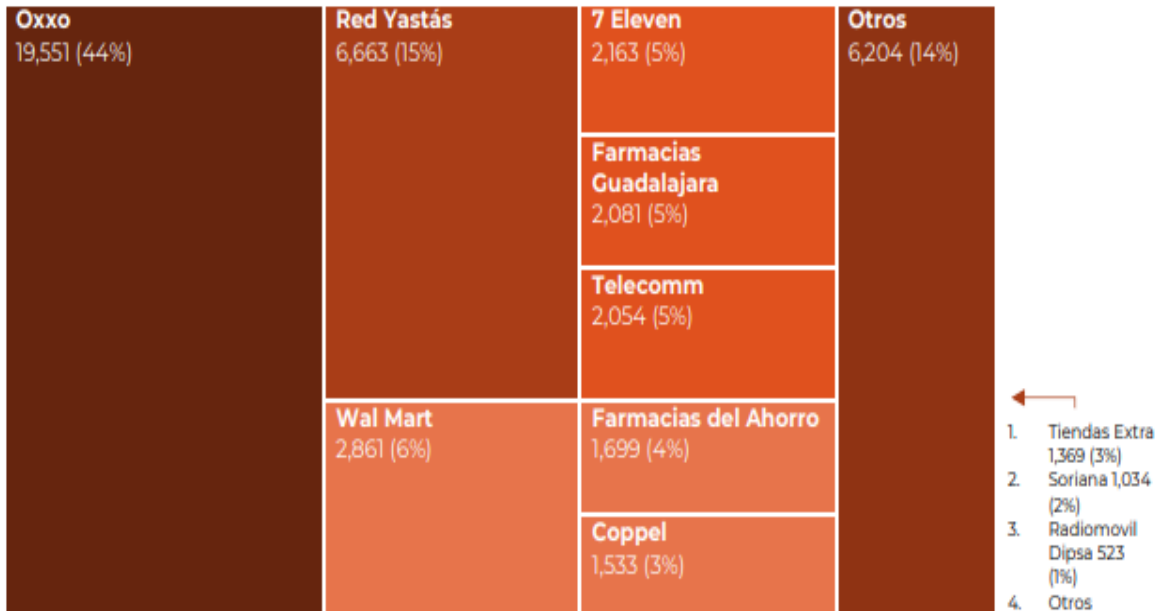
A.14



Fuente: Elaboración propia con datos de la ENIF 2018:

<https://www.gob.mx/cnbv/prensa/29-2018-encuesta-nacional-de-inclusion-financiera-enif-2018>

A.15. Distribución de corresponsales por comercio



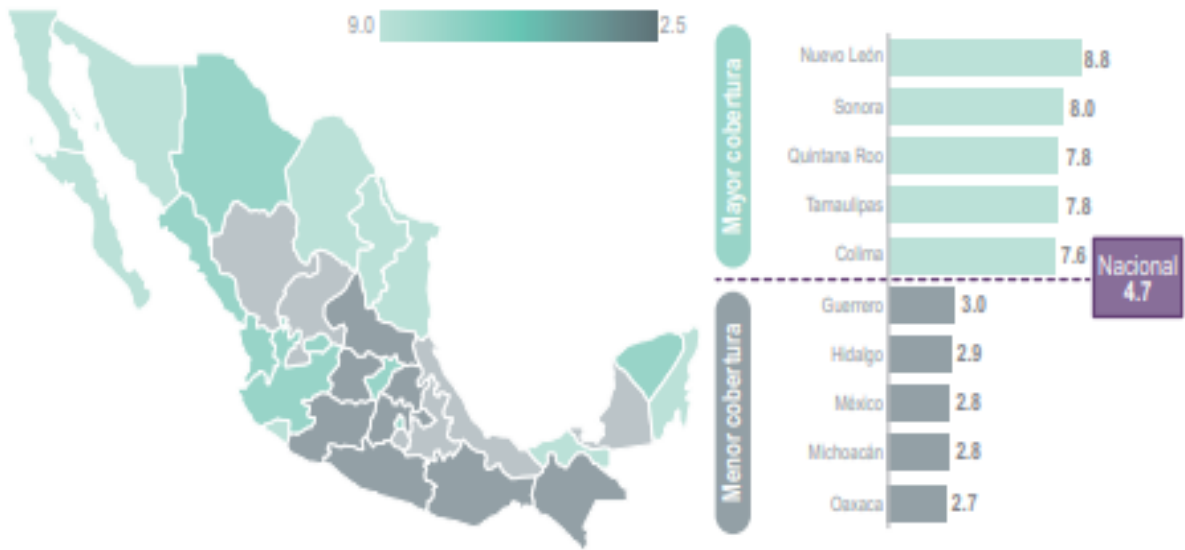
Fuente: CNBV Diciembre del 2018:
<https://www.gob.mx/cnbv>

A.16

Sector	Institución	Pago de servicios	Retiros	Depósitos	Pago de créditos	Pago de créditos a otras bancas	Situaciones de fondeo	Cercuación de medios de pago	Pago de depósitos	Consulta de saldos	Apertura de cuentas	Preferencia 1 Depósitos recurrentes (RD)	Pagos de contribuciones
Banca múltiple	ABC Capital											✓	
	Afirme	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		
	American Express				✓								
	Azteca		✓	✓	✓					✓			
	Citibanamex	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓		
	BanBajío		✓	✓	✓	✓							
	BBVA Bancomer	✓		✓	✓	✓							
	BanCoppel			✓	✓	✓							
	Bancrea											✓	
	Bankaool		✓	✓				✓		✓	✓		
	Banorte	✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓			
	Bansi			✓	✓								
	Compartamos		✓	✓	✓	✓				✓			
	Consubanco			✓	✓	✓							
	Famsa					✓							
	Forjadores					✓							
	HSBC	✓	✓	✓	✓	✓				✓			✓
Inbursa		✓	✓	✓			✓		✓	✓			
Invex					✓								
Santander		✓	✓	✓	✓				✓				
Scotiabank		✓	✓	✓	✓								

Fuente: CNBV diciembre 2017:
<https://www.gob.mx/cnbv>

A.17. Indicador demográfico de corresponsales a nivel estatal



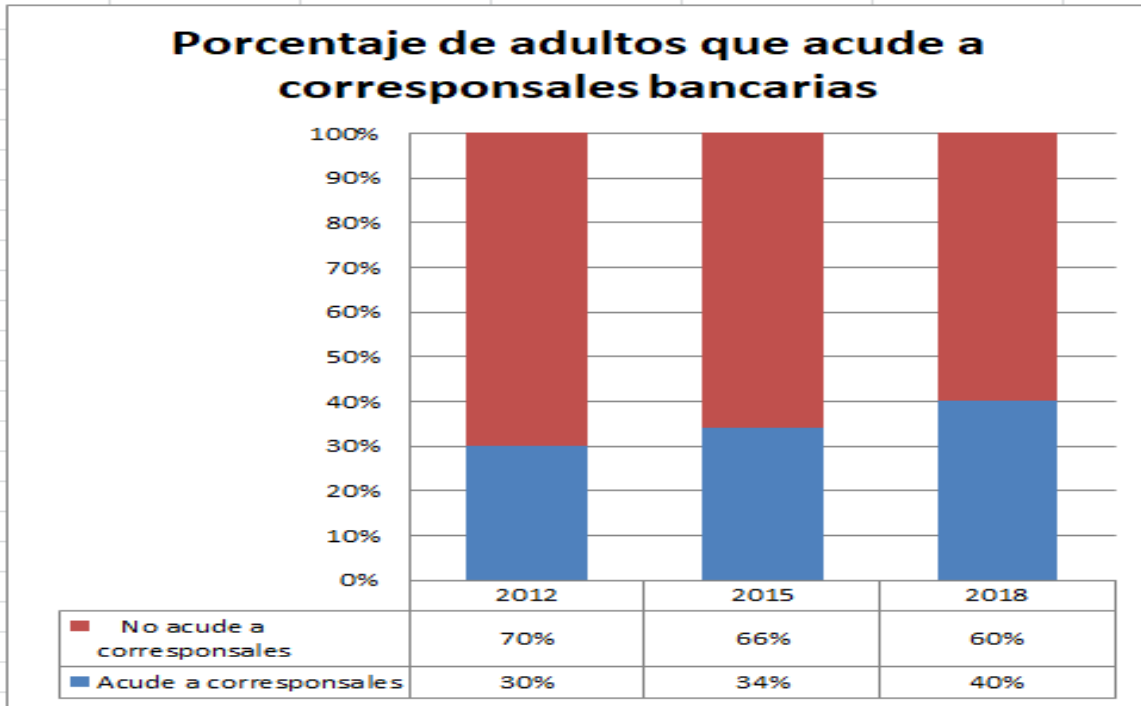
Fuente: CNBV 2017:
<https://www.gob.mx/cnbv>

A.18. Clasificación de operaciones de corresponsales en nivel de riesgo

Tipo de autorización	Criterio 1: Tipo de operación	Criterio 2: Tipo de comisionista
Riesgo bajo	<ul style="list-style-type: none"> - Pago de servicios - Pago de créditos - Pago de contribuciones - Compra y venta de dólares 	Banco o comisionista con experiencia
Riesgo medio	<ul style="list-style-type: none"> - Depósitos - Situación de fondos - Entrega de medios de pago - Aceptación de préstamos documentados en pagarés o certificados de depósito 	Banco o comisionista sin experiencia
Riesgo alto	<ul style="list-style-type: none"> - Retiros - Consulta de saldos - Pago de cheques - Apertura de cuentas - Productos nuevos y/o complejos 	Nuevos modelos de negocio independientemente de la experiencia de los participantes

Fuente: CNBV 2017:
<https://www.gob.mx/cnbv>

A.19



Fuente; Elaboración propia con datos de la ENIF 2018:

<https://www.gob.mx/cnbv/prensa/29-2018-encuesta-nacional-de-inclusion-financiera-enif-2018>

GLOSARIO TÉCNICO

ATM. “Es una máquina empleada por los bancos que permiten acceder a las cuentas bancarias de los clientes de los mismo en cualquier momento, utilizando la tarjeta que suministro la entidad mediante la una clave identidad. También conocidos como cajero automático.” Fuente: <https://tusfinanzas.ec/>

Banca. “Se denomina con este término a la actividad que realizan los bancos comerciales y de desarrollo en sus diferentes modalidades que conforman el sistema bancario y constituyen instituciones de intermediación financiera. Esto es que admiten dinero en forma de depósito, otorgando por ello un interés para posteriormente, en unión de recursos propios, conceder créditos, descuentos y otras operaciones financieras por las cuales cobra un interés comisiones y gastos en su caso.” Fuente: <http://www.anterior.banxico.org.mx/divulgacion/glosario/glosario.html>

Banca comercial. “Son las instituciones de crédito autorizadas por el Gobierno Federal para captar recursos financieros del público y otorgar créditos, destinados a mantener en operación las actividades económicas. Por estas transacciones de captación y financiamiento, la banca comercial establece tasas de interés activas y pasiva” Fuente: <http://www.anterior.banxico.org.mx/divulgacion/glosario/glosario.html>

Banca digital. “Tipo de banca que presta sus servicios a sus clientes a través de diferentes tecnologías de comunicaciones como el internet o líneas telefónicas. Es también conocida como banca electrónica.” Fuente: <https://tusfinanzas.ec/>

Banca móvil. “Es la tecnología que permite efectuar cierto tipo de operaciones bancarias desde el teléfono celular.” Fuente: <https://tusfinanzas.ec/>

Banco. “Intermediario financiero que cuenta con autorización específica para realizar captación de recursos del público en general para su posterior colocación en el público o los mercados financieros, mediante créditos o inversiones.” Fuente: <http://www.anterior.banxico.org.mx/divulgacion/glosario/glosario.html>

Captación. “Existe captación de recursos del público en el mercado cuando: a) se solicite o promueva la obtención de fondos o recursos de persona indeterminada o mediante medios masivos de comunicación, o b) se obtengan o soliciten fondos o recursos de forma habitual o profesional; en ambos casos, mediante actos causantes de pasivo directo o contingente quedando el intermediario obligado a cubrir el principal y en su caso los accesorios de los recursos captado.” Fuente: <http://www.anterior.banxico.org.mx/divulgacion/glosario/glosario.html>

Comercio digital. “Es todo tipo de actividad de venta de un producto o servicio que una empresa, marca o particular lleva a cabo en un mercado o entorno digital.” Fuente: <https://economipedia.com/>

Comisión. “Cualquier cargo, independientemente de su denominación o modalidad distinto al interés, que una entidad financiera cobre a un cliente.” Fuente: <http://www.anterior.banxico.org.mx/divulgacion/glosario/glosario.html>

Corresponsal bancario. “Se conoce a aquellas empresas que actúan de forma autorizada en nombre de una entidad bancaria y realizan muy diversas operaciones bancarias para la misma, normalmente de carácter sencillo o de bajo coste para el banco.” Fuente: <https://economipedia.com/>

Crecimiento económico. “Incremento del producto nacional sin que implique necesariamente mejoría del nivel de vida poblacional, se expresa en la expansión del empleo, capital, volumen comercial y consumo en la economía nacional.” Fuente: <http://www.anterior.banxico.org.mx/divulgacion/glosario/glosario.html>

Crowdfunding. “Es un modo de financiación en el que un conjunto de personas interesadas en un mismo negocio brindan los recursos económicos necesarios para que éste pueda llevarse a cabo. El modelo define, por tanto, una alternativa a la banca tradicional con la que los emprendedores, en lugar de acudir a las entidades financieras para impulsar su idea empresarial, se apoyan en el capital de una audiencia atraída por el planteamiento de negocio sugerido previamente.” Fuente: <https://economipedia.com/>

Economía digital. “Es la rama de la economía encargada de incorporar la Internet a la producción y comercialización de bienes y servicios usando como base el uso de las tecnologías de la información.” Fuente: <https://enciclopediaeconomica.com/>

Financiamiento bancario. “Son créditos concedidos por el sistema bancario a las familias, empresas privadas y sector público, así como valores emitidos por empresas privadas, sector público y banco central adquiridos por el mismo.” Fuente: <http://www.anterior.banxico.org.mx/divulgacion/glosario/glosario.html>

FinTech. “El término FinTech proviene de dos palabras inglesas: finance (finanzas) y technology (tecnología). La traducción sería algo así como tecnología financiera. Es decir, ofrecer servicios financieros a través de las nuevas tecnologías.” Fuente: <https://economipedia.com/>

Inclusión financiera. “Significa, para personas físicas y morales, tener acceso a productos financieros que satisfagan sus necesidades, transacciones, pagos, ahorros, crédito y seguro prestados responsablemente y sostenible.” Fuente: <https://www.bancomundial.org/es/topic/financialeconomicinclusion/overview>

Interés. “Porcentaje que sobre el monto de un capital, paga periódicamente al dueño del mismo la persona física o moral que toma en préstamo o en depósito dicho capital.” Fuente: <http://www.anterior.banxico.org.mx/divulgacion/glosario/glosario.html>

Liquidez. “Representa la cualidad de activos para ser convertidos en efectivo de forma inmediata sin pérdida significativa de valor. De tal manera que, cuanto más fácil es convertir un activo en dinero se dice que es más líquido. Por otro lado, el término liquidez se refiere a los excesos o faltantes en los agregados de las cuentas de los bancos dentro del banco central. Por ejemplo, si un banco comercial necesita dinero del banco central y se sobregira en su cuenta única con éste, se dice que el banco central provee liquidez.” Fuente: <http://www.anterior.banxico.org.mx/divulgacion/glosario/glosario.html>

Medios de pago electrónico. “Son un sistema de pago que facilita la aceptación de pagos para realizar transacciones sin tener que usar dinero en efectivo.” Fuente: <https://tusfinanzas.ec/>

Multicanalidad. “Se refiere al uso de una pluralidad de canales (tanto tradicionales como innovadores), variados, interconectados, coherentes e integrados entre sí, utilizados por las empresas para sus actividades de comunicación, comercialización y asistencia a los clientes.” Fuente: <https://www.exevi.com/la-multicanalidad-7-beneficios/>

Sistema bancario. “Estructura organizacional dentro de la cual se mueve el conjunto de instituciones bancarias, respondiendo a las directrices que le marca la autoridad superior; incluye la banca nacional, banca privada y mixta y banca central.” Fuente: <http://www.anterior.banxico.org.mx/divulgacion/glosario/glosario.html>

Sistema financiero. “El sistema financiero mexicano está constituido por un conjunto de instituciones que captan, administran y canalizan a la inversión, el ahorro tanto de nacionales como de extranjeros, y se integra por: Grupos Financieros, Banca Comercial, Banca de Desarrollo, Casas de Bolsa, Sociedades de Inversión, Aseguradoras, Arrendadoras Financieras, Afianzadoras, Almacenes Generales de Depósito, Uniones de Crédito, Casas de Cambio y Empresas de Factoraje.” Fuente: <http://www.anterior.banxico.org.mx/divulgacion/glosario/glosario.html>

TICS. “Son las tecnologías de la información y comunicación que son el resultado de poner en interacción la informática y las telecomunicaciones. Todo, con el fin de mejorar el procesamiento, almacenamiento y transmisión de la información.” Fuente: <https://economipedia.com/>

FUENTES DE INFORMACIÓN

Bibliografía

- Aguilar, Alberto. **Evolución y análisis de los determinantes del ahorro financiero en México.** Estudios económicos CNBV Volumen 3. 2015, 179 pp.
- Asociación de supervisores bancarios de las américas. **Una perspectiva general de FinTech: Sus beneficios y riesgos.** ASBA. 2017, 45 pp.
- Azevedo, Roberto. **Seminario de los Amigos del Comercio Electrónico para el Desarrollo sobre el sistema de pagos electrónicos y la inclusión financiera.** Discurso. 2017.
- Azofra, Sanfilippo. **Fusiones y adquisiciones bancarias: Características e implicaciones de las operaciones de entidades europeas.** Madrid. UNICAN. 2005, 14 pp.
- Banco de México. **Importancia del Banco de México en el sistema financiero.** Agosto. 2008, 54 pp.
- Banco de México. **Reporte el sistema financiero.** Octubre. 2017, 88 pp.
- Banco de México. **Reporte sobre las condiciones de competencia en la provisión de los principales servicios bancarios asociados al pago de nómina.** 2017, 118 pp.
- Castells, Manuel. **La galaxia Internet.** Madrid. Cultura Libre. 2001, 316 pp.
- Chavarín, Rubén. **Banca, grupos económicos y gobiernos corporativos en México.** Madrid. Centro de Estudios Espinosa Yglesias. 2010, 218 pp.
- Consejo de Inclusión Financiera. **Reporte de Inclusión Financiera.** México. #3. 2012, 155 pp.
- Consejo de Inclusión Financiera. **Reporte de Inclusión Financiera.** México. #6. 2015, 258 pp.
- Consejo de Inclusión Financiera. **Reporte de Inclusión Financiera.** México. #9. 2018, 251 pp.
- Díaz Mondragón, Manuel. **Sistema Bancario en México: Presente, pasado y futuro.** Ciudad de México. Editorial Academia Española. 2012, 284 pp.

- Flores Tapaia, Carolina. **Brechas de género en el sistema financiero 2014.** Chile. Superintendencia de bancos e instituciones financieras. 2015, 41 pp.
- FUNDEF. **Estructura del mercado de crédito en México.** México. Nota de política pública. 2017, 35 pp.
- Galbraith, John. **El crack del 29.** Madrid. Ariel. 1954, 222 pp.
- Hernández, Fausto & Villagómez, Alejandro. **El enigmático Sistema Bancario Mexicano.** Ciudad de México. CEEY Editorial. 2013, 221 pp.
- Hernández, Salvador. **Inclusión financiera digital: Sus ventajas y retos.** Forbes. 2019.
- Igual, David. **Colección Manuales de asesoramiento Financiero.** Barcelona. Editorial Bresca. 2008, 128 pp.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía, Comisión Nacional Bancaria y de Valores. **Encuesta Nacional de Inclusión Financiera.** México. 2012, 155 pp.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía, Comisión Nacional Bancaria y de Valores. **Encuesta Nacional de Inclusión Financiera.** México. 2015, 8 pp.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía, Comisión Nacional Bancaria y de Valores. **Encuesta Nacional de Inclusión Financiera.** México. 2018, 23 pp.
- Ley de Instituciones de Crédito, Título tercero de las operaciones, Capítulo I de las reglas generales, Artículo 46.
- Marshall, Wesley. **México desbancado: Causas y consecuencias de la pérdida de la banca nacional.** Ciudad de México. Porrúa. 2011, 235 pp.
- Mcmillan, Jonathan. **The end of Banking.** Barcelona. Editorial Taurus. 2018, 315 pp.
- Mercado Idoeta, Carmelo. **Marketing y nuevas tecnologías.** Madrid. Dykinson S.L. 1999, 461 pp.
- Mercado Yebra, Joaquín. **Banca Múltiple y reforma financiera en México.** Estado de México. Porrúa. 2014, 213 pp.
- Merton, Robert. **Financial innovation and economi performance. Journal of applied corporate finance #4.** 1992, 4-116 pp.

- Miranda, Carlos. **Procesos de innovación financiera en el sistema bancario mexicano.** Ciudad de México. 2014.
- Monereo. **La política social en el Estado de Bienestar: Los derechos sociales de la ciudadanía como derechos de mercantilización.** Revista de trabajo y Seguridad Social #13. 1995, 7-46 pp.
- Murillo Garza, José. **La banca en México: privatización crisis y reordenamiento.** Banco Central de Guatemala y CEMLA. 2010, 55 pp.
- Nsouli, Saleh & Schaechter, Andrea. **Desafíos de la revolución de la banca.** Finanzas y desarrollo #1. 2002, 4 pp.
- Oropeza, Doris. **La competencia económica en el comercio electrónico y su protección en el sistema jurídico mexicano.** México, UBAN Instituto de Investigaciones jurídicas. 2018, 206 pp.
- Palacios, Jana. **Diagnóstico del sector TIC en México: Conectividad e inclusión social para la mejora de la productividad y el crecimiento económico.** Banco Interamericano de Desarrollo. 2013, 76 pp.
- Racanello, Kristiano & Herrera Guzmán, Eduardo. **Educación e inclusión financiera.** Revista Latinoamericana de Estudios Educativos. México. Vol. XLIV, #2. 2014, 25 pp.
- Saldívar, Belem. **Penetración del seguro en México, por debajo del promedio de la OCDE.** El economista 19-03-2019.
- Torrent, Joam. **Hacia la banca multinacional: La transformación del sector financiero en la economía del conocimiento.** Madrid. ESIC Editorial. 2010, 210 pp.
- Tufano, Peter & Serbin, Jon. **American Barrick Resources Corp: Managing Gold Price Risk.** EUA. Harvard Bussiness School. 2003.
- Velasco, Roberto. **La economía digital: del mito a la realidad.** Barcelona. Tusquets. 2003, 336 pp.
- Vindas, Katia & Jiménez, Enrique. **Activos e Innovaciones financieras: Serie comentarios sobre asuntos económicos.** Banca Central de Costa Rica. #151. 1996.

Páginas web

- <http://www.anterior.banxico.org.mx/divulgacion/glosario/glosario.html>
- <http://www.sycod.com/index.html>
- <https://accionistaseinversores.bbva.com/microsites/bbvain2015/es/estrategia/transformation-journey/un-nuevo-estandar-en-experiencia-de-cliente/>
- <https://blog.monex.com.mx/ventajas-y-perspectivas-de-la-banca-digital>
- <https://economipedia.com/>
- <https://marketing4ecommerce.mx/sector-financiero-mexicano-rrss/>
- https://read.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/perspectivas-de-la-ocde-sobre-la-economia-digital-2017_9789264302211-es#page170
- <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/5165>
- https://unctad.org/es/PublicationsLibrary/ier2017_es.pdf
- <https://www.accenture.com/us-en/about/accenture-research-index>
- <https://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/reportes-sobre-el-sistema-financiero/%7BA230BCDB-3469-CFFE-A79E-D95E9C149B07%7D.pdf>
- <https://www.bbva.com/es/america-latina-bien-posicionada-para-convertirse-en-lider-mundial-en-banca-digital/>
- <https://www.bbva.com/es/desafios-oportunidades-banca-digital/>
- <https://www.bbva.com/es/la-banca-tradicional-la-banca-digital/>
- <https://www.bbva.com/es/mexico-debe-apostar-por-la-transformacion-continua-de-la-banca-digital/>
- https://www.cisco.com/c/es_mx/solutions/service-provider/visual-networking-index-vni/index.html

- <https://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Documents/Reportes%20de%20IF/Reporte%20de%20Inclusion%20Financiera%209.pdf>
- <https://www.condusef.gob.mx/gbm/?p=estadisticas>
- <https://www.eleconomista.com.mx/sectorfinanciero/Penetracion-del-seguro-en-Mexico-por-debajo-del-promedio-de-la-OCDE-20190319-0122.html>
- <https://www.eleconomista.com.mx/sectorfinanciero/Penetracion-del-seguro-en-Mexico-por-debajo-del-promedio-de-la-OCDE-20190319-0122.html>
- <https://www.forbes.com.mx/inclusion-financiera-digital-sus-ventajas-y-retos/>
- <https://www.gob.mx/cnbv>
- <https://www.gob.mx/cnbv/acciones-y-programas/divulgacion-de-inclusion-financiera-26625>
- <https://www.gob.mx/cnbv/acciones-y-programas/medicion-de-inclusion-financiera>
- <https://www.gob.mx/cnbv/prensa/29-2018-encuesta-nacional-de-inclusion-financiera-enif-2018>
- <https://www.inegi.org.mx/>
- <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/facts/default.aspx>
- https://www.wto.org/spanish/res_s/publications_s/world_trade_report18_s.pdf
- <https://enciclopediaeconomica.com/>
- <https://www.exevi.com/la-multicanalidad-7-beneficios/>
- <https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview>
- <https://www.libremercado.com/2017-12-20/caixabank-lider-internacional-en-banca-digital-segun-comscore-1276610993/>
- <http://www.asbasupervision.com/es/bibl/i-publicaciones-asba/i-2-otros-reportes/1602-orep24/file>