



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN

UNIDAD SANTO TOMÁS

SECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN

**“INNOVACIÓN SOCIAL EN EL SECTOR DE LAS
MICROFINANZAS PARA PROMOVER LA INCLUSIÓN
FINANCIERA EN MÉXICO”**

Tesis

**QUE PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRO EN CIENCIAS EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

PRESENTA

MARCO ANTONIO GARCÍA SÁNCHEZ

DIRECTORA DE TESIS

Dra. María del Rocío Soto Flores



Ciudad de México, noviembre de 2021

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo proponer acciones de mejora para integrar la innovación social en el sector de las microfinanzas para promover la inclusión financiera en México, con el fin de proveer servicios financieros a las personas de bajos ingresos. Ya que la infraestructura, la oferta de productos y servicios financieros en México está muy concentrada en las zonas urbanas y en las cabeceras municipales, por lo cual existe el reto de expandirlas a una mayor parte de la población para así disminuir la brecha de cobertura en zonas rurales y en el sur de México.

El problema en México es que, de los 2,446 municipios existentes, alrededor de una quinta parte del total, es decir 577 municipios, no cuentan con una sucursal o cajero, lo que provoca que las personas gasten 50 pesos como mínimo para trasladarse al canal físico más cercano, lo que implica un costo mayor a diferencia de las personas que viven en zonas urbanas. Respecto a la banca electrónica, su uso está por debajo del potencial esperado.

La investigación es descriptiva, fenomenológica, cualitativa y no experimental. También se empleó la investigación documental, para ello se siguieron los pasos recomendados por Morales (2003), 1) Elección del tema, 2) Acopio de fuentes de información, organización de los datos y elaboración de un esquema conceptual del tema, 3) Análisis de datos e interpretación de la monografía, 4) Redacción de la monografía e informe de la investigación y presentación final.

Como resultado de la investigación, se diseñó una propuesta de acciones de mejora que integre la innovación social para promover la inclusión financiera en México. La propuesta se centra en el uso de aplicaciones tecnológicas que se están empleando en el país y se nutre con las innovaciones sociales identificadas en algunos casos exitosos en el sector de las microfinanzas a nivel mundial, estudiados en el capítulo tres.

Abstract

The objective of this research is to propose improvement actions to integrate social innovation in the microfinance sector to promote financial inclusion in Mexico, in order to provide financial services to low-income people. Since the infrastructure, supply of financial products and services in Mexico is highly concentrated in urban areas and municipal capitals, there is a challenge to expand them to a larger part of the population in order to reduce the coverage gap in rural areas and in the south of Mexico.

The problem in Mexico is that, of the 2,446 existing municipalities, around one fifth of the total, 577 municipalities, do not have a branch or ATM, which means that people spend at least 50 pesos to go to the nearest physical channel, which implies a higher cost than people living in urban areas. Regarding electronic banking, its use is below the expected potential.

The research is descriptive, phenomenological, qualitative and non-experimental. Documentary research was also used, following the steps recommended by Morales (2003), 1) Selection of the topic, 2) Collection of information sources, organization of data and elaboration of a conceptual scheme of the topic, 3) Data analysis and interpretation of the monograph, 4) Writing of the monograph and research report and final presentation.

As a result of the research, a proposal was designed for improvement actions that integrate social innovation to promote financial inclusion in Mexico. The proposal focuses on the use of technological applications that are being used in the country and is nourished with the social innovations identified in some successful cases in the microfinance sector worldwide, studied in chapter three.

INDICE

RELACIÓN DE TABLAS.....	1
RELACIÓN DE FIGURAS.....	2
SIGLAS Y ABREVIATURAS.....	3
GLOSARIO.....	6
INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO 1. CARACTERIZACIÓN DE LAS MICROFINANZAS A NIVEL MUNDIAL Y EN MÉXICO.....	12
1.1 ANTECEDENTES.....	12
1.2 NUEVO PROYECTO DE YUNUS.....	14
1.3 MICROFINANZAS.....	15
1.4 SECTOR DE LAS MICROFINANZAS A NIVEL INTERNACIONAL.....	16
1.5 SISTEMA FINANCIERO MEXICANO.....	21
1.6 AVANCES DEL SECTOR DE LAS MICROFINANZAS EN MÉXICO.....	26
CAPÍTULO 2. INNOVACIÓN SOCIAL E INCLUSIÓN FINANCIERA.....	33
2.1 INNOVACIÓN SOCIAL.....	33
LA INNOVACIÓN SOCIAL EN CUANTO A SU ENFOQUE.....	36
CUALIDADES DE INNOVADORES CATALÍTICOS.....	38
DIMENSIONES DE LA INNOVACIÓN SOCIAL.....	39
2.2 INCLUSIÓN FINANCIERA.....	41
ASPECTOS A COMBATIR A TRAVÉS DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA.....	44
APOYO DEL GOBIERNO A LAS INICIATIVAS DE INCLUSIÓN FINANCIERA.....	46
EDUCACIÓN FINANCIERA, ASPECTO DE VALOR PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA.....	46
2.3 MICRO CRÉDITO.....	50
2.4 ACUERDOS DE BASILEA PARA LA REGULACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS.....	56
BASILEA EN MÉXICO.....	58
BASILEA Y SU APOYO A LAS MICROFINANZAS.....	59
CAPÍTULO 3. CASOS EXITOSOS DE INNOVACIÓN SOCIAL EN EL SECTOR DE LAS MICROFINANZAS A NIVEL MUNDIAL.....	61

3.1 BANGLADESH.....	61
3.2 PERÚ.....	67
3.3 KENIA.....	71
3.4 MÉXICO.....	77
ACCIONES DEL GOBIERNO PARA IMPULSAR AL SECTOR FINANCIERO.....	77
CODI.....	80
BENEFICIOS DE UTILIZAR CODI.....	82
BENEFICIOS DE COBRAR CON CODI.....	82
BENEFICIOS COMO CONSUMIDOR.....	83
DESVENTAJAS DE UTILIZAR CODI.....	83
¿QUIÉNES PUEDEN PARTICIPAR?	84
CAPÍTULO 4. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	85
4.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	85
4.2 ENUNCIADO DEL PROBLEMA.....	86
4.3 OBJETIVO GENERAL.....	86
4.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	86
4.5 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	87
4.6 JUSTIFICACIÓN.....	87
4.7 TIPO DE INVESTIGACIÓN	88
4.8 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	91
4.9 INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL.....	93
CAPÍTULO 5. PROPUESTA DE ACCIONES DE MEJORA DE INNOVACIÓN SOCIAL PARA PROMOVER LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN MÉXICO.....	102
PROPUESTA DE ACCIONES A DESARROLLAR EN MÉXICO.....	112
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	118
REFERENCIAS.....	120

Relación de tablas

Tabla 1	La infraestructura financiera de México	30
Tabla 2	Dimensiones de la Innovación Social	40
Tabla 3	Pasos para desarrollar una investigación documental	96
Tabla 4	Aplicación del proceso documental de esta investigación	98
Tabla 5	Categorías y subcategorías de la investigación	101
Tabla 6	Comparativo de aplicaciones	110

Relación de figuras

Figura 1	Muhammad Yunus a través del tiempo	14
Figura 2	Evolución de Basilea	57
Figura 3	Paga cualquier factura con bKash	65
Figura 4	Ofertas con bKash	65
Figura 5	Envío de dinero gratis con bKash	66
Figura 6	Agregar dinero visa o martercard con bKash	66
Figura 7	Abrir una cuenta desde bKash	66
Figura 8	Uso por Messenger y App con BIM	68
Figura 9	Poner dinero en la BIM	69
Figura 10	Menú de opciones BIM	70
Figura 11	Mandar dinero con BIM	70
Figura 12	Saca dinero con BIM	70
Figura 13	Recargar tu móvil con BIM	70
Figura 14	Pago servicios con BIM	70
Figura 15	Página de inicio información clave y servicios M-Pesa	74
Figura 16	Manda dinero y paga servicios con M-Pesa	74
Figura 17	Uso gratuito de SMS con M-Pesa	75
Figura 18	Detalle de transacción con M-Pesa	75
Figura 19	Realizar pagos a empresas negocios	75
Figura 20	Compra tiempo aire	76
Figura 21	Mini aplicaciones y servicios	76
Figura 22	¿Cómo funciona Codi?	81
Figura 23	¿Cómo funciona el bitcoin y el blockchain?	107
Figura 24	Propuesta de acciones a desarrollar en México	115

Siglas y abreviaturas

ABM. Asociación de Bancos de México

ATM. Cajero automático (por sus siglas en inglés: Automated Teller Machine)

Banxico. Banco de México

BCRP. Banco Central de Reserva del Perú

BEPA. La Oficina de Consejeros de Política Europea (por sus siglas en inglés: Bureau of European Policy Advisers)

BIM. Billetera Digital

BM. Banco Mundial

CEPAL. Comisión Económica para América Latina y el Caribe

CFI. Corporación Financiera Internacional

CGAP. Grupo Consultivo para Ayudar a los Pobre

CMIF. Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera

CNBV. Comisión Nacional Bancaria y de Valores

Codi. Cobro digital

CONAIF. Consejo Nacional de Inclusión Financiera

CONDUSEF. Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

EIU. Unidad de Inteligencia Económica (por sus siglas en inglés: Economist Intelligence Unit)

ENEF. Estrategia Nacional de Educación Financiera

ENIF. Estrategia Nacional de Inclusión Financiera

Findev. Inclusión financiera para el desarrollo

Fintech. Finanzas y tecnología (por sus siglas en inglés: Finance y Technology)

IFT. Instituto Federal de Telecomunicaciones

IMF. Instituciones de microfinanzas

INEGI. Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía

INFE. Red Internacional de Educación Financiera (por sus siglas en inglés: International Network on Financial Education)

ISR. Impuesto sobre la renta

ITF. Instituciones de tecnología financiera

KYC. Conoce a tu cliente (por sus siglas en inglés: KYC (Know Your Customer))

MEF. Ministerio de Economía y Finanzas

NFC. Tecnología inalámbrica de corto alcance (por sus siglas en inglés: Near Field Communication).

NIP o PIN. Número de Identificación Personal (por sus siglas en inglés: Personal identification number)

OCDE. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos

ODM. Objetivos de Desarrollo del Milenio

ONU. Organización de las Naciones Unidas

PYME. Pequeñas y medianas empresas

QR code. Código de Respuesta rápida (por sus siglas en inglés: Quick response)

Regtech. Reg' alude a regulación y 'tech' a tecnología. Tecnología que ayuda a los bancos a cumplir con la regulación de una manera más ágil y eficiente.

SAT. Servicio de Administración Tributaria

Sofoles. Sociedades financieras de objeto limitado

SPEI. Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios

TPVs. Terminales punto de venta

UDIS. Unidades de inversión

UFA2020. Acceso Financiero Universal para 2020 (por sus siglas en inglés: Universal Financial Access by 2020)

UNESCO. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura

USSD. Códigos rápidos o Códigos de función (acrónimo de 'Unstructured Supplementary Service Data')

GLOSARIO

Bitcoin: Según el Foro Económico Mundial, es una criptomoneda, lo que significa que solo existe en el mundo digital. Fue desarrollado en 2009 por alguien, todavía no sabemos con certeza quién, usando el nombre Satoshi Nakamoto y se basa en un sistema de pago que permite a una persona pagar a otra, sin la necesidad de intermediarios, como los bancos (Foro Económico Mundial, 2020).

Coefficiente de Gini: Es una medida de la desigualdad ideada por el estadístico italiano Corrado Gini. Normalmente se utiliza para medir la desigualdad en los ingresos, dentro de un país (Economipedia, 2020)

Corresponsal bancario o agente: Es un establecimiento comercial, autorizado por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) que, en alianza con una institución financiera, pone a disposición de los usuarios algunos servicios que antes sólo podían realizarse en sucursales bancarias (CNBV, 2020).

Dinero electrónico: García V. (2017) citado por Llamocca (2020): En su estudio dinero electrónico y economía sin efectivo, dice que: El dinero electrónico es una transformación de otras maneras de mantener dinero (efectivo –cash- cuentas corrientes, cuentas de ahorro etc.). “Parte de ese dinero se almacena en teléfonos inteligentes. Es un importante adelanto tecnológico que permite transacciones financieras de la misma manera que lo hacen cheques, pero en forma muchísimo más eficiente”. El adelanto tecnológico implica menores costos de transacción y ese ahorro es realmente significativo (Llamocca, 2020, p. 2).

Educación Financiera: La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la definen como “el proceso por el cual los consumidores/inversionistas financieros mejoran su comprensión de los productos financieros, los conceptos y los riesgos y, a través de información, instrucción o el asesoramiento objetivo, desarrollan las habilidades y confianza

para ser más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, saber a dónde ir para obtener ayuda y ejercer cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar económico” (Consejo Nacional de inclusión Financiera, 2017).

Fintech: Las compañías adoptan la tecnología para ofrecer servicios financieros de manera eficiente, ágil y confiable. El término se erige a partir de la contracción de los términos Finance y technology en inglés (FintechMéxico, 2020).

Fondeo: Se refiere al vocablo que “se le otorga a la acción de conseguir financiamiento de capital, fondos o recursos, para un proyecto, persona, negocio o cualquier otra institución (Banxico, 2020). En el contexto del mercado de dinero, el término puede ser utilizado en la definición de Tasa de Fondeo, que también puede ser encontrada en este glosario” (Banxico, 2020).

Inclusión financiera: Significa, para personas físicas y empresas, tener acceso a productos financieros útiles y asequibles que satisfagan sus necesidades — transacciones, pagos, ahorros, crédito y seguro— prestados de manera responsable y sostenible (Banco Mundial, 2018).

Innovación Social: Innovaciones que son sociales, tanto en su fin como en su proceso”, que “no solo son buenas para la sociedad, sino que impulsan la capacidad de los individuos para actuar (Buckland & Murillo, 2014).

Microcrédito: En términos generales, el microcrédito y las microfinanzas tienen el mismo significado y se pueden usar indistintamente. Para algunos, “el término microfinanzas describe un espectro más amplio de servicios financieros que incluyen micropréstamos, microseguros y transferencia electrónica de dinero” (Credit Summit, 2019). También usan el término microcrédito para referirse específicamente a los microcréditos que se otorgan con el propósito de desarrollo económico (Credit Summit, 2019).

Microfinanzas: Son la ampliación de “pequeños préstamos a los muy pobres, en combinación con otros servicios financieros, como cuentas de ahorro, capacitación, servicios de salud, redes y apoyo entre pares. Esto les permite perseguir proyectos empresariales que generan ingresos adicionales, lo que les ayuda a mantenerse mejor a sí mismos y a sus familias” (Credit Summit, 2019).

Pobreza: De acuerdo con el Banco Mundial (2000), es una privación pronunciada del bienestar.

Reporto de valores: Se trata de “una operación de crédito en virtud de la cual el reportador adquiere por una suma de dinero la propiedad de títulos de crédito, y se obliga a transferir al reportado la propiedad de otros tantos títulos de la misma especie, en el plazo convenido y contra reembolso del mismo precio, más un premio” (Banxico, 2020). El Banco Central, al comprar (vender) valores en reporto, inyecta (retira) liquidez al mercado de dinero. (Banxico, 2020).

Suajili: también llamado suajilí, suahelí o swahili es una lengua africana hablada sobre todo en Tanzania y Kenia, y en zonas limítrofes de Uganda, Mozambique, República Democrática del Congo, Ruanda, Burundi, Somalia, Zambia, Malawi y el norte de Madagascar.

Taka: moneda de curso legal en Bangladesh

“Es importante darse cuenta de que la innovación y el crecimiento en sí no son suficientes para moderar la desigualdad de riqueza”

Thomas Piketty

INTRODUCCIÓN

Según el Grupo Consultivo para ayuda a los Pobres (CGAP), en la actualidad, “las microfinanzas se consideran cada vez más como un componente del sistema de inclusión financiera en general, integrado por diversos actores cuyo objetivo común es brindar servicios financieros de alta calidad a las personas de bajos ingresos” (CGAP, 2019).

Las instituciones u organizaciones “que proporcionan servicios financieros (ahorro y crédito) a los más pobres, se les conoce como microfinancieras y se identifican como sector de finanzas populares, estas finanzas populares abarcan organizaciones tales como: cooperativas, empresas privadas, organizaciones de la sociedad civil sin fines de lucro y organizaciones de base comunitaria” (Zárate, 2010).

La presente investigación se divide en cinco capítulos los cuales tienen la finalidad de estructurar un flujo de información necesaria para determinar si las acciones de mejora para integrar la innovación social utilizadas por el sector de las microfinanzas promueven la inclusión financiera en México, con el fin de proveer servicios financieros a las personas de bajos ingresos.

En el primer capítulo, se describe el impacto social del microcrédito - microfinanzas desarrollado por Muhammad Yunus, su importancia e impulso para comercios y microempresarios sin acceso a la banca tradicional ni provisión de servicios financieros, que para ser eficiente debe ir acompañado de programas de salud, educación financiera y que las nuevas tecnologías han creado oportunidades para ampliar la prestación de servicios financieros a nivel mundial y en México, comparado con otros países respecto a su infraestructura financiera.

En el segundo capítulo se definen los temas de innovación social e inclusión financiera. La innovación social en cuanto a su enfoque, alcance y dimensiones, así como su relación con la inclusión financiera. Objetivo de la inclusión financiera, apoyo de la tecnología financiera digital con el aumento de uso de teléfonos móviles, así como los aspectos a combatir y el apoyo necesario del Gobierno, herramientas como la educación financiera como un aspecto de valor para la inclusión financiera en un marco regulado para las instituciones de crédito mediante los acuerdos de Basilea.

En el tercer capítulo se revisaron los casos de Bangladesh, Perú y Kenia, donde en términos generales las personas en zonas rurales pasaron de tener que trasladarse grandes distancias para hacer uso de la infraestructura bancaria, de no tener conocimientos financieros, temor a un sistema de banca tradicional, falta de disponibilidad de sucursales y por lo tanto un gran número de personas no bancarizadas, a aprovechar el gran número de clientes de la telefonía móvil que mediante aplicaciones acercaron e incrementaron la cobertura de servicios financieros en estas zonas. Así mismo se revisó para México la aplicación Codi (cobro digital), que actualmente únicamente su uso es posible para clientes bancarizados.

El cuarto capítulo describe el marco metodológico que se realizó siguiendo la estructura dictada por la formalidad de esta investigación.

En el capítulo cinco se realiza un comparativo de las aplicaciones Bkash de Bangladesh, Bim de Perú, M – Pesa de Kenia y Codi de México. Como resultado de este comparativo y considerando las mejores prácticas de los casos analizados, se diseña una propuesta de acciones para integrar la innovación social para que el sector de las microfinanzas promueva la inclusión financiera en México.

Por lo anterior, se concluye que la propuesta de acciones de mejora para integrar la innovación social en el sector de las microfinanzas puede incrementar la inclusión financiera en México, ya que la tecnología estaría más cerca del mercado al que se dirige este sector, apoyándose de esta transformación como una herramienta ante contingencias como la Covid 19, la cual fungió como un

catalizador para incrementar el uso de tecnologías y plataformas digitales, ya que en México cerca del 80% de personas aún pagan en efectivo y gran parte de esta razón son las condiciones del sistema para realizar operaciones de compra venta; además, la propuesta podría ayudar a los municipios donde las personas que los habitan aún deben trasladarse y gastar en promedio \$50 pesos para llegar al canal físico bancario más cercano.

Para una implementación exitosa, es importante considerar la situación en la que se encuentra México y desarrollar campañas de sensibilización al mercado al que se dirige el sector de las microfinanzas, para iniciar con operaciones de servicios simples y gradualmente incluir aquellas más complejas, apertura de cuentas gratuitas que ayudan a la adopción y uso, fomentar y hacer del conocimiento la red de corresponsales bancarios a las cuales los nuevos clientes pueden asistir para ser atendidos ante cualquier duda u operación necesaria.

CAPÍTULO 1. CARACTERIZACIÓN DE LAS MICROFINANZAS A NIVEL MUNDIAL Y EN MÉXICO

En este capítulo se presenta al creador del microcrédito, Muhamaad Yunus y sus acciones en apoyo de los pobres. La importancia y evolución de las microfinanzas a nivel internacional para grupos vulnerables en situación de pobreza. El sistema financiero mexicano y su regulación, así como las acciones de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) para promover la inclusión financiera en México, alineado al plan nacional de desarrollo y el avance de la infraestructura para la inclusión financiera.

1.1 Antecedentes

En la actualidad, es común identificar los diversos emprendimientos sociales que tienen presencia en México y en el mundo, que impactan de manera positiva en la sociedad y en el medio ambiente (Arteaga, *The Visionary*, 2020).

Hace cuatro décadas, no se tenía mucho conocimiento de este tipo de negocios; “uno de los emprendimientos sociales más importantes del siglo XX tuvo lugar en Bangladesh, que estuvo a cargo de Muhammad Yunus, este economista indio es famoso por ser el creador de los microcréditos y del Banco de los Pobres, se formó en áreas económicas entre Nueva Delhi y Estados Unidos” (Arteaga, *The Visionary*, 2020).

En Bangladesh cohabitó con las personas rurales de la franja de Jobra, donde se percató de la pobreza generalizada de los pobladores; identificó que “esta situación se perpetuaba debido a que los bancos no ofrecían créditos a los pobres, que no podían aportar garantías de devolución del préstamo” (Arteaga, *The Visionary*, 2020).

En ese sentido, la Campaña Cumbre de Microcrédito, destaca que el microcrédito fue inventado en Bangladesh por Muhammad Yunus, el cual supuso que prestar pequeñas cantidades de dinero a los lugareños de Jobra, ayudaría a aumentar el trabajo por cuenta propia y con ello reducir sustancialmente la pobreza. La figura

1 que se representa en la página 14, resume las acciones realizadas por Yunus a través del tiempo.

El punto de partida de la estrategia de Yunus, estuvo encauzado a las mujeres, con un préstamo de \$ 27 USD a varias mujeres de la aldea y ganó 83 centavos de interés sobre los préstamos, lo que demuestra la viabilidad (Credit Summit, 2019) de la innovación implementada.

Más tarde, en 1986, Muhammad Yunus “fundó el Grameen Bank, la primera institución de microcréditos del mundo. Para 2007, el banco Grameen había otorgado más de \$6 mil millones de dólares en préstamos comerciales a microempresarios en países en desarrollo que no tenían historial crediticio y, por lo tanto, no tenían acceso a la banca tradicional” (Credit Summit, 2019).

Las cifras actuales de esta iniciativa son las siguientes (Yunus, 2008):

- El Banco funciona en la actualidad con más de 22,000 empleados que trabajan en las aldeas y calles de los pueblos de Bangladesh cubriendo el 55% de ellas, visitando a 38,000 de las 68,000 existentes.
- Otorga préstamos a 2.3 millones de personas, de las cuales el 94% son mujeres pobres.
- La tasa de devolución de los préstamos es del 97%.
- El hecho de que el mayor porcentaje de beneficiados sean mujeres viene determinado por que ellas tienden a satisfacer primero las necesidades familiares, de sus hijos y de su hogar. Sin embargo, los hombres están habituados a satisfacer en primer lugar sus propias necesidades (Yunus, 2008).

Esta iniciativa enfrentó algunas dificultades, “como el sentimiento de ofensa que experimentaban los maridos y la oposición de los líderes religiosos (mullahs), según los cuales recibir dinero iba en contra de los preceptos” (Yunus, 2008).

Figura 1.- Muhammad Yunus a través del tiempo



Fuente: Elaboración propia

Yunus ha sido premiado por su labor en numerosas ocasiones. Se le otorgó el premio Internacional UNESCO- Simón Bolívar 1996; en 1998 fue distinguido con el Premio Príncipe de Asturias de la Concordia. En octubre de 2006, Yunus y la institución por él creada, el Banco Grameen, fueron galardonados con el premio Nobel de la Paz "por su lucha por una economía justa para las clases pobres" (Yunus, 2008).

1.2 Nuevo proyecto de YUNUS.

Yunus está trabajando a favor de "crear un banco de patentes para empresas sociales en países en vías de desarrollo a partir de aquellas en poder de multinacionales que se encuentran en desuso, y que puedan favorecer a negocios en dichos países, con el fin de aprovechar la enorme competencia y capacidad intelectual que ahora está parada" (Yunus, 2008).

Un tema importante que ha llamado la atención "es el manejo de su cartera

vencida, la cual se ubica en 3%, gracias al concepto: Garantía Solidaria, que consiste en otorgar dinero a dos de las cinco personas que lo piden; los demás no reciben un préstamo hasta que los primeros terminen de pagarlo, así las personas que se encuentran en espera presionan a los que consiguieron el préstamo para que paguen en tiempo y forma” (Arteaga, The Visionary, 2020).

En la actualidad, “este tipo de instituciones bancarias existen en más de 53 países en el mundo, y todas adoptaron el modelo que se instauró en Bangladesh y aunque el economista ya no está al mando de la institución que fundó, sigue siendo un referente a nivel mundial” (Arteaga, The Visionary, 2020).

Para entender mejor el desarrollo innovador con impacto social de Yunus, es importante conocer qué son las microfinanzas y cuál es su situación actual a nivel internacional y en México.

1.3 Microfinanzas

De acuerdo con Ledgerwood (2000) citada por Zarate (2010), el término microfinanzas “se refiere a la provisión de servicios financieros para personas en situación de pobreza o clientes de bajos ingresos, incluyendo consumidores y autoempleados”.

Las microfinanzas también se relacionan con suministrar a las familias más pobres, pequeños préstamos para apoyarlos económicamente en actividades productivas como negocios o autoempleo (Zárate, 2010, págs. 45-53).

Para la Campaña Cumbre de Microcrédito, “las microfinanzas son la extensión de pequeños préstamos a los muy pobres, en combinación con otros servicios financieros, como cuentas de ahorro, capacitación, servicios de salud, redes y apoyo entre pares. Esto les permite perseguir proyectos empresariales que generan ingresos adicionales, lo que les ayuda a mantenerse mejor a sí mismos y a sus familias” (Credit Summit, 2019).

De acuerdo con Zárate (2010), “las instituciones u organizaciones que proporcionan servicios financieros (ahorro y crédito) a los más pobres, se les conoce como microfinancieras y se identifican como sector de finanzas populares,

estas finanzas populares abarcan organizaciones tales como: cooperativas, empresas privadas, organizaciones de la sociedad civil sin fines de lucro y organizaciones de base comunitaria”.

La banca social tiene un papel fundamental “es el sistema de ahorro y crédito popular, cuyos servicios financieros están orientados al desarrollo individual, familiar y comunitario combinando los beneficios sociales con la rentabilidad económica de la banca tradicional” (Zárate, 2010, pág. 45).

1.4 Sector de las Microfinanzas a nivel internacional

Según el Grupo Consultivo para ayuda a los Pobres (CGAP), en la actualidad, “las microfinanzas se consideran cada vez más como un componente del sistema de inclusión financiera en general, integrado por diversos actores cuyo objetivo común es brindar servicios financieros de alta calidad a las personas de bajos ingresos” (CGAP, 2019).

Se debe tener cautela del impacto del crédito en la reducción de pobreza. El ganador del Premio Nobel, Muhamad Yunus lo expresó así:

“El microcrédito no es una cura milagrosa que pueda eliminar la pobreza en un abrir y cerrar de ojos. Sin embargo, puede eliminar la pobreza para algunos y reducir su severidad para otros. Combinado con otros programas innovadores que desencadenan el potencial de las personas, el microcrédito es una herramienta esencial en nuestra búsqueda por un mundo sin pobreza” (Chowdhury, 2009: 2).

El gran acierto de las instituciones microfinancieras “fue creer que los pobres podían ser excelentes clientes. Esa convicción les hizo desarrollar una tecnología crediticia basada no en las garantías monetarias, sino en la información del “negocio” del microempresario, información que es levantada por los “oficiales de crédito” mediante visitas, y analizada en comités de crédito donde se examina la voluntad y capacidad de pago de los prestatarios. Uno de los secretos de las microfinanzas es no sobre endeudar a los clientes, por lo que se analiza exhaustivamente su capacidad de pago y se va aumentando la cuota

progresivamente” (Cavanna, 2007, pág. 100). También es importante con vistas a la sostenibilidad de las instituciones conseguir escala, es decir, un volumen de clientes sustancial.

En ese sentido, “los proveedores de servicios financieros han ido entendiendo mejor la diversidad de necesidades financieras de las personas de bajos ingresos en las zonas urbanas y las zonas rurales. Dichas necesidades pueden incluir la acumulación de activos, el manejo de flujos de ingresos irregulares y la superación de crisis, como enfermedades, muerte, conflictos y desastres naturales. Muchos proveedores de servicios financieros ahora ofrecen una amplia gama de productos no crediticios, tales como ahorros, seguros y transferencias monetarias, para ayudar a las personas pobres a administrar su vida financiera” (CGAP, 2019).

Como lo menciona la Campaña Cumbre de Microcrédito, “muchas de los 1.290 millones de personas en el mundo en desarrollo viven con menos de 1.25 dólares al día y están a una enfermedad de perderlo todo” (Credit Summit, 2019)

Uno de los grandes problemas de las personas en rezago, es “la relación entre la mala salud y la pobreza difícil de resolver, y para los clientes de microfinanzas, la enfermedad es a menudo la razón principal de la falta de reembolso de los préstamos y el colapso de las empresas prometedoras” (Credit Summit, 2019).

La Campaña de la Cumbre de Microcrédito “ha identificado que uno de los métodos más efectivos para mitigar el riesgo de problemas de salud para los clientes y las instituciones de microfinanzas es integrar los servicios de microfinanzas y protección de la salud” (Credit Summit, 2019).

Esta colaboración “reúne a un conjunto diverso de actores influyentes de los sectores de microfinanzas, salud, público y privado. Para aumentar su capacidad de integrar la educación para la salud y otros servicios de salud en sus operaciones a través de capacitaciones en Asia, América Latina y África. La Campaña Freedom from Hunger (Libertad del hambre) colaboran para apoyar, documentar y fomentar las mejores prácticas, el monitoreo y la evaluación, la

innovación en el campo de las microfinanzas y la protección de la salud” (Credit Summit, 2019).

Sobre la base de esta colaboración y con el apoyo de Johnson & Johnson , en 2011, “las dos organizaciones formaron una Alianza de Salud y Microfinanzas para aprovechar su experiencia técnica y plataformas de comunicación con el propósito específico de generar apoyo y ampliar la práctica de integrar las microfinanzas y la salud” (Credit Summit, 2019).

Las nuevas tecnologías “continúan creando oportunidades para ampliar la prestación de servicios financieros a los pobres y reducir su costo. Ahora estos servicios se encuentran disponibles en muchos mercados para cualquier persona que posea un teléfono móvil, y la innovación está impulsando la mejora del diseño y la entrega de nuevos productos” (CGAP, 2019).

De esta manera, la Campaña Cumbre de Microcrédito “identifica que las microfinanzas permiten a las familias trabajar para acabar con su propia pobreza, con dignidad” (Credit Summit, 2019).

Los programas de microfinanzas en todo el mundo, utilizando una variedad de modelos, “han demostrado que las personas pobres logran sólidos registros de pago, a menudo más altos que los de los prestatarios convencionales. Las tasas de reembolso son altas porque, a través de un sistema de apoyo entre pares utilizado en muchos modelos de microcrédito, los prestatarios son responsables del éxito de los demás y se aseguran de que cada miembro del grupo pueda pagar sus préstamos” (Credit Summit, 2019).

Así mismo la Campaña Cumbre de Microcrédito, afirma que, “aunque el microcrédito se originó para ayudar al mundo en desarrollo, el movimiento se ha dirigido a los Estados Unidos para ayudar a los hogares de bajos ingresos” (Credit Summit, 2019).

Por ejemplo, “Grameen America, organización de microfinanzas sin fines de lucro con sede en la ciudad de Nueva York y fundada por el premio Nobel de la Paz Muhammad Yunus en 2008, ofrece productos micro financieros en los EE. UU.,

Incluidos créditos para pequeñas empresas con préstamos de hasta \$1,500 dolares. Grameen America otorga préstamos a personas que viven por debajo del umbral de pobreza de los EE. UU. (\$ 15,000 por año) a quienes los bancos tradicionales ignoran y no tienen otros medios para construir activos” (Credit Summit, 2019).

En Latinoamérica, “Perú acarrea temas importantes de corrupción, problemas políticos, delincuencia y, en consecuencia, inversiones que quedan estancadas para su ejecución, sin embargo, aun con estos temas Perú mantuvo el grado de inversión un elemento fundamental para el desarrollo de un país; pues permite a través de la calificación de emisiones, que las compañías puedan colocar en el mercado títulos de largo plazo frente a los que se ofrecen en el sistema bancario tradicional” (Susan Flores Rivas, 2019, pág. 12).

En Perú, el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) señala “que la agencia internacional de calificación crediticia Fitch Ratings mantuvo la calificación crediticia de Perú en BBB+ con perspectiva estable debido a las sólidas cuentas fiscales y externas, además de la credibilidad y consistencia de las políticas macroeconómicas” (Semana Económica, 2018).

El Estado peruano “ha aceptado el compromiso de priorizar el tema de la inclusión financiera en la agenda nacional, creando así la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (CMIF) en febrero del 2014, teniendo como principal encargo el diseño, la implementación y el seguimiento de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) cuyo objetivo es ‘promover el acceso y uso responsable de servicios financieros integrales, que sean confiables, eficientes, innovadores y adecuados a las necesidades de los diversos segmentos de la población” (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015, b).

Si bien, “Perú es reconocido como una de las economías con una de las dinámicas de crecimiento más rápidas en la región y mejores perspectivas de mediano plazo, todavía los niveles de desigualdad son significativos pese a la reducción

observada en el Coeficiente de Gini¹ (este se redujo de 0.49 en el 2004 a 0.44 en el 2013)” (Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera, 2015).

En América Latina, “son los casos de Bolivia, Perú y Ecuador quienes han incursionado en el otorgamiento de microcréditos, surgiendo bancos comerciales como el Banco Solidario, Bancosol, Mibanco, entre otros. En México han surgido bancos tales como Compartamos Banco, entre otros” (Zárate, 2010, pág. 45).

Sin embargo, “el impacto de las microfinancieras cambia de acuerdo a sus objetivos y las políticas que cada una determine para otorgar el microcrédito, siendo el caso de estudio de Pozo Rojo (2017) para 18 países de América Latina entre 2009 y 2014, utiliza un modelo de ecuaciones simultáneas para analizar el efecto de la inclusión financiera en la distribución del ingreso utilizando el coeficiente de Gini, como variable dependiente y posteriormente vincula este resultado con otra ecuación que evalúa el efecto sobre la reducción de la pobreza. Resultado que al incrementar el número de clientes en microfinanzas, así como un mayor entorno propicio para la expansión de la oferta está aumentando la desigualdad y la pobreza” (Rodríguez Castelán, Moreno & Cadera Kotsubo, 2018, pág.14).

Las microfinanzas tienen como principal cliente a los pobres o clientes de escasos recursos, sin embargo, la definición de estos clientes va más allá pues contienen una serie de factores que los sitúa entre los grupos vulnerables.

La Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera del Perú, “hace referencia a la población o grupos que por sus condiciones sociales, económicas, culturales o de salud física y mental se encuentran en situación de exclusión, pobreza y vulnerabilidad. Así, la población vulnerable se trata de un sector de la población que vive en situaciones más desventajosas que el resto de personas, pues no acceden a los servicios y mercados a los que accede el resto de la población y muchas veces no están en capacidad de ejercer sus derechos. En esta línea, la condición de vulnerabilidad se encuentra estrechamente relacionada a la

¹ Es una medida de la desigualdad ideada por el estadístico italiano Corrado Gini. Normalmente se utiliza para medir la desigualdad en los ingresos, dentro de un país (Economipedia, 2020)

definición de condición de pobreza” (Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera, 2015).

De acuerdo con el Banco Mundial (2000), la pobreza es una privación pronunciada del bienestar. Una adecuada conceptualización de la pobreza debe entonces establecer primero cómo se evalúa el bienestar de una persona y luego determinar a qué nivel de bienestar decimos que una persona es o no pobre (Ravallion, 1998).

Convencionalmente, en la corriente neoclásica, “el bienestar lo determina la utilidad que obtiene una persona. La utilidad se refiere a la satisfacción que los consumidores obtienen de consumir bienes o servicios. Desde esta perspectiva, las medidas más comunes para cuantificar la pobreza son el ingreso y el consumo. El consumo se considera una medida directa del bienestar, debido a que es a partir del consumo de bienes y servicios que obtenemos utilidad directamente. Por otra parte, el ingreso es considerado como una medida indirecta del bienestar, ya que es un recurso y por lo tanto se considera una aproximación adecuada del nivel material de vida o consumo” (Gutiérrez-Sobrado, 2013). Sin embargo, “tanto el ingreso como el consumo son aproximaciones imperfectas de la utilidad, porque excluyen bienes y servicios importantes que contribuyen a la utilidad, tales como los bienes públicos y el ocio” (Haughton & Khandker, 2009) así como la producción de bienes y servicios dentro del hogar (Feregrino, 2020).

1.5 Sistema Financiero Mexicano

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 Factoraje².

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), “es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), con

² Disponible en <https://www.banxico.org.mx/divulgacion/glosario/glosario.html#S>

facultades en materia de autorización, regulación, supervisión y sanción sobre los diversos sectores y entidades que integran el sistema financiero en México, así como sobre aquellas personas físicas y morales que realicen actividades previstas en las leyes relativas al sistema financiero. La Comisión se rige por la Ley de la CNBV” (Comisión Nacional Bancaria y de Valores, 2021).

En el mes de agosto del año 2017, la CNBV emitió modificaciones regulatorias a la Circular Única de Bancos (CUB)³, “para optimizar los mecanismos que deben seguir los bancos para identificar a sus clientes, para prevenir el riesgo de robo de identidad y, así mejorar la confianza de los usuarios en el sistema financiero. Aprovechando la infraestructura de identificación existente en México, estos cambios regulatorios pueden contribuir a enfrentar retos importantes de inclusión financiera como un número limitado de puntos de acceso a los servicios financieros, la falta de documentación de los clientes, y la falta de confianza de los clientes en el sistema financiero” (Comisión Nacional de Inclusión Financiera, 2018).

Con el avance de la tecnología y la necesidad de incrementar la inclusión financiera, la CNBV con el objeto de regular los servicios financieros que prestan las instituciones de tecnología financiera, así como su organización, operación y funcionamiento y los servicios financieros sujetos a alguna normatividad especial que sean ofrecidos o realizados por medios innovadores, da seguimiento a la Ley para regular las instituciones de tecnología financiera (ITF)⁴ la cual está basada en los principios de inclusión e innovación financiera y en la cual en el Título II, de las ITF y sus operaciones, artículo 11, menciona la autorización que debe otorgar la CNBV para su operación:

³ Disponible en:

<https://www.cnbv.gob.mx/Normatividad/Disposiciones%20de%20car%C3%A1cter%20general%20aplicables%20a%20las%20instituciones%20de%20cr%C3%A9dito.pdf>

⁴ Disponible en: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LRITF_200521.pdf Ley para regular las instituciones de tecnología financiera

Artículo 11.- “Para organizarse y operar como ITF se requiere obtener una autorización que será otorgada por la CNBV, previo acuerdo del Comité Interinstitucional, en términos del Capítulo I del Título III de la presente Ley”.

De los límites de recursos por clientes, señalando en el Capítulo II, de las operaciones de las ITF:

Artículo 44.- “La CNBV, respecto de instituciones de financiamiento colectivo, y el Banco de México, respecto de las instituciones de fondos de pago electrónico, previa opinión del Comité Interinstitucional, deberán establecer mediante disposiciones de carácter general los límites de recursos que las respectivas ITF podrán mantener a nombre de sus Clientes o de los que un Cliente podrá disponer a través de dichas ITF”.

De la seguridad de la información señalando en el Capítulo II, de las operaciones de las ITF

Artículo 48.- “La CNBV deberá emitir disposiciones de carácter general orientadas a preservar la estabilidad y correcto funcionamiento de las ITF en materia de controles internos y administración de riesgos a que deberán sujetarse en la realización de las Operaciones, segregación de funciones respecto de las modalidades de Operaciones que realicen y demás servicios que ofrezcan, prevención de conflictos de interés, identificación de sus Clientes, prácticas societarias y de auditoría, contabilidad, revelación de información, transparencia y equidad en las actividades y servicios relacionados con la actividad de que se trate. Asimismo, tratándose de instituciones de financiamiento colectivo podrá emitir disposiciones de carácter general en materia de seguridad de la información, incluyendo las políticas de confidencialidad, uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean privados o públicos y continuidad operativa”.

Del capital mínimo por riesgo operacional señalando en el Capítulo II, de las operaciones de las ITF en la misma Ley⁵

Artículo 55.- “Las ITF deberán mantener un capital neto que se expresará mediante un índice en relación con el riesgo operacional y otros que incurran en su operación, que no podrá ser inferior a la cantidad que resulte de sumar los requerimientos de capital por cada tipo de riesgo, en términos de las disposiciones de carácter general que para tal efecto emita la CNBV, previo acuerdo del Comité Interinstitucional”.

Del uso de tecnología por las ITF para brindar servicios:

Artículo 56.- “Las ITF podrán utilizar equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean privados o públicos para otorgar sus servicios y podrán permitir el uso de la firma electrónica avanzada o cualquier otra forma de autenticación para dar acceso a sus Clientes a su Infraestructura Tecnológica, contratar sus productos y servicios o realizar Operaciones”.

Por otro lado, “una de las tareas del Banco de México es promover el sano desarrollo del sistema financiero para garantizar que funcione sin alteraciones sustantivas en favor del desarrollo económico, que sea accesible para los usuarios y opere en un ambiente competitivo y eficiente”⁶.

Cuando el sistema financiero cumple estas características, “facilita el cumplimiento de otras tareas del banco central como la provisión de moneda nacional a la sociedad a través de la banca comercial, y la ejecución de las políticas monetaria y cambiaria. Ya que cualquier cambio que se haga en dichas políticas, tendrá un efecto en los precios que se pactan en los mercados financieros, como las tasas de interés (costo de los créditos, rendimientos, etc.) o el tipo de cambio, es a través de este sistema, que el banco central lleva a cabo

⁵ Disponible en: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LRITF_200521.pdf Ley para regular las instituciones de tecnología financiera

⁶ Disponible en: http://educa.banxico.org.mx/banco_mexico_banca_central/sistema-financiero.html

sus labores para cumplir con su objetivo prioritario que es cuidar que el dinero en la economía no pierda su valor (capacidad de compra) a lo largo del tiempo”⁷.

Los artículos 25, 26 y 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos regulan la rectoría económica y el sistema financiero mexicano (Quintana Adriano, 2018, pág. 16).

Con este ordenamiento, en el Plan Nacional de Desarrollo 2019 - 2024 se plasma que el Estado mexicano “debe velar por la estabilidad de las finanzas públicas y del sistema financiero; planificar, conducir, coordinar y orientar la economía; regular y fomentar las actividades económicas y organizar un sistema de planeación democrática del desarrollo nacional que imprima solidez, dinamismo, competitividad, permanencia y equidad al crecimiento de la economía para la independencia y la democratización política, social y cultural de la nación” (Presidencia de la República, 2019 - 2024, pág. 4).

Dentro del mismo Plan Nacional de Desarrollo 2019 – 2024 se menciona la creación del Banco del Bienestar antes Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (Bansefi), ya que “la gran mayoría de la población que se encuentra en situación de pobreza carece de acceso al sistema bancario. En muchos municipios del país no existe una sola sucursal de instituciones financieras y ni siquiera un cajero automático. Tomando como base la estructura de Bansefi, el gobierno federal está construyendo el Banco del Bienestar, cuyo propósito principal es ofrecer servicios bancarios a los beneficiarios de los programas sociales y eliminar el manejo de dinero en efectivo en la dispersión de los recursos de tales programas. De esta forma se eliminará la posibilidad de que se generen prácticas corruptas o clientelares en el manejo de los apoyos. El Banco del Bienestar ampliará las menos de 500 sucursales con las que cuenta actualmente hasta alcanzar siete mil en todo el territorio nacional” (Presidencia de la República, 2019 - 2024, pág. 52).

⁷ Disponible en: http://educa.banxico.org.mx/banco_mexico_banca_central/sistema-financiero.html

1.6 Avances del sector de las Microfinanzas en México

En el contexto de un fuerte movimiento internacional para incentivar la inclusión financiera en buena parte del mundo, “en México se ha tratado con decisión el impulsar este proceso, diseñando, institucionalizando y aplicando políticas públicas específicas. En octubre de 2011 se creó por decreto presidencial el Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CONAIF), como organismo de consulta, asesoría y coordinación entre las autoridades financieras del país, para formular, poner en marcha y dar seguimiento a la Política Nacional de Inclusión Financiera” (CONAIF, 2014).

Si bien estos esfuerzos por lograr la inclusión financiera han tenido efectos importantes, (CEPAL, 2018), “en México aún hay un buen trecho por andar en este campo, debido a que el punto de partida fue muy desventajoso. Por muchos años ha sido materia de estudio el hecho de que la penetración financiera mexicana fuera relativamente baja respecto a la de otros países que tenían niveles parecidos o inferiores de ingreso y desarrollo. Los estudios recientes sobre inclusión financiera reafirman la historia”. Así, por ejemplo, Rojas-Suárez y Amado (2014), demuestran que “América Latina presenta indicadores de inclusión financiera inferiores a los de los países que no pertenecen a la región y tienen niveles similares de ingreso real per cápita. A su vez, los datos de México se ubican por debajo de la media latinoamericana”. Esta situación de rezago relativo también puede verse en el estudio de Cámara y Tuesta (2014), citados por la CEPAL (2018), “en el que se utiliza un índice multidimensional para calificar a 82 países de distintas zonas del mundo y diversos niveles de desarrollo, y México ocupa el lugar 66 de la lista en cuanto al nivel de inclusión financiera” (CEPAL, 2018).

Por su parte, “la tecnología financiera digital y, en particular, el aumento del uso de teléfonos móviles a nivel mundial, han facilitado la ampliación del acceso de las pequeñas empresas y poblaciones de difícil acceso a alcanzar servicios financieros a un costo más bajo y con menos riesgo. Esto es porque los documentos digitales de identidad hacen más fácil que nunca abrir una cuenta. La

digitalización de los pagos en efectivo permite que más personas empiecen a usar cuentas de transacciones. Los servicios financieros por telefonía móvil permiten que haya un acceso conveniente aún en zonas remotas” (Banco Mundial, 2018).

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) reportó “que había 109,5 millones de suscriptores a teléfonos celulares móviles en junio de 2016, lo que significa que las cuentas por celular representan el 8,1% del total de las suscripciones a teléfonos celulares en México y el 9,3% de las cuentas de captación transaccionales (CONAIF, 2017, pág. 55). Esto significa que hay un gran avance, pero también una enorme oportunidad de ampliar el acceso a los servicios financieros por este canal, que todavía se encuentra subutilizado” (Titelman, 2018).

Para el cierre de junio de 2017, “el sector de banca múltiple reportó 13 millones de cuentas que tienen asignado un teléfono celular como medio para realizar transacciones, lo que representa un crecimiento de 43% en un año, además, la tasa de crecimiento compuesta anual alcanzó 71% para el periodo comprendido entre 2013 y 2017; si bien, las cuentas ligadas a celular han presentado una elevada tasa de crecimiento, comparadas con el número de cuentas transaccionales solo representan 15% por lo que aún hay un gran número de usuarios que podrían utilizar este canal para realizar operaciones. En cuanto al número de instituciones son 7 las que reportan cuentas ligadas a un teléfono celular y el 95% pertenecen a 2 bancos: Citibanamex (54%) y BBVA Bancomer (41%)” (Comisión Nacional de Inclusión Financiera, 2018).

Otro aspecto “es la mayor disponibilidad de datos sobre los clientes que permite a los proveedores diseñar productos financieros digitales que se adaptan mejor a las necesidades de las personas no bancarizadas” (Banco Mundial, 2018).

La Reforma Financiera del periodo 2013–2018, fortaleció las atribuciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), “redefinió el mandato de la banca de desarrollo, incluyendo un enfoque hacia grupos prioritarios y modificó el marco legal a fin de facilitar que las entidades financieras privadas incrementen el financiamiento a las

micro, pequeñas y medianas empresas, que contribuyen con el 71% del empleo en el país. El diagnóstico general revela que se ha incrementado la inclusión financiera por parte del acceso y de la demanda. Los indicadores de acceso son el número de sucursales, cajeros automáticos, o terminales de punto de venta, entre otros. Por parte de la demanda, se analizan las tendencias de las cuentas de ahorro, del crédito, de educación financiera y de protección al usuario, entre otros indicadores” (Consejo Nacional de inclusión Financiera, 2017).

Para el acceso a sucursales, corresponsales bancarios, terminales punto de venta y cajeros automáticos, “éste ha aumentado en cuanto al número de puntos de acceso, registrando un crecimiento promedio anual de 12% del segundo trimestre de 2016 al segundo trimestre de 2017. Si se suman los cuatro canales de acceso, el 73% de los municipios del país cuentan con algún punto de acceso y el 98% de los adultos tienen la posibilidad de acceso a uno de estos puntos” (Comisión Nacional de Inclusión Financiera, 2018).

En cuanto a educación financiera, “dos indicadores del avance son que el porcentaje de adultos que lleva un registro de sus gastos pasó de 20% en 2012 a 37% en 2015 y que, en 2015, el 66% indicó que de niño recibió educación para el ahorro. En los últimos años se ha registrado una mayor adquisición y uso de los productos y servicios financieros. De tal suerte, de 2012 a 2015 creció el número de adultos que reportó tener una cuenta en una institución financiera formal, aumentando de 35.5% de la población adulta en 2012 a 44.1% en 2015” (Consejo Nacional de inclusión Financiera, 2017).

Asimismo, se detectó un incremento mayor “en la población excluida del sistema financiero, como las mujeres y la población rural. Así, la brecha de género disminuyó en 4.3 puntos porcentuales, es decir 46.3% para los hombres y 42% para las mujeres en 2015, en comparación a 41.7% y 30.3% en 2012, respectivamente. Por lo que se refiere a la tenencia de algunos productos financieros, aumentó el porcentaje de adultos con al menos un servicio financiero (cuentas de ahorro, crédito, seguro o ahorro para el retiro) de 56% de la población adulta en 2012 a 68% en 2015. En cuanto a productos específicos, por ejemplo,

el porcentaje de los adultos con un crédito en una institución financiera formal también aumentó (de 27.5% en 2012 a 29.1% en 2015), así como el de adultos con un seguro privado (22.0% en 2012, en contraste a 24.8% en 2015)” (Consejo Nacional de inclusión Financiera, 2017).

Los programas sociales del gobierno con apoyo de la banca, “especialmente en el caso de mujeres en zonas rurales. Finalmente, son las acciones gubernamentales que han contribuido a la inclusión financiera para la entrega de la nómina a través de una cuenta” (Consejo Nacional de inclusión Financiera, 2017).

Por otra parte, como resultado de la Reforma Financiera del periodo 2013–2018, Condusef “estableció el Buró de Entidades Financieras que tiene como objetivos permitir la comparación de productos e informar de forma clara y permanente el desempeño de las entidades financieras. Además, en los últimos seis años, las acciones de defensa realizadas por dicha comisión crecieron a una tasa promedio anual de 7%, con lo que se alcanzó en 2015 una cifra de 158 acciones de defensa por cada 10 mil adultos por año” (Consejo Nacional de inclusión Financiera, 2017).

La importancia y fomento de mejores prácticas con la educación, la alfabetización y las capacidades financieras, “ayudan tanto en individuos y particularmente en las micro, pequeñas y medianas empresas (mipyme), relacionadas con la administración de los recursos, el ahorro, el ahorro para el retiro, el uso responsable del crédito, la confianza para usar servicios financieros, la reducción de riesgos, y la creación, conservación o incremento del patrimonio. Por parte del sistema financiero, la educación financiera propicia que los usuarios demanden mejores productos, y ello a la vez fomenta la competencia, facilita el uso del sistema financiero formal y la protección de los usuarios. Finalmente, tanto para los usuarios, como para el sistema financiero, abona a su capacidad de resiliencia ante fluctuaciones en la economía” (Consejo Nacional de inclusión Financiera, 2017).

La crisis financiera internacional de 2008 – 2009 evidenció la importancia de estos factores, ya que es necesaria “una mayor educación financiera a nivel mundial; ya

que el usuario se enfrenta a un creciente número de productos financieros, cada vez más complejos; así como a una continua innovación en servicios y formas de acceso y, a un mayor uso de la tecnología. Asimismo, los usuarios cada vez tienen una mayor responsabilidad financiera, lo que se adecúen mejor a sus necesidades, lo que deriva en un aumento de su bienestar personal y financiero, el cual se ha definido como “el estado en el cual una persona puede cumplir plenamente con sus obligaciones financieras presentes y futuras, puede sentirse seguro respecto a su futuro financiero y puede tomar decisiones que le permiten disfrutar la vida” (Consejo Nacional de inclusión Financiera, 2017).

Titelmas (2018) menciona que “una de las dimensiones críticas de la inclusión financiera es la difusión o extensión de los servicios, que se relaciona con la posibilidad física de acceder a los puntos de atención con que cuenta el sistema financiero. Esta dimensión está determinada por el nivel de desarrollo de la infraestructura de contacto con el público y suele medirse según el número de sucursales o cajeros automáticos por cada 10.000 habitantes. No obstante, también es importante el número de puntos de atención por kilómetro cuadrado, pues la distancia es fundamental en lo que respecta al acceso” (pag.147).

En el subíndice de desarrollo del mercado financiero que figura en la versión 2017-2018 (ver tabla 1), “México está clasificado por debajo de Chile, Colombia, Guatemala, Panamá y el Perú. La infraestructura financiera de México es mediana a nivel latinoamericano, puede analizarse la información contenida en los indicadores del Global Competitiveness Report del Foro Económico Mundial 2017-2018, sobre el nivel de desarrollo del sistema financiero” (Titelman, 2018, pág. 150).

Tabla 1.- América Latina (8 países): puesto en la clasificación según el nivel de desarrollo del mercado financiero, 2017-2018

	Argentina	Brasil	Chile	Colombia	Guatemala	México	Panamá	Perú
Disponibilidad de los servicios financieros	130	98	9	69	22	85	11	57
Acceso a los servicios financieros	124	130	15	99	24	75	9	54
Facilidad de acceso a los préstamos	116	87	16	61	29	78	14	48
Derechos legales	106	106	85	1	12	8	30	22
Subíndice de desarrollo del mercado financiero	121	92	17	27	18	36	14	35
Índice de competitividad global	92	80	33	66	84	51	50	72

Fuente: Foro Económico Mundial, The Global Competitiveness Report 2017-2018, K. Schwab (ed.), Ginebra, 2017.

Aunque la infraestructura para prestar servicios financieros cubre la mayor parte del territorio y la población de México, “la densidad de esta cobertura es inferior a la que existe en otros países de América Latina. Esto ocurre a pesar de que se trata de un sistema abierto a la inversión extranjera y de que el Estado no interviene en la determinación de los precios, ni en las operaciones activas ni en las pasivas. Así, la extensión o difusión de los servicios financieros todavía no es una ventaja comparativa de México respecto a otros países de la región que tienen niveles similares de ingreso real y desarrollo” (Titelman, 2018, pág. 150).

Las microfinancieras tienen como principal producto el microcrédito productivo, “aunque también ofrecen otros productos financieros como crédito a la vivienda, compra de autos, así como el otorgamiento de microseguros y remesas. También ofrecen servicios no financieros como son: capacitación empresarial, el uso e inversión del crédito, capacitación en salud, en desarrollo humano, alfabetización, entre otros. Las instituciones de microfinanzas se han financiado generalmente con fondos gubernamentales” (Zárate, 2010, pág. 45).

En el estudio de Angelucci, Karlan y Zinman (2015) relacionado con el Banco Compartamos (el banco más grande de microcrédito grupal dirigido a mujeres en México), “se encontró que los préstamos incrementaron la apertura o inversión para la ampliación de micronegocios; pero no se encontró evidencia de

incremento en las ganancias del negocio, ni en el ingreso familiar, ni en la oferta de empleo. Cabe señalar que este tipo de créditos tenían una tasa efectiva anual de 110%, de acuerdo con lo que refiere el mismo estudio” (p:7), lo que puede explicar en parte, “la razón por la cual estos negocios se ampliaron con el crédito, pero no generaron más ingreso, debido a que los altos intereses en negocios de mujeres pobres, las dejaron sin la posibilidad de capitalizar las ganancias para sí mismas (en caso de generar ganancias), o bien, porque la ampliación de las actividades se llevó a cabo sin mayor apoyo o análisis sobre la viabilidad y las condiciones del mercado” (Rodríguez Castelán, Moreno & Cadera Kotsubo, 2018, pág. 16).

Una vez que se describió la gran innovación social realizada por Yunus y el impacto social que tienen las microfinanzas en el mundo y en México, así como a los grupos vulnerables a los cuales van dirigidas con la intención de incluirlos en el sistema financiero; es importante resaltar que para que esto se dé el gobierno mexicano debe estar alineado y velar para promover la inclusión financiera, apoyado con la tecnología, infraestructura y educación financiera para seguir trabajando con miras de superar la posición media actual a nivel Latinoamérica.

Ahora, es importante hablar sobre la innovación social de estos emprendimientos aunados a la importancia de la educación, alfabetización y las capacidades financieras para una inclusión financiera que fomente las mejores prácticas y una resiliencia financiera; aspectos que se analizarán en el siguiente capítulo.

CAPÍTULO 2. INNOVACIÓN SOCIAL E INCLUSIÓN FINANCIERA

La importancia de este capítulo radica en conocer que es la innovación social, su enfoque y cualidades, impacto al satisfacer las necesidades sociales como lo es la transferencia de dinero móvil; la importancia de la de innovación social en conjunto con las innovaciones tecnológicas aplicados al sector de las microfinanzas, facilitan el acceso y promoción de productos financieros promoviendo la inclusión financiera, así como los aspectos a combatir a través de ella. El microcrédito como una herramienta de la inclusión financiera y el cumplimiento de las microfinancieras ante las disposiciones legales en México y acuerdos a nivel internacional como Basilea para el microcrédito.

2.1 Innovación social

El enfoque de innovación social, “ha sido un factor clave para mejorar las condiciones de vida de la población y, sin lugar a dudas, ha representado un aporte hacia el avance del cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y seguirá siendo fundamental para contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)” (OCDE, 2020).

Las innovaciones sociales “se pueden distinguir primero por sus objetivos. Mientras para los negocios las innovaciones están orientadas (principalmente) a las ganancias, las innovaciones sociales apuntan (principalmente) a crear resultados positivos de impacto social. Por ejemplo, la transferencia de dinero móvil está facilitando el acceso a los servicios financieros para personas marginadas. Las microredes comunitarias ofrecen a las comunidades pobres acceso a servicios confiables” (Reynolds, Gabriel, & Heales, 2017, pág. 8).

En segundo lugar, “el proceso caracterizado por una colaboración que cruza roles y límites tradicionales, entre ciudadanos, sociedad civil, el estado y el sector privado. Este proceso de compromiso es valioso en sí mismo, ya que crea nuevas relaciones y desarrolla la capacidad de las personas para hacer las cosas de manera diferente en el futuro” (Reynolds, et al, 2017, pág. 8).

Las innovaciones sociales “pueden tomar muchas formas que incluyen nuevas tecnologías, productos, servicios y procesos, así como nuevas formas organizativas, instituciones, modelos de negocio y prácticas. A menudo, cualquier ejemplo dado de innovación social abarcará varios de estos en una vez con el objetivo de satisfacer las necesidades sociales, de escalamiento y necesidades específicas en zonas geográficas” (Reynolds, et al, 2017, pág. 8).

Así mismo la revista de economía pública CIRIEC-España especifica que merecen ser destacadas las siguientes definiciones:

La Oficina de Consejeros de Política Europea (BEPA por sus siglas en inglés: Bureau of European Policy Advisers, 2010), “reconoce que este concepto no goza de consenso ni de una definición única, al contrario, identifica tres perspectivas de la innovación social”:

1. “La perspectiva de la demanda social, según la cual la innovación social tiene como objetivo atender demandas sociales de colectivos vulnerables, inadecuadamente satisfechas por el mercado o por las administraciones públicas”.
2. “La perspectiva del desafío para la sociedad en su conjunto, según la cual la innovación social atendería desafíos de la sociedad en su conjunto, situados en la frontera entre social y económico”.
3. “La perspectiva de los cambios sistémicos, la cual enfatiza la necesidad de reformar la sociedad de modo que sea más participativa. Desde esta perspectiva, el empoderamiento de la ciudadanía, con actores públicos, privados y comunitarios, así como el aprendizaje se conciben como fuentes y resultados del bienestar” (BEPA, 2010). Las innovaciones sociales “generarían cambios organizativos y culturales de carácter sistémico, serían cambios en actitudes y valores generales, en estrategias y políticas, en estructuras y procesos organizacionales, en métodos y formas de trabajo, en la distribución de responsabilidades y tareas y finalmente en los vínculos entre los diferentes tipos de actores” (Chaves Avila & Monzón Campos, 2018, pág. 25).

De acuerdo con la OCDE (2011) citada por Hernández Ascanio, Tirado Valencia, & Ariza Montes (2016), “la innovación social es la que puede afectar a un cambio conceptual, de proceso o de producto, un cambio organizacional, así como los cambios en la financiación, y puede hacer frente a nuevas relaciones con las partes interesadas y territorios. La innovación social busca encontrar respuestas a los problemas sociales mediante”:

- a. La identificación y la entrega de nuevos servicios que mejoren la calidad de vida de los individuos y las comunidades.
- b. “La identificación y la implementación de nuevos procesos de integración del mercado de trabajo, nuevas competencias, nuevos empleos y nuevas formas de participación, así como diversos elementos que contribuyan a mejorar la posición de los individuos en la población activa”.

Según la European Union (2012) citada por Hernández Ascanio, et al (2016), señalan que “las innovaciones sociales son nuevas ideas, instituciones o formas de trabajar, que satisfagan las necesidades sociales de manera más eficaz que los métodos existentes. A menudo, la innovación social consiste en la reconstrucción y la reutilización de las ideas existentes: la nueva aplicación de una vieja idea o la transferencia de una idea de una parte a otra”.

Estrada (2014) citada por Hernández Ascanio, et al (2016), refiere que una innovación de ese tipo “es el conjunto de planes, políticas, acuerdos, mecanismos sociales, formas de organización de la sociedad civil, que crea nuevos y exitosos servicios y procesos destinados a la solución de problemas sociales específicos, en la organización política y social, en la justicia, la salud, el trabajo, la participación ciudadana, el acceso a servicios públicos, la educación, el acceso a la cultura, al descanso, a la recreación y a un medio ambiente sano, en los ámbitos locales, regionales, nacionales o globales. Todo ello con indicadores y metas verificables respecto a su impacto y a la transformación social por la aplicación de la innovación, y que cumpla los límites de consenso, es decir, que respete, como mínimo, los acuerdos de la ONU en los campos de aplicación, o a menos, que no sean incompatibles con estos”.

La CEPAL (2020) citada por Jaillier Castrillón, Ramírez Ramírez, Sampedro Gaviria, & Arboleda Jaramillo (2020), menciona “la explosión de innovación social como respuesta de comunidades, organizaciones de la sociedad civil y el gobierno en los diferentes niveles, buscando responder a los problemas sociales que no han podido ser solucionados con los modelos tradicionalmente utilizados”.

La Innovación social en cuanto a su enfoque:

Entre las definiciones descritas anteriormente por los diferentes autores, se observan distintos enfoques a los cuales va dirigida la innovación social, que principalmente se utiliza para describir un proyecto novedoso para un fin social, sin embargo, puede variar de acuerdo a su enfoque, escala y orientación según el contexto donde se desarrolle, las cuales se mencionan a continuación:

- Valor compartido

El valor compartido refiere que el “valor creado va a parar, sobre todo, a la sociedad en su conjunto y no a manos privadas” (Phills et al., 2008 citado por Buckland & Murillo, 2014, pág. 10). Es decir, hace referencia a “aquellas innovaciones que son buenas para la sociedad y que mejoran la capacidad de la sociedad para actuar” (Murray, Caulier-Grice y Mulgan, 2010 por Buckland & Murillo, 2014, pág. 10).

- Producto o proceso

El producto o proceso “es una iniciativa, producto, proceso o programa que cambia profundamente las rutinas básicas, los recursos, la autoridad o las creencias de cualquier sistema social” (Westley, 2008 por Buckland & Murillo, 2014, pág. 10).

Se refiere a las “nuevas ideas (productos, servicios y modelos) que cumplen simultáneamente necesidades sociales y crean nuevas relaciones o colaboraciones” (Murray, Caulier-Grice y Mulgan, 2010 por Buckland & Murillo, 2014, pág. 10).

- Fruto de una colaboración

Este enfoque enfatiza las “... nuevas ideas acerca de cómo deben organizar las personas, las actividades interpersonales o las interacciones sociales para cumplir uno o varios objetivos comunes” (Mumford, 2002 por Buckland & Murillo, 2014, pág. 10). En ese sentido, “la innovación social no se limita a un solo sector o campo” (Bacon, Faizullah, Mulgan y Woodcraft, 2008 por Buckland & Murillo, 2014, pág. 10), su importancia va más allá, se puede aplicar en diversos ámbitos sociales y económicos.

- Generador de un cambio sistémico

Este enfoque promueve el cambio: “como cambio (...) en la forma en que una sociedad trataba un problema profundo y de difícil solución, como la pobreza, la enfermedad, la violencia o el deterioro del medio ambiente” (Nilsson, 2003 por Buckland & Murillo, 2014, pág. 10).

Así, una verdadera innovación social “es aquella que cambia el sistema y que altera de forma permanente las percepciones, las conductas y las estructuras que anteriormente originaban esos problemas” (Centro de Innovación Social, Toronto).

Es decir, “las nuevas ideas acerca de los sistemas sociales y las interacciones sociales, aunque son poco habituales, pueden tener un impacto tremendo en nuestras vidas y en el mundo” (Marcy y Mumford, 2007 por Buckland & Murillo, 2014, pág. 10).

- Una propuesta de mercado

Desde este enfoque, “la innovación social trata sobre la capacidad para innovar soluciones creativas, basadas en el mercado, a los problemas sociales, que generan un gran crecimiento y oportunidades de negocio rentables” (Saul, 2011 por Buckland & Murillo, 2014, pág. 11). Cabe señalar que “se trata de innovaciones en nuestra capacidad para organizar los recursos sociales y financieros, con el fin de lograr un impacto social a gran escala” (Eric Young, citado por Pearson, 2007 por Buckland & Murillo, 2014, pág. 11).

- Un concepto ambiguo

Se ha identificado que “la Innovación Social es un término que le gusta a casi todo el mundo, pero nadie está muy seguro de lo que significa. A algunos académicos les gustaría abandonar la noción de Innovación Social completamente, argumentando que no añade nada que no sepamos sobre la innovación y es demasiado vaga para ser de utilidad” (Pol y Ville, 2009 por Buckland & Murillo, 2014, pág. 11).

Algunos estudiosos creen que “tal vez [la Innovación Social] es uno de esos conceptos que solo se pueden encuadrar y utilizar como herramienta de análisis, si bien no está totalmente definido. (...) El problema, sin embargo, es que cuando uno insta decididamente a precisar la idea, su atractivo inherente y la búsqueda de la claridad y precisión conceptual se ponen a prueba por la complejidad teórica, la ambigüedad y una flexibilidad conceptual frustrante” (Sotarauta, 2009 por Buckland & Murillo, 2014, pág. 11).

Otros elementos que los autores refieren para el análisis de la innovación social, son sus cualidades y dimensiones:

Cualidades de innovadores catalíticos

De acuerdo con Phills (2008) citado por Buckland & Murillo (2014), el gurú de la innovación Clayton Christensen, considera que para que una innovación sea “social” el cambio social debería ser su objetivo principal, y no solo “un subproducto”; en cambio, otros autores sostienen que debería generar más valor social que individual.

Los actores establecidos en cualquier sector poseen recursos, procesos, socios y modelos de negocios diseñados para respaldar el *statu quo*. Pero, “debido a que implementar un producto o servicio más simple, menos caro o más asequible podría sabotear sus ofrecimientos actuales, es casi imposible que se perturben a sí mismas”. Por consiguiente, las innovaciones catalíticas que provean nuevos beneficios a la mayor cantidad de personas probablemente provendrán desde fuera de las filas de los actores establecidos” (Christensen, Baumann, Ruggles, & M. Sadtler, 2006).

Es bastante fácil comprender el modelo de innovación disruptiva cuando se aplica a productos y servicios comerciales. ¿Pero cómo funciona exactamente el modelo en el sector social? Los innovadores catalíticos comparten cinco cualidades (Christensen, 2006):

1. Generan cambios sociales sistémicos mediante el escalamiento y la replicación (Christensen, 2006).
2. Satisfacen una necesidad que está siendo atendida en exceso (porque la solución existente es más compleja de lo que mucha gente requiere) o no atendida en absoluto (Christensen, 2006).
3. Ofrecen productos y servicios que son más simples y menos costosos que las alternativas existentes, y que podrían ser percibidos como de menor desempeño, pero que los usuarios consideran suficientemente buenos (Christensen, 2006).
4. Generan recursos, tales como donaciones, becas, voluntarios o capital intelectual, de maneras que inicialmente son poco atractivas para los competidores establecidos (Christensen, 2006).
5. Son a menudo ignorados, menospreciados o incluso alentados por actores establecidos para quienes el modelo de negocios no es rentable ni atractivo, y que por tanto evitan o se retiran del segmento de mercado (Christensen, 2006).

Dimensiones de la Innovación Social

En la tabla 2, se aborda el grado, alcance, apertura y origen de las dimensiones con su respectiva descripción según los autores (Buckland & Murillo, 2014).

Tabla 2.- Dimensiones de la Innovación Social

Dimensión	Descripción	Autores
Grado: Incremental a radical	<p>Incremental: pequeñas modificaciones que no requieren cambios o inversiones significativas.</p> <p>Semirradical: cambios significativos, que pueden ser profundos, pero no radicales, y afectar la capacidad de crecimiento de la organización</p> <p>Radical: cambios que requieren inversión y sustituyen productos/ servicios o procesos, lo cual conlleva alto riesgo y altas expectativas</p>	Christensen (2006), Rodríguez Blanco et al. (2012), Dávila, Epstein y Shelton (2007)
Alcance: Producto o proceso	<p>De bienes o servicios: productos nuevos o significativamente mejorados</p> <p>De procesos: métodos de producción o distribución nuevos o significativamente mejorados (equipos, técnicos, software)</p> <p>De métodos de comercialización: cambios significativos en el diseño, el empaquetamiento, la venta, el posicionamiento</p> <p>De métodos de organización: nuevas formas en las prácticas comerciales, la organización y las relaciones</p>	Nicholls (2008), Phills (2008), OCDE (2005)
Apertura: Abierta o cerrada	<p>Abierta: “uso deliberado de entradas y salidas de conocimiento para acelerar la innovación interna y expandir los mercados para el uso externo de la innovación”</p> <p>Cerrada: sistema de patentes y licencias</p>	Chesborough et al. (2006)
Origen: Intra o entre	<p>Intraemprendimiento social: puede beneficiarse de la infraestructura, los recursos humanos y el apoyo financiero de la entidad</p> <p>Emprendimiento social: una iniciativa independiente</p>	Elis (2012), Vernis y Navarro (2011)

Otras innovaciones que también están apoyando la inclusión financiera en sinergia con la innovación social son las tecnológicas.

Las nuevas tecnologías brindan la posibilidad de ampliar la inclusión financiera. “Las innovaciones tecnológicas –como los pagos a través de teléfonos móviles, la banca móvil y la identificación de los prestatarios mediante el uso de datos biométricos (por ejemplo, las huellas digitales, el escaneo del iris y reconocimiento facial, etc.) facilitan y abaratan el uso de servicios financieros y al mismo tiempo incrementan la seguridad financiera” (Banco Mundial, 2014a).

A través de análisis del entorno de la telefonía móvil aplicada a las microfinanzas, en el que las innovaciones acumuladas por varios años, se espera contribuyan “en la prestación de servicios financieros a las poblaciones de menores ingresos y nuevas tecnologías digitales para manejar dinero e información, permitirá al sistema financiero llegar al máximo de personas en el mundo con un conjunto de servicios básicos, como ahorros, créditos, pagos y seguros y estar a un paso más cerca del fin de la pobreza extrema⁸, proporcionando a cada hogar ingresos suficientes para satisfacer las necesidades básicas de nutrición, vivienda, educación y salud” (Rojano Reinoso, 2017).

2.2 Inclusión financiera

La inclusión financiera significa, “para personas físicas y empresas, tener acceso a productos financieros útiles y asequibles que satisfagan sus necesidades — transacciones, pagos, ahorros, crédito y seguro— prestados de manera responsable y sostenible” (Banco Mundial, 2018).

La definición que ha hecho explícita la Comisión Nacional de Inclusión Financiera (CONAIF, 2014), se apega a las mejores prácticas internacionales y tiene un carácter multidimensional, con cuatro vertientes fundamentales:

⁸ De forma histórica y tras cada contingencia como la COVID 19, los niveles de pobreza aumentan. La CEPAL estima que el total de personas pobres ascendió a 209 millones a finales de 2020, 22 millones de personas más que el año anterior (NU. CEPAL, Marzo 2021).

- i) acceso o penetración, es decir, infraestructura disponible para ofrecer servicios financieros;
- ii) uso o contratación de productos financieros por parte de la población;
- iii) protección y defensa del consumidor, y
- iv) educación financiera

Lo anterior se fortalece con lo planteado por el Gobierno de México el cual “estableció a la inclusión financiera como una de las prioridades, al incluir objetivos específicos en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 y en el Programa Nacional de Financiamiento para el Desarrollo desde 2013. Para contribuir a concretar dichos objetivos, mediante la Reforma Financiera 2013–2018, el Consejo Nacional de Inclusión Financiera quedó establecido en ley” (Diario Oficial de la Federación, 2014) y se publicó la Política Nacional de Inclusión Financiera (Política Nacional de Inclusión Financiera, 2017) (Comisión Nacional de Inclusión Financiera, 2018).

Las políticas y programas de inclusión financiera, desagregadas en sus cuatro pilares: “acceso al sistema financiero, uso de productos financieros, educación financiera y protección al usuario de servicios financieros, deben estar sustentadas en datos precisos, objetivos y oportunos, para lograr los resultados esperados” (Comisión Nacional de Inclusión Financiera, 2018).

La inclusión financiera busca desarrollar mercados financieros que ofrezcan responsablemente más productos a menor costo a una mayor población. “Los mercados inclusivos desde el punto financiero abarcan un ecosistema amplio e interconectado de actores de mercado e infraestructura que permite brindar productos financieros en forma segura y eficiente a los usuarios de bajos ingresos. Entre los actores de mercado se incluyen bancos, cooperativas financieras, emisores de dinero electrónico, redes de pago, redes de agentes, aseguradoras e instituciones de microfinanciamiento” (Rojano Reinoso, 2017).

García V. (2017) citado por Llamocca (2020), en su estudio dinero electrónico y economía sin efectivo, señala que “el dinero electrónico es una transformación de otras maneras de mantener dinero (efectivo –cash- cuentas corrientes, cuentas

de ahorro etc.), parte de ese dinero se almacena en teléfonos inteligentes”. Esta innovación, “es un importante adelanto tecnológico que permite transacciones financieras de la misma manera que lo hacen cheques, pero en forma muchísimo más eficiente (Llamocca, 2020, p. 2). El adelanto tecnológico implica menores costos de transacción y ese ahorro es realmente significativo” (Llamocca, 2020, p. 2).

El Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), en su reporte regulación de pagos minoristas menciona que: “El uso de dinero electrónico a través de teléfonos móviles traería consigo también distintos beneficios: no solo permitiría la inclusión de diferentes poblaciones que no tienen acceso a los sistemas financieros formales debido a la distancia geográfica u otros factores; sino también, posibilita la disminución de costos de los sistemas de pago y la facilidad de acceso del mismo, evitando crear una infraestructura física de agencias” (Llamocca, 2020).

Las iniciativas de inclusión financiera “se basan en la labor realizada por los prestadores de servicios de microfinanzas durante las últimas décadas, lo que comenzó como el otorgamiento de préstamos a personas pobres para que constituyeran microempresas ha evolucionado hasta convertirse en una iniciativa mundial orientada a brindar a los pobres acceso a diversos productos y servicios financieros” (Findev, 2019).

Las investigaciones y la experiencia demuestran que, además de obtener crédito, “las personas de bajos ingresos ahorran, realizan pagos, contratan seguros y utilizan una variedad de otras herramientas para manejar los complejos aspectos financieros de sus vidas, a través de las iniciativas de inclusión financiera se procura que estos y otros productos estén disponibles para toda la población de una manera segura, adecuada y eficaz en función de los costos” (Findev, 2019).

El tener acceso a una cuenta de transacciones “es un primer paso hacia una inclusión financiera más amplia, ya que permite a las personas guardar dinero y enviar y recibir pagos. Una cuenta de transacciones también puede servir como puerta de acceso a otros servicios financieros. Por ello, garantizar que las personas de todo el mundo puedan tener acceso a una cuenta de transacciones

es el centro de atención de la Iniciativa de Acceso Universal a Servicios Financieros para 2020 (UFA2020) del Grupo Banco Mundial (GBM)” (Banco Mundial, 2018).

La tecnología financiera digital, y en particular el aumento del uso de teléfonos móviles a nivel mundial, “han facilitado la ampliación del acceso de las pequeñas empresas y poblaciones difíciles de alcanzar a servicios financieros a un costo más bajo y con menos riesgo” (Banco Mundial, 2018):

- Los documentos de identidad digitales hacen más fácil que nunca abrir una cuenta bancarizadas (Banco Mundial, 2018).
- La digitalización de los pagos en efectivo ha permitido que más personas empiecen a usar cuentas de transacciones bancarizadas (Banco Mundial, 2018).
- Los servicios financieros por telefonía móvil permiten que haya un acceso conveniente aún en las zonas remotas bancarizadas (Banco Mundial, 2018).
- 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 (Banco Mundial, 2018).

Aspectos a combatir a través de la inclusión financiera

Una de las realidades de vivir en la pobreza es que el ingreso puede ser irregular y poco confiable. Las personas que viven en situaciones de pobreza necesitan acceder a diversos productos y servicios financieros ajustados a sus circunstancias. Los servicios financieros pueden ayudar a las personas a generar activos mediante ahorros o financiando actividades que generan ingresos, además de facilitarles el manejo de crisis, como emergencias médicas, muertes, robos o desastres naturales. La investigación titulada Portfolios of the Poor (i) - Portafolio de los Pobres- muestra que, a pesar de los muchos obstáculos, incluso las personas que sobreviven con US\$ 2 (2 dólares estadounidenses) al día, tratan

y luchan por ahorrar, obtener créditos, contratar seguros, y hacer pagos y transferencias utilizando los medios a su alcance (Findev, 2019).

Los pobres necesitan muchos tipos de productos y servicios financieros, y “es cada vez mayor la diversidad de organizaciones que les ofrecen servicios de ahorro, seguros, transferencias y crédito. Además de los organismos tradicionales, tales como las instituciones de microfinanzas, las mutuales de crédito, las cooperativas y los bancos, otras entidades, incluidos los operadores de redes móviles, están usando la tecnología para desarrollar nuevos métodos que permitan llevar estos servicios a los pobres, en ocasiones en asociación con instituciones financieras ya existentes” (Findev, 2019).

A medida que los países han acelerado sus esfuerzos con miras a la inclusión financiera, “ha quedado en evidencia que ellos enfrentan obstáculos similares que les impiden avanzar. Estos obstáculos comprenden” (Banco Mundial, 2018):

- Garantizar que el acceso y los servicios financieros lleguen a las poblaciones difíciles de alcanzar, como las mujeres y los pobres de las zonas rurales (Banco Mundial, 2018).
- Aumentar la capacidad y los conocimientos financieros de los ciudadanos para que puedan entender los diferentes servicios y productos financieros (Banco Mundial, 2018).
- Asegurar que todos tengan documentos de identidad válidos y que se puedan legalizar fácilmente y a un bajo costo (Banco Mundial, 2018).
- Idear productos financieros útiles y pertinentes, que se adapten a las necesidades de los usuarios (Banco Mundial, 2018).
- Establecer marcos sólidos de protección del usuario de servicios financieros, y adaptar las pertinentes entidades responsables de la reglamentación y la supervisión, por ejemplo, utilizando la tecnología para mejorar la supervisión (la tecnología al servicio del cumplimiento de las reglamentaciones del sector financiero [RegTech]) (Banco Mundial, 2018).
- En todo el mundo, la falta de documento de identidad dificulta abrir una cuenta bancaria, tener acceso al capital o al crédito (Banco Mundial, 2018).

Apoyo del Gobierno a las iniciativas de inclusión financiera

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. Sin embargo, la creación de este espacio innovador y competitivo debe ir acompañada de reglamentaciones y medidas de protección del usuario apropiadas para garantizar la prestación responsable de servicios financieros” (Banco Mundial, 2018).

Los Gobiernos respaldan la inclusión financiera en tres áreas clave “en primer lugar, fijan reglas y regulan de manera adecuada el contexto para la inclusión financiera, equilibrando la voluntad de ofrecer servicios financieros a los más pobres con medidas de protección al consumidor. En segundo lugar, pueden promover la infraestructura, ya sea financieramente o incentivando las inversiones del sector privado, para respaldar la expansión de los servicios financieros” (Findev, 2019).

Esa infraestructura puede incluir, por ejemplo, sistemas de pagos móviles, redes de puntos de venta o registros de información crediticia. “En tercer lugar, pueden contribuir impulsando el volumen de transacciones a través de depósitos electrónicos de pagos gubernamentales (por ejemplo: pagos sociales, salarios o pagos de pensiones) en cuentas orientadas a la inclusión financiera. A través de estas tres alternativas, los Gobiernos pueden tener un papel fundamental en esta materia” (Findev, 2019).

Educación financiera, aspecto de valor para la inclusión financiera

La educación financiera “podría contribuir a reducir de manera importante la probabilidad de que las personas sean objeto de prácticas fraudulentas o abusivas en el uso de productos y servicios financieros” (Foro Internacional de Educación Financiera, 2017).

La inclusión financiera no sólo es importante por sí misma, sino que instituye uno de los ejes primordiales para fortalecer y profundizar la inclusión financiera. Para

la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la educación financiera “es el proceso por el cual los consumidores/inversionistas financieros mejoran su comprensión de los productos financieros, los conceptos y los riesgos y, a través de información, instrucción o el asesoramiento objetivo, desarrollan las habilidades y confianza para ser más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, saber a dónde ir para obtener ayuda y ejercer cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar económico” (Consejo Nacional de inclusión Financiera, 2017).

La definición de educación financiera presentada en la Política Nacional de Inclusión Financiera es consistente con la enunciada por la OCDE, siendo ésta: “las acciones para que la población adquiera aptitudes, habilidades y conocimientos para estar en posibilidad de efectuar un correcto manejo y planeación de sus finanzas personales, así como para evaluar la oferta de productos y servicios financieros, tomar decisiones acordes a sus intereses, elegir productos que se ajusten a sus necesidades, y comprender los derechos y obligaciones asociados a la contratación de estos servicios” (Consejo Nacional de inclusión Financiera, 2017).

La educación financiera puede ser considerada como “una primera etapa, a la cual sigue la alfabetización financiera, que se considera como la combinación de la concientización, conocimientos, habilidades, y comportamientos necesarios para tomar decisiones financieras sólidas y eventualmente lograr el bienestar financiero individual” (Consejo Nacional de inclusión Financiera, 2017).

Al respecto, distintos documentos de la Red Internacional de Educación Financiera de la OCDE (INFE por sus siglas en inglés), entre otros, sobre educación e inclusión financiera señalan que existe una correlación positiva entre ambas (Consejo Nacional de inclusión Financiera, 2017), esto es, “se observa que niveles bajos de inclusión financiera están asociados a menores niveles de alfabetización financiera). En este sentido, diversas autoridades financieras en el mundo, como los bancos centrales, promueven la educación financiera para

contribuir a la inclusión financiera” (Consejo Nacional de inclusión Financiera, 2017).

Finalmente, la educación y la alfabetización financiera promueven al desarrollo de capacidades financieras (Consejo Nacional de inclusión Financiera, 2017). El Banco Mundial (2018), define las capacidades financieras “como la habilidad de los usuarios para usar la alfabetización financiera adquirida para tomar decisiones financieras informadas sobre la administración de sus finanzas”.

Uno de los objetivos de este proceso de educación, alfabetización y adquisición de capacidades financieras es que “la población tenga mayores conocimientos para la toma de decisiones informadas sobre los productos y servicios que se adecúen mejor a sus necesidades, lo que deriva en un aumento de su bienestar personal y financiero, el cual se ha definido como el estado en el cual una persona puede cumplir plenamente con sus obligaciones financieras presentes y futuras, puede sentirse seguro respecto a su futuro financiero y puede tomar decisiones que le permiten disfrutar la vida” (Consejo Nacional de inclusión Financiera, 2017).

La Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF, 2018) en México, “cuenta con seis líneas de acción que consideran las diferentes etapas de la vida y las circunstancias personales de la población y de las empresas, así como el contexto y las condiciones sociodemográficas de segmentos específicos que permitan maximizar el impacto de la estrategia”. Las líneas de acción diseñadas por la ENEF “son complementarias y se fortalecen entre ellas para circunscribir a la mayoría de la población y conseguir un ecosistema integral en el que la educación financiera sea el apalancamiento para aumentar el bienestar de la sociedad en su conjunto” (Comisión Nacional de Inclusión Financiera, 2018). Éstas son:

1. Fomentar el desarrollo de competencias financieras en la educación obligatoria, desde edades tempranas, tanto en escuelas públicas como privadas.
2. Desarrollar, en coordinación con el sector público, iniciativa privada y no gubernamental, programas de educación financiera que atiendan las

necesidades específicas de cada segmento de la población y de las empresas.

3. Acompañar los esfuerzos de protección al consumidor con acciones de educación financiera que promuevan una cultura de consumo financiero, para que la población compare efectivamente la oferta de productos y servicios financieros antes de contratarlos.
4. Introducir nuevos canales de acercamiento y difusión para lograr que la población se familiarice con el uso de productos, servicios y canales financieros más eficientemente.
5. Explotar el uso de innovaciones tecnológicas en el sector financiero (sector Fintech y servicios financieros digitales) para identificar sinergias que promuevan la educación financiera en la población.
6. Generar datos, información y mediciones para evaluar y en su caso, modificar y mejorar, los esfuerzos de educación financiera (Comisión Nacional de Inclusión Financiera, 2018).

En México, la Condusef implementa dos tipos de acciones: acciones preventivas (protección al usuario) y acciones correctivas (defensa al usuario). “Las acciones preventivas se refieren a la elaboración y establecimiento de programas educativos en materia financiera con el objetivo de apoyar a los usuarios y no usuarios de servicios financieros, para adquirir conocimientos, habilidades y capacidades que les permitan tomar mejores decisiones en cuanto al manejo de sus recursos, mantener finanzas sanas, conocer los medios disponibles para hacer frente a imprevistos y formar un patrimonio, entre otros” (Comisión Nacional de Inclusión Financiera, 2018).

De esta manera, la claridad de “las características de los productos y servicios financieros está vinculada con el propósito de impulsar una mayor educación financiera, al concientizar a las personas de los derechos y obligaciones que adquieren, así como con la promoción de una competencia sana y más abierta” (Comisión Nacional de Inclusión Financiera, 2018).

Una de las innovaciones sociales de la que se apoya las microfinanzas para promover la inclusión financiera, es el microcrédito que se analiza a continuación.

2.3 Microcrédito

El microcrédito se basa en la premisa de que los pobres tienen habilidades que no se utilizan. Definitivamente, no es la falta de habilidades lo que hace pobre a la gente pobre. Liberar energía y creatividad en cada ser humano es la respuesta a la pobreza.

-Muhammad Yunus, Ampliar el alcance del microcrédito para alcanzar los objetivos de desarrollo del milenio. Seminario internacional para atacar la pobreza con microcrédito. Dhaka, Bangladesh, junio, 2003.

En términos generales, el microcrédito y las microfinanzas tienen el mismo significado y se pueden usar indistintamente. Ambos, generalmente “se refieren a pequeños préstamos diseñados para personas en áreas rurales o empobrecidas que inician pequeñas empresas” (Credit Summit, 2019).

Algunos usan el término microfinanzas para “describir un espectro más amplio de servicios financieros que incluyen micropréstamos, microseguros y transferencia electrónica de dinero” (Credit Summit, 2019). También usan el término microcrédito para referirse específicamente a los microcréditos que se otorgan con el propósito de desarrollo económico (Credit Summit, 2019).

El portal FinDev (2019) del Consejo de Ayuda para los Pobres dice que “las microfinanzas, que tienen sus orígenes en el microcrédito, han evolucionado en las últimas décadas. En los años setenta, innovadores sociales del hemisferio sur introdujeron el concepto de préstamos muy pequeños y de corto plazo (microcrédito), que pueden ayudar a las personas de bajos ingresos de la economía informal a participar en actividades productivas y salir de la pobreza. La experiencia y la investigación revelaron los límites del microcrédito como una herramienta contra la pobreza. Esto llevó al reconocimiento de que los hogares de bajos ingresos necesitan acceso a una gama completa de servicios financieros, no solo para generar ingresos, sino también para acumular activos, facilitar el

consumo y gestionar los riesgos. El término "microfinanzas" ha evolucionado para referirse a un amplio conjunto de servicios financieros adaptados a las necesidades de las personas de bajos recursos".

Los microcréditos son préstamos muy pequeños destinados a personas de bajos ingresos. Como "la mayoría de los clientes de microcréditos tienen pocos o no cuentan con avales, los proveedores recurren a la -garantía social- de una persona, mediante grupos de prestatarios que garantizan sus préstamos mutuamente" (Findev, 2019). Esos préstamos grupales de baja denominación "fueron el primer producto ofrecido por el sector de microfinanzas, y se crearon para ayudar a aquellas personas que buscaban iniciar o invertir en una pequeña empresa o en un emprendimiento agrícola" (Findev, 2019).

La idea es que "los emprendimientos productivos generen beneficios, que permiten que los clientes solventen sus préstamos y empiecen a acumular activos para salir de la pobreza" (Findev, 2019).

La investigación demuestra, sin embargo, que "los microcréditos suelen utilizarse para diversos propósitos, más allá de la inversión en negocios. Los préstamos también ayudan a las personas a afrontar un nivel de ingresos impredecible, habilitando fondos para cubrir necesidades básicas y gestionar crisis, como muertes o enfermedades" (Findev, 2019). Los proveedores de servicios financieros "están tratando de entender mejor las necesidades financieras de las personas de bajos ingresos y diseñar productos en función de estas necesidades" (Findev, 2019).

A su vez, el microcrédito es una herramienta de la inclusión financiera.

Las instituciones de microfinanzas (IMF), "financian a pequeños empresarios en países en desarrollo. Estos empresarios dirigen lo que se conoce como microempresas. Dado que estos empresarios no tienen historial crediticio, los préstamos ofrecidos por prestamistas tradicionales no están disponibles para ellos" (Credit Summit, 2019).

Estos préstamos de microcrédito “suelen tener una alta tasa de incumplimiento y, por lo tanto, altas tasas de interés, pero, sin embargo, se ha demostrado que ayudan con el estímulo económico y el alivio de la pobreza en las zonas empobrecidas. Están diseñados para crear actividades generadoras de ingresos” (Credit Summit, 2019).

Dado que las tasas de incumplimiento son tan altas, “los préstamos han estado tradicionalmente acompañados de altas tasas de interés. Sin embargo, muchos en la industria han estado trabajando para equipar a los oficiales de crédito con formas de determinar mejor la solvencia crediticia. En el mundo desarrollado, la mayoría de las personas tienen un historial crediticio de agencias de crédito que los oficiales de crédito pueden revisar. Esos puntos de datos no existen, pero la importancia de los teléfonos móviles y los datos de los teléfonos se han utilizado para ayudar a determinar la solvencia” (Credit Summit, 2019).

Como se mencionó en el subtema 1.6. Sistema Financiero Mexicano, del Capítulo 1, en agosto de 2017, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores emitió modificaciones regulatorias a la Circular Única de Bancos (CUB)⁹ que deben cumplirse para considerarse el crédito como microcrédito, el cual lo define en la fracción XXIX Cartera Crediticia o Cartera de Crédito, inciso a), segundo párrafo contenido en el capítulo I, del Título Primero, Disposiciones Generales, de la siguiente forma:

Quedarán comprendidos en esta definición los créditos denominados microcréditos, “los cuales podrán ser otorgados a personas físicas cuyos recursos estén destinados a financiar actividades de producción o comercialización de bienes o prestación de servicios, en los que la fuente principal de pago la constituyen los ingresos obtenidos por dichas actividades y cuyos montos y plazos serán bajo alguna de las modalidades siguientes” (CNBV, 2017):

⁹ Disponible en <https://www.cnbv.gob.mx/Normatividad/Disposiciones>

1. Individual: “cuando el crédito sea otorgado a un solo individuo y teniendo como límite máximo el monto equivalente en moneda nacional a 30,000 UDIS¹⁰, aproximadamente \$200,000 pesos MN/100 y un plazo máximo de tres años” (CNBV, 2017).

2. Grupal: “cuando el crédito sea otorgado a grupos de individuos que avalen los adeudos o se constituyan como deudores solidarios entre sí y teniendo como límite máximo el monto equivalente en moneda nacional de 11,500 UDIS, aproximadamente \$77,000 pesos MN/100 por cada integrante del grupo y un plazo máximo de un año” (CNBV, 2017).

En el apartado Cuarto de los Transitorios la CUB hace mención de cómo deben de clasificarse y ajustarse los microcréditos.

CUARTO.- Las instituciones de crédito que previo a la entrada en vigor de los artículos y anexos mencionados en el artículo Tercero anterior, que utilicen las metodologías a que se refieren el Apartados A de la Sección Primera del Capítulo V del Título Segundo y el Apartado A de la Sección Segunda del Capítulo V del Título Segundo de las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito vigentes a la fecha de publicación de este instrumento, respectivamente, en la constitución de las estimaciones preventivas para riesgos crediticios relativas a las carteras crediticias de consumo no revolvente e hipotecaria de vivienda, así como de consumo no revolvente que conforme a este instrumento deban ser clasificadas como de microcréditos, deberán ajustarse a lo siguiente (CNBV, 2017):

I.- Reconocerán en el capital contable, dentro del resultado de ejercicios anteriores, “el efecto financiero acumulado inicial derivado de aplicar por primera vez la metodología de calificación que corresponda conforme a esta Resolución” (CNBV, 2017).

¹⁰ El valor de las UDIS oscila entre 6.6 y 6.8 al 1er semestre del 2021, disponibles en: <https://www.banxico.org.mx/SieInternet/consultarDirectorioInternetAction.do?sector=8&accion=consultarCuadro&idCuadro=CP150&locale=es>

Para efectos de la presente fracción, “se entenderá como efecto financiero acumulado inicial, a la diferencia que resulte de restar en la misma fecha las reservas que se deberán constituir por el saldo de las carteras crediticias de consumo no revolvente e hipotecaria de vivienda, así como de consumo no revolvente que conforme a este instrumento deban ser clasificadas como de microcréditos, al 1 de junio de 2017 aplicando la metodología antes referida menos las reservas que se tendrían por el saldo de dicha cartera, con la metodología vigente al 31 de mayo de 2017” (CNBV, 2017).

II. Cuando el monto de las reservas a constituir por la aplicación de la metodología vigente a partir del 1 de junio de 2017 sea mayor al saldo del rubro de resultado de ejercicios anteriores, la diferencia que resulte se reconocerá en los resultados del ejercicio correspondiente a 2017 (CNBV, 2017).

III. Cuando las estimaciones preventivas para riesgos crediticios que tuvieran constituidas con anterioridad al 1 de junio de 2017 fueran mayores al 100 % del monto requerido conforme a la metodología vigente a partir del 1 de junio, la liberación del excedente se deberá apegar a lo previsto en los criterios de contabilidad a que se refiere el artículo 174 de las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito (CNBV, 2017).

Las instituciones de crédito “deberán tener constituido el 100% del monto de las estimaciones preventivas para riesgos crediticios correspondientes a las carteras crediticias de consumo no revolvente e hipotecaria de vivienda, así como de consumo no revolvente que conforme a este instrumento deban ser clasificadas como de microcréditos, derivadas de la utilización de la metodología aplicable a partir del 1 de junio de 2017, a más tardar a los seis meses contados a partir de dicha fecha” (CNBV, 2017).

Como se pudo apreciar en los párrafos anteriores la CUB toca al microcrédito de manera general, por tal motivo en el cuarto párrafo del apartado Considerando (resolución publicada el 6 de enero de 2017), “dicha circular prevé necesario especificar contar con una metodología en específico para la calificación de los microcréditos que otorgan las instituciones de crédito y la estimación de reservas

preventivas de tal cartera, considerada actualmente como parte de la cartera de crédito de consumo no revolvente, tomando en cuenta la probabilidad de incumplimiento, la severidad de la pérdida y la exposición al incumplimiento y si los créditos son individuales o se otorgan de manera grupal, lo que habrá de reflejar con mayor precisión el riesgo de dichos créditos, la creación de sus reservas preventivas para riesgos crediticios que sean específicas para este tipo de carteras, en beneficio de la solvencia y estabilidad de las instituciones de crédito” (CNBV, 2017).

Mismo considerando en que se adiciona con resolución publicada el 27 de noviembre de 2018, que “a fin de estar en condiciones de hacer frente a riesgos y ataques informáticos que pudieran ocasionar afectaciones a las instituciones de crédito y a la realización de operaciones con los clientes, resulta conveniente fortalecer el marco normativo sobre seguridad de sus sistemas e infraestructuras tecnológicas, así como reforzar los controles internos con los que deberán contar, estableciendo un régimen que procure garantizar la seguridad de la infraestructura tecnológica en que se soportan sus operaciones y la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, a fin de que cuenten con medidas específicas, tendientes a proteger su información, certeza en su operación y continuidad de los servicios” (CNBV, 2017).

Adicionales a estas disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito, otra medida de protección ante la quiebra y que dichas instituciones deben seguir para contar con la solvencia ante crisis económicas aplicando mejores prácticas a nivel internacional y mitigar riesgos de crédito, mercado, operativo y liquidez, que a su vez se adapten a las exigencias de los tiempos actuales son los acuerdos de Basilea.

2.4 Acuerdos de Basilea para la regulación y gestión de riesgos

Los acuerdos de Basilea se pueden describir con pocos atributos (FUNDEF, 2020):

Basilea I	Basilea II	Basilea III
Necesidad	Evolución y Sofisticación	Correctivo

El acuerdo de **Basilea I**, se firmó en 1988, estableció unos principios básicos en los que debía fundamentarse la actividad bancaria como el capital regulatorio, requisito de permanencia, capacidad de absorción de pérdidas y de protección ante quiebra. “Este capital debía ser suficiente para hacer frente a los riesgos de crédito, mercado y tipo de cambio. El acuerdo establecía también que el capital mínimo de la entidad bancaria debía ser el 8% del total de los activos de riesgo (crédito, mercado y tipo de cambio sumados)” (PowerData, 2013).

El acuerdo **Basilea II**, aprobado en 2004, aunque en España no se llegó a aplicar hasta el 2008, “desarrollaba de manera más extensa el cálculo de los activos ponderados por riesgo y permitía que las entidades bancarias aplicaran calificaciones de riesgo basadas en sus modelos internos, siempre que estuviesen previamente aprobadas por el supervisor. Este acuerdo incorporaba, por lo tanto, nuevas tendencias en la medición y el seguimiento de las distintas clases de riesgo. Se hizo énfasis en metodologías internas, revisión de la supervisión y disciplina de mercado” (PowerData, 2013).

El acuerdo **Basilea III**, aprobado en diciembre de 2010, “intentó adaptarse a la magnitud de la crisis económica, atendiendo a la exposición de gran parte de los bancos de todo el mundo a los -activos tóxicos- en los balances de los bancos y en los derivados que circulaban en el mercado. El temor al efecto dominó que pudiera causar la insolvencia de los bancos, hizo que se establecieron nuevas recomendaciones como” (PowerData, 2013):

- Endurecimiento de los criterios y aumento de la calidad del volumen de capital para asegurar su mayor capacidad para absorber pérdidas.
- Modificación de los criterios de cálculo de los riesgos para disminuir el nivel de exposición real.
- Constitución de colchones de capital durante los buenos tiempos que permitan hacer frente el cambio de ciclo económico.
- Introducción de un nuevo ratio de apalancamiento como medida complementaria al ratio de solvencia (PowerData, 2013).

Basilea III es el tercero de los acuerdos de Basilea, “pretende fortalecer la regulación, supervisión y la gestión de los riesgos en el sector bancario. Las directrices de Basilea III fueron publicadas en Diciembre de 2010” (Burguillo, 2020).

La forma en la que Basilea III pretende mejorar, es con la finalidad de afrontar con eficiencia y solvencia situaciones originadas por tensiones financieras y económicas, mejorando las buenas prácticas en la gestión de riesgos, así como la transparencia en los estados financieros de los bancos.

Lo más importante de Basilea III, “es el control del riesgo sistémico o de contagio, así como la dotación de recursos y reservas de forma constante, ya sea un ciclo de crecimiento económico o de recesión económica” (Burguillo, 2020).

Figura 2.- Evolución de Basilea



Fuente: Elaboración propia

Basilea en México

En el país la implementación de Basilea III se dio con buenos resultados. “El sistema bancario nacional tiene un índice de capitalización promedio de alrededor de 15%, cuando el requerimiento del acuerdo para 2019 es de 10.5%” (Daily, 2012). Ello implica que “el banco que tiene menor capital cuenta con 12.7%, es decir, más de 200 puntos arriba del requerimiento futuro” (Daily, 2012).

En términos de liquidez, “el sistema tiene buenas condiciones. Los organismos, que cuentan con un fondeo estable están en posibilidades de compensar sus activos a largo plazo, además, tienen el fondeo necesario para enfrentar salidas de efectivo en los próximos treinta días” (Daily, 2012).

Para otras instituciones, sobre todo medianas y pequeñas, “Basilea III representa un reto, hoy no cumplen con las obligaciones estipuladas, y tienen hasta el 2015 para adoptar el requerimiento de los treinta días y 2018 para el indicador de la estructura de activos o pasivos de un año” (Daily, 2012).

De modo que tienen que considerar algunas medidas “como vender activos, conseguir fondeo de largo plazo o desarrollar una captación de ahorradores estable, lo anterior no se puede hacer de un día para otro, por lo que estas entidades, si no actúan desde ahora serán susceptibles de ser absorbidas por aquéllas que sí tengan la liquidez suficiente” (Daily, 2012).

Por otro lado, están los bancos extranjeros pequeños que no cuentan con la liquidez adecuada, sin embargo, “sus matrices tienen la capacidad para inyectarles los recursos necesarios para que continúen operando, así, se plantea la disyuntiva respecto a qué tanto la entidad global financiera va a estar dispuesta a otorgar liquidez o si le es más rentable salir de México” (Daily, 2012).

Sin duda, Basilea III vislumbra movimientos interesantes; algunos provenientes de la adopción en México, pero también “por parte de otros países, por ejemplo: hay bancos globales que no tienen el capital suficiente para enfrentar los requerimientos y, además, están siendo afectados por la crisis europea, entonces están optando por deshacerse de activos” (Daily, 2012). En México, por lo menos

“tres organismos financieros están recurriendo a esta medida. El resultado es que varios actores extranjeros y nacionales están aprovechando esta oportunidad para participar en el sistema financiero del país” (Daily, 2012).

Basilea y su apoyo a las microfinanzas

El Banco de Desarrollo de América Latina (2020) menciona que “los problemas que tiene el sector de las microfinanzas son diversos, entre los más significativos están la baja colocación de créditos post COVID-19 por un sector productivo parado; un flujo de liquidez en caída por las reprogramaciones de sus créditos, que les permita cumplir con sus pasivos internos y externos; el potencial deterioro de su cartera que implique un aumento de las provisiones y, por lo tanto, un mayor consumo de capital y, finalmente, alto nivel de iliquidez por retiro de depósitos o restricción de fuentes de financiamiento”.

Por otra parte, “esta crisis también generará un mayor sector informal, producto del desempleo y de la falta de condiciones para formalizarse, lo que motivará a las instituciones microfinancieras a elevar el monto promedio de sus créditos, hundiendo aún más a las microempresas, esto puede desencadenar en una espiral fatal considerando, además, que la microempresa se ha venido descapitalizando en este periodo de crisis” (Banco de desarrollo de América Latina, 2020).

Finalmente, se desea que “esta situación no genere movilizaciones como las provocadas después de la crisis de 2008-2009, como fue la creación de deudores morosos que exigían la condonación de deuda. Afortunadamente, Basilea ha ido protegiendo en algo más a los sistemas financieros y a sus depositantes, pero no deja de ser un riesgo latente”(Banco de desarrollo de América Latina, 2020).

Las soluciones posibles son diversas y van desde lo estructural a lo productivo, en este sentido, “habrá que definir la capacidad de los diferentes países para inyectar recursos financieros para apoyar a las Pymes, a través de fondos de financiamiento dirigidos en condiciones razonables de plazo y tasas, así como la promoción o fortalecimiento de fondos de garantía que incentiven esa ayuda”

(Banco de desarrollo de América Latina, 2020). Estos fondos de garantía de crédito “permitirán a las instituciones microfinancieras cumplir con sus reprogramaciones de crédito, generar menos provisiones, o al menos diferir su pago, y tener la capacidad y voluntad de seguir prestando a las Pymes, del mismo modo, será importante que se fortalezcan los fondos de garantía de depósito para dar confianza a los depositantes, para que no retiren sus ahorros que provoque un problema de iliquidez sistémico” (Banco de desarrollo de América Latina, 2020).

Como se puede apreciar, los acuerdos de Basilea se diseñaron para que los bancos cumplieran con un capital mínimo y estar preparados ante cualquier riesgos y la CUB plantea las disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito; ambas no especifican del todo a las instituciones netamente microfinancieras, ya que los acuerdos y disposiciones van más direccionadas a los bancos y en un segundo toque sin permearlas del todo a las microfinancieras, pues aquellas que no se desprende de un banco que las respalde y que además dependan directamente de otro para financiarse, quedan a expensas de la regulación de la banca tradicional, lo que deja en un vacío regulatorio para este sector. Por lo que retomando el cuarto párrafo del apartado Considerando (resolución publicada el 6 de enero de 2017), es necesario contar con una metodología en específico para la calificación de los microcréditos.

Adicional a los temas de Basilea y la CUB, en este capítulo apreciamos la importancia de la innovación social con el uso de la tecnología para promover la inclusión financiera en el sector de las microfinanzas; en el siguiente capítulo revisaremos casos de éxito en la implementación de esta combinación: innovación social y tecnología.

CAPÍTULO 3. CASOS EXITOSOS DE INNOVACIÓN SOCIAL EN EL SECTOR DE LAS MICROFINANZAS A NIVEL MUNDIAL

A nivel mundial resaltan los casos de Bangladesh, Perú y Kenia, los cuales al atender las necesidades de los grupos a los que van dirigidos en sus respectivas zonas y aplicar las estrategias necesarias, diseñaron una aplicación para atraer al mercado al que van dirigidos y a su vez aquellos que poco a poco se convirtieron en sus clientes, impulsándolos a realizar operaciones financieras, logrando incrementar el uso de su aplicación y en consecuencia promover la inclusión financiera. Para México se aborda el tema de la aplicación Codi (Cobro Digital), a la cual se le está fomentando su uso a través de la radio y televisión.

3.1 Bangladesh

Más del 70% de la población de Bangladesh vivía en zonas rurales en 2011, el año de la creación de bKash, según informa el Banco Mundial. “La creciente tasa de migración urbana ha aumentado aún más rápidamente de sesenta y siete (67) personas a noventa (90) personas por cada mil habitantes durante 2011-2015, según la Oficina de Estadística de Bangladesh. Esta población migrante incluye a los trabajadores pobres con fuertes lazos con sus familias que viven en la aldea y dependen de los ingresos del miembro migrante. Por lo tanto, la transferencia de dinero es una necesidad para esta población de bajos ingresos” (Yesmin, 2019).

La falta de conocimientos financieros, el temor a un sistema bancario formalizado, la falta de disponibilidad de sucursales cercanas y la complicación de la banca imponen una barrera a estos trabajadores pobres menos educados, que no están acostumbrados y se sienten incómodos con la práctica bancaria y, por lo tanto, a menudo no están bancarizados. Solían recurrir a las alternativas tradicionales, como servicios de mensajería, contactos personales, correos, servicios de transporte, intermediarios, etc. En estas alternativas han prevalecido los problemas de seguridad y confianza derivados del percance de los intermediarios o contactos, los altos costos de los servicios de mensajería y correos y los períodos de entrega irregulares y prolongados, lo que ha dejado a este segmento susceptible al fraude, los inconvenientes, la falta de seguridad, la falta de

estabilidad financiera, el menor control de sus finanzas y los costos adicionales de transferencia de terceros. Este es el punto de dolor al que ha atendido bKash (Yesmin, 2019).

bKash Limited (bKash)

Es un proveedor de servicios financieros móviles “liderado por el Banco en Bangladesh que opera bajo la licencia y aprobación del Banco Central (Bangladesh Bank) como subsidiaria de BRAC Bank Limited. bKash proporciona formas seguras, convenientes y fáciles de realizar pagos y servicios de transferencia de dinero a través de teléfonos móviles tanto para personas no bancarizadas como bancarias de Bangladesh” (bkash, 2019).

En la actualidad, “bKash es uno de los principales proveedores de servicios financieros móviles del mundo. bKash comenzó como una empresa conjunta entre BRAC Bank Limited, Bangladesh y Money in Motion LLC, EE. UU. en 2010” (bkash, 2019).

En abril de 2013, la Corporación Financiera Internacional (CFI), miembro del Grupo del Banco Mundial, “se convirtió en socio de capital y en marzo de 2014, La Fundación Bill y Melinda Gates se convirtió en el inversionista de la compañía” (bkash, 2019).

En abril de 2018, Ant Financial (Ali Pay), “una filial del grupo Alibaba de fama mundial, se convirtió en inversor en bKash. El objetivo final de bKash es garantizar el acceso a una gama más amplia de servicios financieros para la gente de Bangladesh. Tiene un enfoque especial para servir a las masas de bajos ingresos del país para lograr una inclusión financiera más amplia al proporcionar servicios que sean convenientes, asequibles y confiables” (bkash, 2019).

Más del 70% de la población de Bangladesh “vive en zonas rurales donde el acceso a servicios financieros formales es difícil. Sin embargo, estas son las personas que más necesitan estos servicios, ya sea para recibir fondos de seres queridos en lugares distantes o para acceder a herramientas financieras para mejorar su condición económica” (bkash, 2019).

Menos del 15% de los bangladesíes “están conectados al sistema bancario formal, mientras que más del 68% tienen teléfonos móviles. Estos teléfonos no son simplemente dispositivos para hablar, sino que se pueden usar para tareas de procesamiento más útiles y sofisticadas. bKash fue concebido principalmente para utilizar estos dispositivos móviles y las redes de telecomunicaciones omnipresentes para extender los servicios financieros de manera segura a la población remota de Bangladesh que no recibe servicios. Se puede acceder a bKash a través de todas las redes móviles que operan en Bangladesh” (bkash, 2019).

En 2017, “bKash fue clasificada como la 23a compañía en la lista anual de 'Change the World in 2017' de la revista Fortune entre las 50 principales compañías para realizar cambios basados en problemas sociales” (bkash, 2019).

La aplicación cuenta con las siguientes características:

- Realizar transacciones más fáciles: Cuenta con un Asistente de voz que guía sobre cómo realizar las transacciones.
- Ahorro de tiempo: Se escanea el código QR del comercio o del agente e inmediatamente se muestra su nombre y número en la pantalla de la aplicación, agilizando los retiros (\$17.50 USD por cada 1,000) o pagos.
- Transacciones mensuales: Comprobar el detalle de las transacciones mensuales en el consolidado dentro de la app bKash.
- Sin oportunidad de obtener números erróneos: directamente de la lista de contactos puede enviar (gratis) o requerir dinero y recargar saldo del teléfono móvil.
- Solo yo puedo acceder a mi bKash: ingreso con un número de PIN y al realizar transacciones vuelvo a ingresar el PIN.
- Programa alertas de pago.
- Puedes requerir dinero a tus seres queridos para lo que quieras.
- Consulta de límites diarios o mensuales.
- Transacciones con un solo toque: puedes guardar comercios o agentes favoritos con un solo toque.

- Toca y suelta: esta característica da el control total en el último momento de cualquier transacción. Para cancelar suelta el botón antes de que termine el tiempo (bkash, 2019).

Mezcla de marketing adecuada (Yesmin, 2019).

La mezcla de marketing de bKash, compuesta por el producto, los precios, las promociones y las colocaciones, ha demostrado ser adecuada para su grupo objetivo.

- **Producto:** La estrategia de secuenciación inteligente de bKash se centró inicialmente en los servicios más simples y necesarios, como la transferencia de dinero y gradualmente incluyó servicios más complejos a su oferta. Bien dirigidos a sus clientes menos educados, reacios a la tecnología y de bajos ingresos, estos servicios son asequibles, con apertura de cuenta y depósito gratuitos, compatibles con cualquier teléfono económico con USSD (Códigos rápidos o Códigos de función acrónimo de 'Unstructured Supplementary Service Data') y fácilmente utilizables permitiendo al usuario realizar transacciones sólo tecleando números en lugar de escribir cualquier cosa en inglés. Más importante aún, ha desarrollado la confianza a través de la seguridad de las transacciones, la atención al cliente y los agentes de ayuda (Yesmin, 2019).
- **El precio:** Las cuentas gratuitas, que claramente superan los costos y la molestia de los medios alternativos, ayudaron a la adopción y el uso frecuente de los servicios bKash (Yesmin, 2019).
- **Plaza o Lugar:** bKash utilizó la red ya existente de agentes de recarga de tiempo de emisión que suelen ser los propietarios de pequeñas tiendas de comestibles, por lo tanto, caras conocidas de la comunidad. Utilizando esto, la red existente ha ayudado a bKash a estar disponible a distancia de casi todos los lugares remotos del país. Además de la comisión de las transacciones de bKash, estos agentes suelen disfrutar de una afluencia adicional de clientes en su tienda para estas transacciones (Yesmin, 2019).

- Promoción: Atraer a las personas menos educadas y de bajos ingresos que tienen escepticismo y falta de confianza en la tecnología, en particular en sus finanzas, puede ser una tarea desalentadora en un entorno en el que abundan las historias de actividades fraudulentas. Este segmento también tenía el temor de perder dinero debido a errores en las transacciones. bKash educó al cliente a través de un plan de campaña de concienciación a gran escala que incluía publicidad masiva, obras de teatro callejero, documentales cortos y juegos interactivos. La guía de uso en persona de la red de más de 120 mil agentes ha complementado aún más este esfuerzo (Yesmin, 2019).

Figura 3.- Paga cualquier factura eléctrica con bKash sin ninguna preocupación



Figura 4.- Las mejores ofertas a tu alrededor



Fuente: bkash, 2019

Figura 5.- Envía dinero gratis hasta por 500 takas

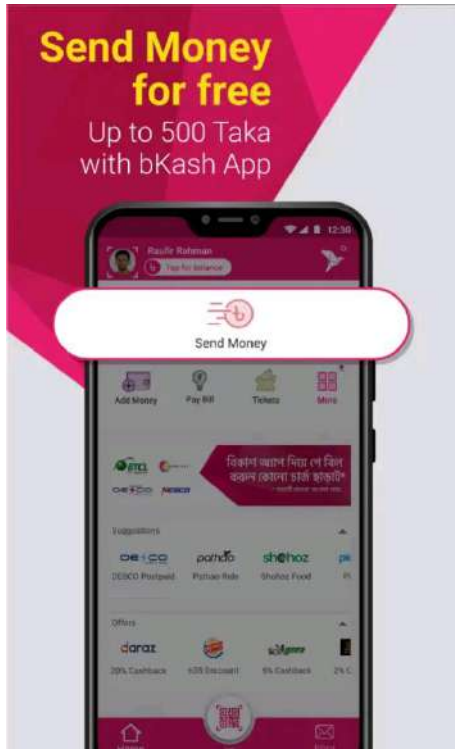


Figura 6.- Agregar dinero de cualquier tarjeta Visa o Mastercard



Figura 7.- Abre tu cuenta desde la App bKash y obtén 25 takas de bonificación instantáneos



Fuente: bKash, 2019

3.2 Perú

La inclusión financiera no es un problema de ignorantes, sino de ignorados (Llamocca, 2020).

En Perú, “la plataforma BIM (Billetera móvil o Billetera digital)¹¹, viene cobrando mucha relevancia, su uso se está masificando progresivamente, puesto que representa una gran oportunidad para disminuir el uso de efectivo en las transacciones comerciales e incrementar la inclusión financiera” (Llamocca, 2020).

Esta billetera digital “representa una gran oportunidad para reducir el uso del dinero en las transacciones, ya que los beneficios de usar esta plataforma son diversos, como, menores costos en la transacción, incremento del ahorro personal, se crea un historial de diferentes negocios y aumenta la seguridad en el intercambio del dinero” (Llamocca, 2020).

Asimismo, este escenario digital de innovación “incentiva a que las personas usen los servicios financieros como ahorro, créditos y seguros, para comenzar a ampliar sus pequeños negocios, además, en estos últimos años las instituciones financieras vienen trabajando de forma coordinada con el estado, promoviendo la cultura y la inclusión financiera que es un elemento clave para reducir la pobreza en nuestro país y mejorar la calidad de vida en general” (Llamocca, 2020).

La revista Colombia de contabilidad realizó un estudio sobre el uso y satisfacción de la Billetera Digital (BIM) en microempresarios “los cuales manifestaron que esta plataforma ha impactado de manera positiva en su negocio, cambiando los hábitos de comportamiento y consumo con sus proveedores, donde el 54% afirma que este dispositivo es más seguro ante los asaltos, el 22% dice que es beneficioso por que ahorra tiempo y dinero en sus transacciones, de igual manera los niveles de confianza en esta herramienta son altos, tanto que el 97% de los usuarios de

¹¹ Disponible en: <https://mibim.pe/>

las micro y pequeñas empresas recomiendan usar la billetera digital para las diferentes transacciones de dinero” (Llamocca, 2020).

Bim (Billetera móvil o Billetera Digital)

Es como llevar efectivo, pero en tu celular. Con Bim no es necesario cargar efectivo, “ya que es posible llevarlo de manera segura sin tener monedas o billetes. Es económico y ahorrarás tiempo”. Descargar la aplicación Bim es gratis (BIM, 2019).

Bim es una billetera móvil, es la manera más fácil, segura y económica de manejar el dinero. “La billetera móvil es una tendencia a nivel mundial, gracias a la cual no se necesita una cuenta en el banco, solo se necesita un smartphone, abrir Bim y cargar dinero en un agente autorizado, a través del celular, es posible mandar, recibir y retirar dinero, realizar recargas al celular, y pagar servicios” (BIM, 2019).

El 77% de los pagos que realizan los peruanos son en efectivo (BIM, 2019). Contra un 80% que se realiza en México (Saldaña, 2020), estando 3 puntos porcentuales por arriba.

Un aspecto importante a resaltar de Bim, es que el diseño contempla su uso tanto por Messenger como por la aplicación, beneficiando al usuario en caso de encontrarse en zonas remotas con poco o nulo acceso a internet.

Figura.- 8.- Bim se puede usar por Messenger y directamente por la App



Fuente: Bim 2019,
<https://mibim.pe/para-ti/#>

Con la finalidad de concientizar el ahorro en tiempo, distancia y posibles temas de inseguridad, la página web de Bim manejó el siguiente ejemplo:

“Imagina que vives en Chorrillos (Chorrillos es uno de los 43 distritos que conforman la provincia de Lima), y debes pagar un préstamo a alguien que vive en La Molina (Otro distrito que se encuentra a 20km aproximadamente de Chorrillos). No solo gastas en el transporte, sino también pierdes tiempo, que podrías usar para otras cosas. Además del riesgo para tu seguridad al cargar efectivo. Ahora imagina que debes mandar dinero a alguien que vive en otra ciudad. Los costos por esa transacción siempre serán muy altos” (BIM, 2019).

“Y es que los medios de pago que tenemos a mano no se ajustan a nuestras necesidades, son muy complicados de obtener y manejar o cobran comisiones” (BIM, 2019).

“Pero ahora en Perú existe Bim, una billetera móvil, en la que puedes poner dinero y hacer una serie de operaciones, desde tu teléfono celular, sin usar efectivo. Solo debes abrir tu Bim de manera gratuita, recargar dinero en cualquier agente y ¡listo!” (BIM, 2019).

En la figura 9, se muestran las opciones donde el cliente de Bim puede asistir para poner dinero en su billetera móvil o en caso de tener una cuenta bancaria en alguna de dichas opciones, desde su banca digital puede realizar una transferencia.

Figura 9.- Poner dinero en la Bim



Ponerle plata a tu Bim **no tiene costo** y es muy fácil.

Solo necesitas el número de celular.

Fuente: Bim 2019, <https://mibim.pe/para-ti/#>,

En las siguientes figuras de la 10 a la 14, se muestra el menú de opciones con las que cuenta Bim, como mandar y retirar efectivo, realizar recargas móviles, pagar servicios o en caso de que se tenga un préstamo pagarlo desde la billetera móvil.

Figura 10.- Menú de opciones Bim



Figura 11.- Mandar dinero



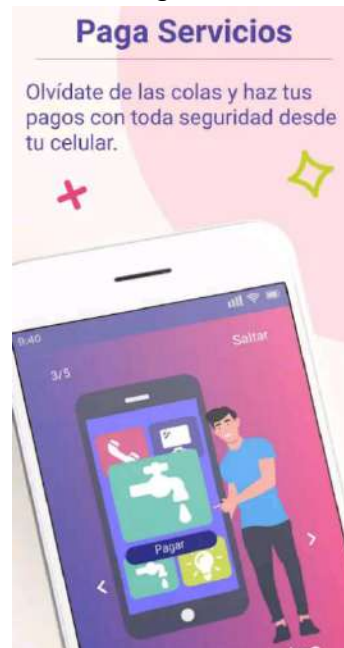
Figura 12.- Sacar dinero



Figura 13.- Recarga móvil



Figura 14.- Pago de servicio



Fuente: Bim 2019, <https://mibim.pe/para-ti/#>

3.3 Kenia

Mientras que el resto del mundo se dirigía hacia un inminente colapso económico en 2007, “la génesis de la economía móvil comenzó en Kenia. Los pagos móviles revolucionaron no solo la forma en que los kenianos pagaban por los bienes y servicios, sino también cómo se transferían dinero entre ellos” (Chief, 2019).

M - Pesa

La economía móvil surgió por primera vez en Kenia a partir de transferencias de dinero “a través de crédito air-time, originado con el servicio Safaricom M-Pesa, que permitía la posibilidad de enviar minutos y mensajes de texto a través de teléfonos móviles. Así, sus usuarios comenzaron a pagar por productos sin tener que manejar dinero fiduciario físico o incluso digital. Ahora, los teléfonos se pueden usar para transferir divisas a cuentas virtuales, que son independientes de los bancos y otras instituciones financieras” (Chief, 2019).

La baja tasa de bancarización africana restringe enormemente sus posibilidades de crecimiento. “Con tasas históricamente inferiores al 20% es muy difícil fomentar el ahorro a largo plazo o la previsión social, por un lado, y por el otro les hace absolutamente dependientes del crédito exterior” (BBVA, 2017). Teniendo en cuenta la realidad africana, “las limitaciones físicas, de medios, culturales, y de todo tipo que nos podemos encontrar, muchos se planteaban la cuasimposibilidad de bancarizar masivamente a los africanos de menos ingresos (la inmensa mayoría). Afortunadamente no pensaron así en Vodafone, que lanzó allá por el 2003 su app M-Pesa (dinero móvil en suajili) mediante su filial keniana Safari” (BBVA, 2017).

En efecto, frente a la baja tasa de bancarización comentada, “se dieron cuenta de que ocurría justo lo contrario respecto de los móviles. Al igual que en Occidente estos se han difundido masivamente entre todas las capas sociales, y el manejo de los mismos está al alcance de personas de un amplio espectro educativo. Esas iban a ser las sucursales de M-Pesa” (BBVA, 2017).

Las largas distancias y la infraestructura bancaria densamente agrupada en las áreas urbanas “provocan que llegar a un banco sea un desafío, con personas que viven en promedio a 15 kilómetros de una sucursal. En contraste, la mayoría de los africanos nunca están a más de 200 metros de los agentes de M-Pesa, que son bastante visibles y de fácil acceso” (Chief, 2019).

Las cuentas móviles también vienen sin los cargos prohibitivos y penales asociados con tener una cuenta bancaria en África. “Las altas tarifas son una barrera para la participación en el sistema financiero, pero no hay ninguna asociada a las cuentas de pago móvil” (Chief, 2019).

Se diseñó una app muy ligera, “capaz de funcionar en prácticamente cualquier teléfono por básico que fuese, y después de una serie de pruebas se orientó para hacer del móvil una suerte de billetera electrónica, un medio para realizar cobros y pagos” (BBVA, 2017).

¿Qué les ofrece M-Pesa a sus usuarios? Pues como paquete básico lo siguiente:

- “Los clientes pueden ingresar dinero en su cuenta M-Pesa y disponer del mismo, a través de cajeros automáticos y sobre todo mediante la red agencial que tiene distribuida por todo el país en pequeños comercios y negocios (otros grandes beneficiados de M-Pesa en su doble faceta)”.
- “Transferir dinero a otros usuarios de M-Pesa o a terceros”.
- “Pagar facturas o recargar el móvil” (BBVA, 2017).

Los pagos móviles se incorporaron rápidamente a las transacciones comerciales, y para las pequeñas y medianas empresas (PYME), “se convirtieron en el principal método de transferencia de dinero. Un beneficio clave de los pagos móviles es que las personas no necesitan tener una cuenta bancaria formal tanto para enviar como para recibir fondos, lo que hace que el sistema financiero sea más accesible para las pequeñas empresas y aquellos que anteriormente no habían podido interactuar con las instituciones establecidas” (Chief, 2019).

Los servicios adicionales disponibles son una razón adicional y crucial por la cual la economía móvil está superando a los bancos tradicionales, a los cuales les

resulta cada vez más difícil actualizarse. Por ejemplo, “es complicado asegurar un préstamo a través de medios convencionales, ya que la mayoría de las personas tienen una capacidad limitada para proporcionar garantías y muchas no tienen datos de calificación del consumidor” (Chief, 2019).

Sin embargo, con las cuentas móviles, M-Pesa y Safaricom tienen acceso a datos, es decir, “pueden generar la información necesaria para ofrecer un préstamo. Cientos de microcréditos se otorgan todos los días, de hecho, las pequeñas cantidades que la mayoría de las personas necesitan pedir prestado no están disponibles en el sistema convencional, lo que ocupa otro nicho en el mercado” (Chief, 2019).

M-Pesa no es un banco, “es lo que en Europa vendría a ser una Entidad de Dinero Electrónico, un procesador de pagos. M-Pesa no puede captar depósitos como tales, no puede crear dinero a través de la reserva fraccionaria, pero contribuye sin duda a la bancarización de la sociedad al incluir dentro del circuito financiero a gente que estaba fuera, acercándola al mismo, posibilitando nuevas fórmulas de relación con el mundo de las finanzas, con costos muy reducidos y funcionando como agentes financieros de otros bancos en sentido estricto” (BBVA, 2017).

Iniciativas como M-Pesa “contribuyen a explicar que en Kenia más de un 40% de las personas tengan una cuenta bancaria y más de un 60% utilice la tecnología móvil para realizar cobros y pagos. Se les ha dado lo que le necesitaban mediante herramientas que ya tenían y manejaban” (BBVA, 2017).

Kenia y M-Pesa se han convertido, por tanto, “en un referente para los procesos de bancarización para el resto de África. De hecho ya saltó en su momento a Tanzania, Lesotho, Mozambique o Egipto y, lo que puede marcar un antes y un después, ha desembarcado en Asia mediante su lanzamiento en India y en Europa con su cabeza de puente en Rumania” (BBVA, 2017).

Sin embargo, quizás el mayor éxito de los pagos móviles “se deba a que han revolucionado la forma en que se mueve el dinero en la economía africana. Antes de M-Pesa, las pequeñas empresas enviaban efectivo a través de un autobús o

un taxi para pagar dinero a los proveedores en las grandes ciudades, en transacciones ni eficientes ni seguras. Sin duda, es en los niveles más bajos de la economía donde se ha visto el mayor impacto. De hecho, el 87 % de los kenianos ahora tienen una cuenta móvil, lo que significa que pueden transferir fondos con gran facilidad” (Chief, 2019).

Figura 15.- Página de inicio mejorada con información clave y servicios

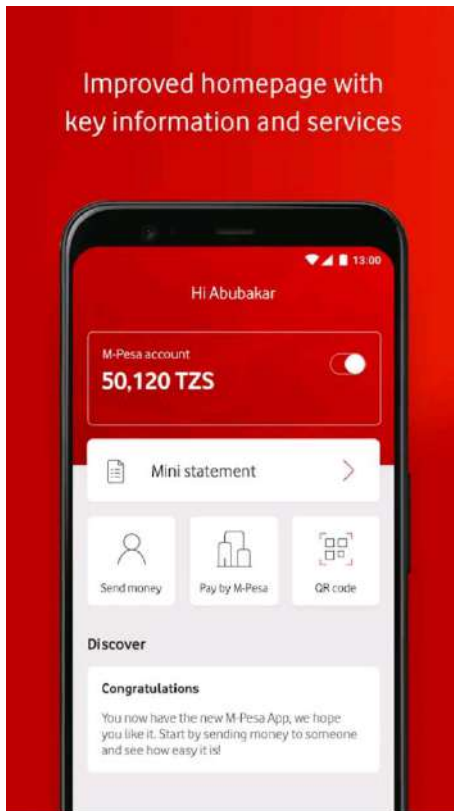
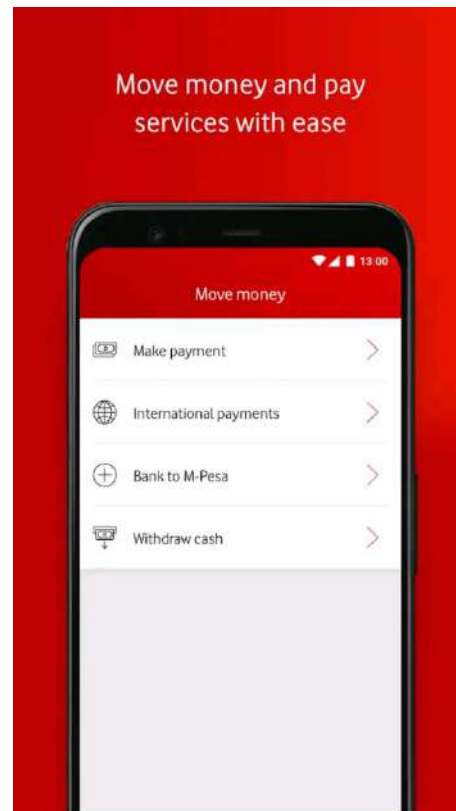


Figura 16.- Manda dinero y paga servicios con facilidad



Fuente: App M – Pesa, Safaricom Limited, 2020

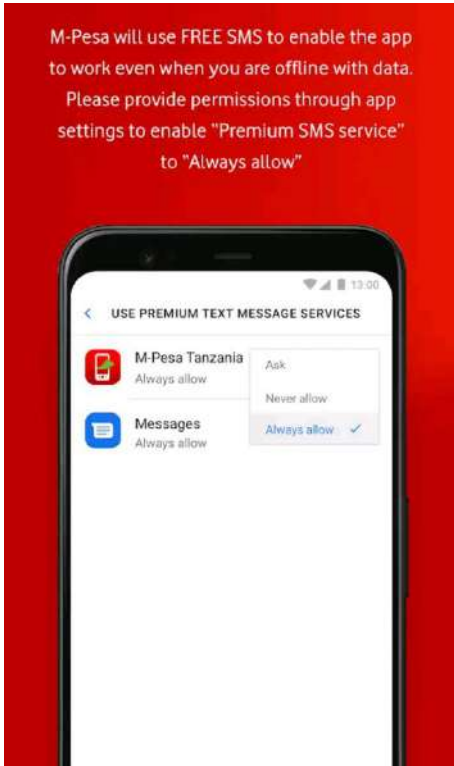


Figura 17.- M – Pesa usará SMS gratuitos para permitir que la aplicación funcione incluso cuando no tenga conexión con los datos.

Por favor proporciona los permisos a través de la configuración de la aplicación para habilitar “Servicios SMS Premium” para “permitir siempre”

Figura 18.- Comprueba los detalles de la transacción y antes de confirmar el pago

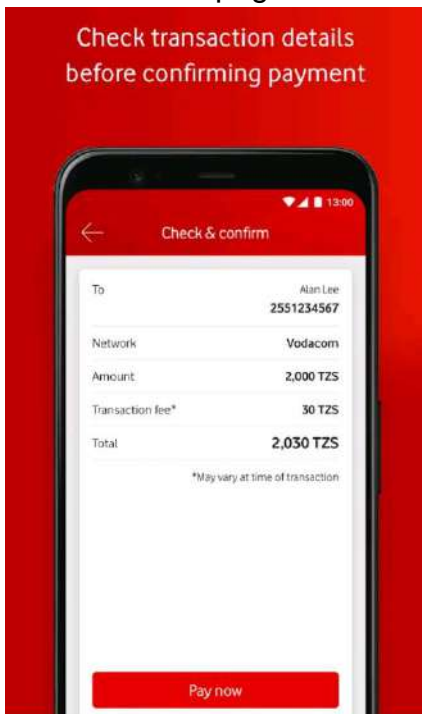


Figura 19.- Realiza pagos a empresa negocios

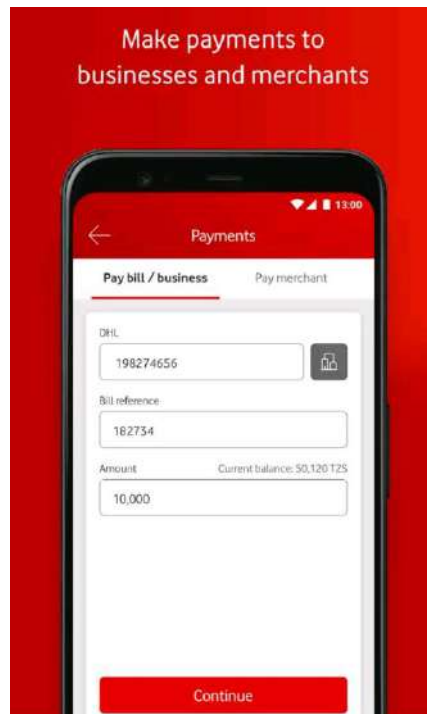


Figura 20.- Compra tiempo aire o tu paquete favorito

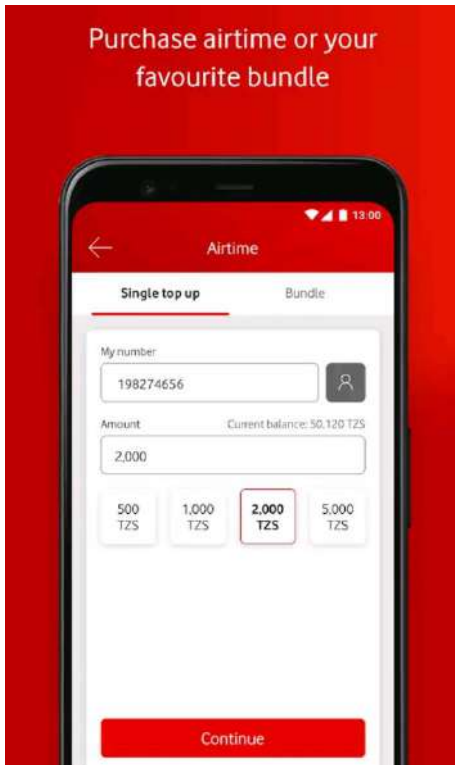
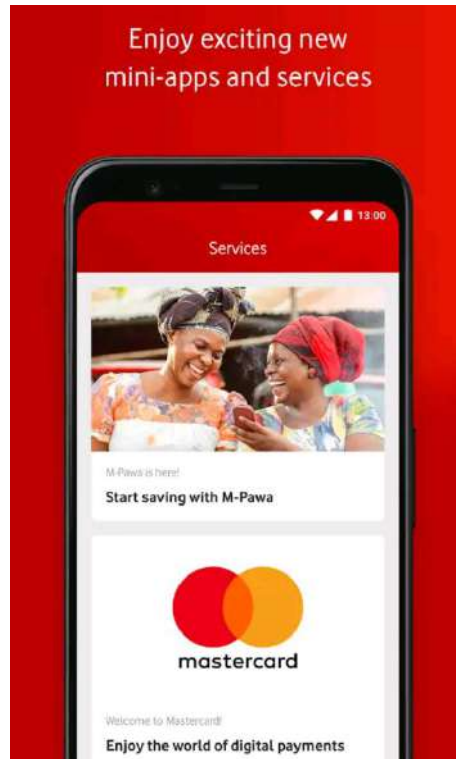


Figura 21.- Disfruta de nuevas y emocionantes mini aplicaciones y servicios



Fuente: App M – Pesa, Safaricom Limited, 2020

3.4 México

Acciones del Gobierno para impulsar al Sector Financiero

Impulsar la inclusión financiera mediante el desarrollo de una banca digital. En enero del 2019, el entonces gobernador del Banco de México (Banxico), Alejandro Díaz de León, apuntó que se trabajaba en una plataforma que llevaría el nombre de CODI (Cobro Digital), para promover el uso de pagos electrónicos. "Esta plataforma sin duda beneficiaría a una amplia población de los jóvenes hasta segmentos que han estado excluidos del sector financiero", señaló (Financiero, 2019).

Díaz de León explicó que el desarrollo de dicha plataforma se dividirá en dos fases: "una de prueba donde los bancos que ya cuentan con la tecnología se sumen de forma voluntaria con miras a que, en la segunda fase, que iniciará en el tercer trimestre de 2020, será obligatoria para todas las instituciones bancarias. Por otra parte, Marco Martínez, que fungía como presidente de la Asociación de Bancos de México (ABM) en enero del 2019, señaló que con esta plataforma se agilizarán los pagos, además de que se reducen los riesgos de seguridad" (Financiero, 2019).

Fortalecer y mejorar las condiciones en la que los trabajadores acceden a los créditos de nómina. Díaz de León dijo en ese entonces que "los costos de movilidad para los usuarios de las instituciones financieras se reducirán al implementar un sistema de -arquitectura abierta-, que permitirá que un trabajador pueda usar su cuenta de nómina para pagar todo tipo de créditos, sin importar la institución financiera" (Financiero, 2019). Parte del trabajo de este punto incluye que los bancos brinden mayor y mejor información a sus cuentahabientes que permita la comparación entre las instituciones y promueva la competencia (Financiero, 2019).

Permitir que los mexicanos entre 15 y 17 años puedan abrir cuentas bancarias a su nombre y sin contar con un tutor. A su vez, Arturo Herrera, como subsecretario de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en enero del 2019, aseguró que

“los jóvenes mayores de 15 años ya forman parte de la población económicamente activa del país, pero no tienen la posibilidad de abrir una cuenta a su nombre. Si trabaja, tiene un salario, pero no tiene derecho a abrir una cuenta para recibirlo (...) Tenemos pocas cuentas bancarias y para un grupo tan importante como el de 15 a 17 años es importante”, aseguró. Por ello, la propuesta del Gobierno federal “busca que este grupo pueda abrir una cuenta a su nombre, sin necesidad de un tutor. De acuerdo con Carlos Urzúa, como secretario de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en 2019, el número de personas que se beneficiarán es de 1.4 millones de jóvenes” (Financiero, 2019).

Impulsar el mercado de bonos al actualizar el sistema que permite el préstamo de valores. Díaz de León explicó “que habrá una regulación de reportos y préstamos de valores, con lo cual un mayor número de entidades financieras podrán realizar este tipo de operaciones. Además, se flexibilizará la gama de títulos que los intermediarios en el mercado mexicano con lo que se mejorarán las condiciones de liquidez en el mercado de renta fija” (Financiero, 2019).

Fortalecer el régimen de las Afores y el ahorro voluntario. Urzúa resaltó la reducción por debajo del 1 por ciento a las comisiones de las Afores, anunciada por el Gobierno en diciembre, como una de las medidas para apoyar este punto. Además, subrayó que se buscará ampliar el periodo de ahorro voluntario, de forma que estos sistemas de ahorro sean más atractivos para los jóvenes (Financiero, 2019).

Homologamiento del tratamiento tributario para los tenedores de bonos nacionales y extranjeros. La Secretaría de Hacienda y Crédito Público apuntó que “para incentivar la salida a la Bolsa de más empresas nacionales se otorgará una disminución del 10 por ciento en el Impuesto Sobre la Renta (ISR) sobre la ganancia en la enajenación. El número de empresas mexicanas que cotiza en Bolsa es muy bajo. La idea es tratar de impulsar las Ofertas Públicas Iniciales reduciendo el costo del ISR para aquellos que van a enajenar sus acciones”, (Financiero, 2019).

Impulsar el mercado de capitales “a través de un mecanismo que permita incubar empresas que después salgan a la bolsa. El Gobierno federal, en colaboración con la ABM y Banxico, buscará disminuir los costos del sistema financiero que obstaculizan o discriminan la prestación de estos servicios” (Financiero, 2019).

Mayor flexibilidad a intermediarios financieros en sus operaciones. Posteriormente la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en un comunicado, agregó un punto más, en el que señaló que, “en colaboración con el Banco de México y otras autoridades financieras, se fortalecerá el esquema de financiamiento a las empresas a través de la autorización a instituciones financieras, entre ellas las Afores, para que puedan dar y recibir en préstamo los valores emitidos por dichas empresas” (Financiero, 2019).

En un contexto donde los bancos son los principales intermediarios en el uso de del dinero, tanto como medio de pago y circulación, aunado a que el nivel de inclusión financiera en el país es de 7.3% es menor que Argentina con 10.4% y Brasil 12.9% (Mundial, 2019); surge CoDi (Cobro Digital), “una plataforma impulsada por el Banco de México para promover el uso digital del dinero en nuestras transacciones del día a día, con el objetivo de modernizar el sistema de pagos de bienes y servicios. No obstante, su utilidad parece estar determinada a la previa incorporación de los individuos al sistema financiero, dejando esta misión clave a las instituciones financieras que operan en nuestro territorio” (Villavicencio, 2019).

De acuerdo con Banco de México (2019), “CoDi es una plataforma cuyo propósito principal es promover el uso de las transacciones electrónicas a través de nuestro teléfono móvil, con el propósito de disminuir el uso de efectivo al realizar operaciones cotidianas como pagar o cobrar por algún bien o servicio. A grandes rasgos, la idea es que los diferentes establecimientos comerciales cuenten con un código QR que pueda ser escaneado por los usuarios a través de una aplicación en el celular para generar mensajes de cobro y así realizar el pago por el bien o servicio adquirido sin hacer uso del efectivo”.

El problema está en que para hacer uso de CoDi no sólo se requiere contar con teléfono móvil —y no cualquier teléfono, “sino un dispositivo inteligente que cuente con la tecnología para realizar estas operaciones—, sino también con una cuenta bancaria y, como mencionamos con anterioridad, el nivel de inclusión financiera de los mexicanos está por los suelos, lo que complejiza la normalización del uso de esta novedosa plataforma” (Villavicencio, 2019).

CoDi

Es una plataforma que “permite solicitar pagos, desarrollada por Banco de México, que posibilita la realización de operaciones de compra-venta de bienes o de pago de servicios en segundos de una manera eficiente y segura. La operación es iniciada por el vendedor del bien o servicio a través de un mensaje de cobro, que el comprador recibe y acepta. El resultado de la aceptación del mensaje de cobro por parte del comprador es una transferencia electrónica, interbancaria o mismo banco. Una vez que se completa la transferencia se notifica en tiempo real tanto al comprador como al vendedor” (Banxico, 2019). Lo anterior en un esquema 24x7, hasta por un monto de 8 mil pesos y sin pagar comisiones, ver figura 22.- ¿Cómo funciona Codi? (Banxico, 2019).

El envío de los mensajes de cobro a través de CoDi se puede realizar de la siguiente manera:

Ventas de mostrador. El vendedor genera un mensaje de cobro (representado a través de un código QR estático, QR dinámico o mensaje NFC) que el comprador recibe en su dispositivo móvil y, en su caso, acepta para su procesamiento (Banxico, 2019).

Operaciones en comercio electrónico. El vendedor envía a través de internet al dispositivo móvil del comprador un mensaje de cobro, y este, en su caso, lo acepta (Banxico, 2019).

Proveedores de servicios (mensajes de cobro recurrentes). El vendedor envía a través de internet de manera periódica mensajes de cobro al dispositivo móvil del comprador, y este, en su caso, lo acepta (Banxico, 2019).

Figura 22.- ¿Cómo funciona Codi?



Fuente: Banxico, 2019

Beneficios de utilizar CoDi

- Contar con un medio de pago seguro, rápido y eficiente: las transacciones serán realizadas en cuestión de segundos; sin restricción de horario, las 24 horas los 7 días de la semana (Banxico, 2019).
- Disminución de riesgos: dado que las operaciones son explícitamente aceptadas por el comprador se evitan los contracargos (Banxico, 2019).
- Disposición de los recursos de manera inmediata: igual que las transacciones en efectivo (Banxico, 2019).
- Una mayor inclusión financiera: al permitir que los comercios, por ejemplo, tu tiendita de la esquina, puedan aceptar pagos electrónicos sin costo. Por otro lado, permite ofrecer servicios financieros a la medida de cada persona (Banxico, 2019).
- Fomenta la competencia: permite que nuevos proveedores servicios ofrezcan distintos medios de pago a los clientes (Banxico, 2019).
- Contribuye a la transparencia: al ser pagos electrónicos se contribuye a la reducción de la corrupción (Banxico, 2019).

Beneficios de cobrar con Codi

Los bancos u otras instituciones cobran a los comercios por aceptar pagos con tarjetas bancarias. “Las comisiones por operación con tarjetas de débito son del 0.8% hasta el 4.0%, mientras que las comisiones al aceptar pagos con tarjeta de crédito son desde el 1.25% hasta el 4.95%, dependiendo del giro del comercio, según las “Tarifas de descuento”, publicadas por el Banco de México” (Finero, 2019).

Adicional, unos bancos cobran rentas mensuales de “entre \$100 y \$449 y multas de \$200 a \$650, si no cumples con un monto determinado de ventas al mes. En consecuencia, si eres un comerciante, te convendrá muchísimo pasar esos cobros que haces con tarjeta de crédito y débito, a cobros con código QR, así, no tendrás que pagar ninguna de estas comisiones. Además, tu dinero se ve reflejado en segundos” (Finero, 2019).

Beneficios como consumidor

- Harás menos filas en cajeros automáticos. Con CoDi se disminuye la necesidad de usar efectivo, por lo tanto, evitas ir a cajeros automáticos y usar efectivo (Finero, 2019)
- Menos efectivo, menos riesgos: utilizando esta modalidad de pago paulatinamente se reducirá el uso del dinero en efectivo, previniendo así robos o extravíos (BBVA, 2020).
- Contra los cargos no reconocidos: los cobros bajo esta modalidad serán explícitamente aceptados por los compradores al momento de la transacción (BBVA, 2020).
- Cobros eficientes: las transacciones se realizarán de forma casi instantánea y en cualquier momento. Las 24 horas del día, los 365 días del año (BBVA, 2020).
- Sin comisiones por uso de terminal punto de venta: los comercios ya no se verán obligados a transferir a sus clientes el cobro de comisiones por el uso de terminales punto de venta (TPVs) (BBVA, 2020).
- Inclusión financiera: uno de los objetivos de este sistema es lograr su utilización tanto entre los grandes comercios como en lo pequeños, de manera que los usuarios puedan pagar con esta modalidad en un supermercado igual que en una tiendita (BBVA, 2020).

Desventajas de utilizar Codi

- El comerciante y el consumidor deben tener acceso a internet desde su teléfono celular, para muchos, esto resulta aún una barrera para la plena inclusión financiera (Finero, 2019).
- De acuerdo con el INEGI “existen 71.3 millones de usuarios de Internet en México en 2017. Sin embargo, en el área urbana, 71.2% de la población de seis años y más, se reporta como usuario de Internet y en el ámbito rural solo representan 39.2%, lo que refleja una brecha digital en este sector” (Finero, 2019).

- La población no cuenta con tarjetas bancarias. El INEGI indica que el 53% de los mexicanos no tienen una cuenta bancaria, por lo tanto, no podrían usar el CoDi (Finero, 2019).
- ¿Mayor fiscalización? Cabe destacar que esta herramienta no fue creada para fiscalizar, sino para facilitar la inclusión financiera, el Servicio de Administración Tributaria (SAT) tendrá que generar estrategias para cobrar impuestos, aseguró Othón Moreno, gerente de política y vigilancia de los Sistemas de Pago del Banco de México (Finero, 2019).

A partir del 30 de septiembre de 2019 se liberó en servicio Codi

¿Quiénes pueden participar?

Quiénes pueden participar según Banxico (2019), “cualquier persona física o moral puede usar CoDi. Por otro lado, algunas instituciones como los participantes del SPEI, los comercios electrónicos, proveedores de servicios, son parte del ecosistema de CoDi que permite extender los beneficios a un mayor número de personas”.

De este capítulo podemos destacar que las aplicaciones bKash, Bim y M- Pesa fueron diseñadas para promover la inclusión financiera desde la captación de sus clientes, orientándolos en temas financieros y gradualmente incrementar el uso de la aplicación con transferencia de dinero, recargas móviles, pago de servicios y pagos de créditos; a diferencia de Codi que solo puede ser utilizada por un cuantahabiente desde la aplicación de su banco para realizar cobros o pagos.

CAPÍTULO 4. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación tiene la intención de alcanzar los objetivos propuestos, para lo cual se presenta a continuación la metodología utilizada, la descripción del problema, enunciado del problema, objetivo general y específicos, preguntas de investigación, tipo y diseño de la investigación, justificación e investigación documental.

El marco metodológico, tiene como objetivo describir la metodología empleada para la recopilación y análisis de la información utilizada en este estudio. En el que se exponen el enfoque de investigación, el tipo de investigación, las técnicas e instrumentos que sirvieron para la recolección de datos, la selección de la población, los criterios de confiabilidad y validez y las estrategias con las cuales se procedió a obtener y procesar la información de este trabajo de investigación, para finalmente exponer la propuesta más viable (Sonora, 2010, pág. 47).

Para comenzar describiendo los métodos, se debe señalar, “que en toda investigación, es importante el orden del procedimiento que se debe llevar a cabo en cada uno de sus apartados, pero principalmente en este, donde el investigador va seleccionando el proceso metodológico, respecto a las cualidades que tiene dicho trabajo y no se debe saltar pasos durante el transcurso” (Sonora, 2010, pág. 47). A continuación, se presenta el diseño metodológico utilizado.

4.1 Descripción del problema

Según la ENIF 2015, la infraestructura y la oferta de productos y servicios financieros en México están muy concentradas en las zonas urbanas y en las cabeceras municipales, el reto es expandirla a una mayor parte de la población. A la vez, existe una brecha de cobertura en zonas rurales y en el sur de México (Consejo Nacional de inclusión Financiera, 2017).

La falta de infraestructura en zonas rurales conlleva a que la población que habita en estas zonas deba trasladarse a otros municipios para acceder a sus recursos, lo que les implica un costo mayor que para las personas que viven en zonas urbanas (Consejo Nacional de inclusión Financiera, 2017).

De acuerdo con la ENIF 2015, “el porcentaje de adultos que no les implica un costo monetario acudir a una sucursal es 28% en zonas urbanas y 15% en zonas rurales. Por el lado de la demanda de servicios financieros formales, el uso de cuentas es limitado y el uso de la banca electrónica, se encuentra por debajo del potencial esperado” (Consejo Nacional de inclusión Financiera, 2017).

4.2 Enunciado del problema

¿Qué acciones de mejora se deben proponer para integrar la innovación social en el sector de las microfinanzas para promover la inclusión financiera en México?

4.3 Objetivo general

Proponer acciones de mejora para integrar la innovación social en el sector de las microfinanzas para promover la inclusión financiera en México, con el fin de proveer servicios financieros a las personas de bajos ingresos.

4.4 Objetivos específicos

- Describir la situación actual del sector de las microfinanzas a nivel internacional y en México.
- Identificar las características del mercado al que se dirige el sector de las microfinanzas.
- Identificar las estrategias de innovación social seguidas por el sector de las microfinanzas.
- Diseñar una propuesta de estrategias de innovación social para que el sector de las microfinanzas promueva la inclusión financiera en México

4.5 Preguntas de investigación

¿Cuál es la situación actual del sector de las microfinanzas a nivel internacional y en México?

¿Cuáles son las características del mercado al que se dirige el sector de las microfinanzas?

¿Cuáles son las estrategias de innovación social seguidas por el sector de las microfinanzas?

¿Qué tipo de estrategias de innovación social se requieren para que el sector de las microfinanzas promueva la inclusión financiera en México?

Supuesto teórico

La innovación social a través de las aplicaciones tecnológicas son una herramienta que contribuye a la inclusión financiera a través del desarrollo de mercados financieros inclusivos, que ofrezcan productos a menor costo a un mayor número de personas de forma responsable, ampliando la cobertura financiera a grupos vulnerables y en pobreza que no tienen acceso al sistema financiero.

Entre los actores de mercado se incluyen bancos, cooperativas financieras, emisores de dinero electrónico, redes de pago, redes de agentes, aseguradoras e instituciones de microfinanciamiento.

4.6 Justificación

Según el Foro Económico Mundial (WEF por sus siglas en inglés) contar con servicios financieros a bajo costo podría ayudar a aliviar algunos de los problemas más desafiantes de nuestro tiempo como la pobreza extrema, el hambre, además de que promueven la igualdad de género, lo que permite el acceso a la salud, y genera crecimiento económico inclusivo.

Así mismo lo menciona el estudio ganador del Premio Nacional de Finanzas Públicas 2018, la pobreza se mide de forma multidimensional y su erradicación también debe ir a las causas estructurales y a sus múltiples dimensiones; ya que tiene más probabilidades de erradicarse al incluir perfiles que caen en la pobreza o discriminación al momento de contar territorios con mejor infraestructura, conectividad, seguridad, con vínculo económico a regiones más dinámicas, entre otras, porque estas condiciones ponen en la mesa un contexto mucho más favorable para la inversión, el empleo, el autoempleo, incluso para la proliferación de servicios como los financieros (Rodríguez Castelán, Moreno, & Cadera Kotsubo, <https://www.cefp.gob.mx/>, 2018).

Por otro lado, las microfinanzas son conocidas por su capacidad para estimular el autoempleo a través de la creación de microempresas que reducen la dependencia de los empleos asalariados informales y estimulan las oportunidades de empleo. En el sur de Asia y América Latina, las microfinanzas han dado a millones de mujeres rurales, dedicadas anteriormente al trabajo doméstico, la oportunidad de ganar un sueldo de forma independiente y en ocasiones estas mujeres llegan a emplear a otras mujeres (Forbes, 2015).

4.7 Tipo de investigación

- Descriptiva

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

Los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

El tipo de investigación utilizado fue el descriptivo, el cual “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencia de un grupo o población” (Hernández, Fernández, y Baptista, 2006 pág.103). No obstante Naghi (2002), define este tipo de investigación como una forma de estudio para saber quién, dónde, cuándo, cómo y por qué del sujeto de estudio (Sonora, 2010).

En esta investigación se identifican las categorías “Innovación Social e Inclusión financiera”, para conocer el desempeño, las innovaciones en clientes de bajos recursos y promover la inclusión financiera en México.

- Fenomenológica

Comprender las percepciones de la gente, perspectivas e interpretaciones de una situación particular (o fenómeno).

Mertens (2005), agrega los diseños fenomenológicos, que se enfocan en las experiencias individuales subjetivas de los participantes. En términos de Bogden y Biklen (2003), se pretende reconocer las percepciones de las personas y el significado de un fenómeno o experiencia. La típica pregunta de investigación de un estudio fenomenológico se resume en: ¿cuál es el significado, estructura y esencia de una experiencia vivida por una persona (individual), grupo (grupal) o comunidad (colectiva) respecto de un fenómeno? (Patton, 2002).

En estudios con perspectiva fenomenológica, donde el objetivo es analizar los valores, ritos y significados de un determinado grupo social, el uso de muestras tanto de expertos como de casos-tipo es frecuente. Por ejemplo, pensemos en los trabajos de Howard Becker (El músico de jazz, 1951; Los muchachos de blanco, 1961) que se basan en grupos de típicos músicos de jazz y característicos estudiantes de medicina, para adentrarse en el análisis de los patrones de

identificación y socialización de estas dos profesiones: la de músico y la de médico (Hernández, et al, 2010).

Por lo anterior se seleccionó la investigación fenomenológica, dado que es necesario conocer la experiencia de los grupos que hacen uso de las innovaciones sociales en el sector de las microfinanzas para promover la inclusión financiera en clientes de bajos ingresos, así como el significado que tiene para ellos en México.

- Cualitativa

Se guía por áreas o temas significativos de investigación (Hernández, et al, 2010). La investigación cualitativa por definición se orienta a la producción de datos descriptivos, como son las palabras y los discursos de las personas, quienes los expresan de forma hablada y escrita, además, de la conducta observable (Taylor, S.J. y Bogdan R.,1986, Pág. 343).

Luego, la principal interrogante epistemológica que se plantea este tipo de investigación se orienta a cuestionar el conocimiento objetivo de la “realidad” que estudia, en tanto los relatos y el comportamiento se expresan sobre la base de lo que cada sujeto conoce a partir de su experiencia subjetiva del y con el mundo. En esta línea, la perspectiva Constructivista Radical de la investigación cualitativa instala la idea de la imposibilidad de un conocimiento objetivo de la “realidad”, puesto que “todo acto de conocimiento implica una intervención activa de la persona que observa, que se convierte así, en “constructor” de la realidad que percibe y no un receptor pasivo de estímulos externos” (Von Glasersfeld, 1995, citado por Urbina, 2020, pág. 1).

La investigación cualitativa proporciona profundidad a los datos, dispersión, riqueza interpretativa, contextualización del ambiente o entorno, detalles y experiencias únicas. También aporta un punto de vista “fresco, natural y holístico” de los fenómenos, así como flexibilidad (Hernández, et al, 2010).

Por otra parte, la observación “no es mera contemplación (sentarse a ver el mundo y tomar notas); nada de eso, implica adentrarnos en profundidad a situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. Estar

atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones” (Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, 2006 P.587 citado por Sonora, 2010).

Dentro de la observación existen diversos papeles que puede tomar el investigador como: el no participante, el participante pasivo, participante moderado, participante activo, participante completo. En esta investigación se aplicó el papel de observador participante, el cual consistió en lo siguiente: el investigador “se mezcla totalmente, el observador es un participante más” (Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, 2006 P.587 citado por Sonora, 2010).

Para esta investigación la observación participante se llevó a cabo en todo su proceso, ya que el investigador es miembro del sector de las microfinanzas donde actualmente trabaja como Coordinador Optimización Servicios en la Subdirección Gestión de red para Compartamos Banco.

4.8 Diseño de la investigación

- No experimental

Sin manipulación de variables, observación de fenómenos para analizarlos. Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no se hace variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

En un experimento, el investigador construye deliberadamente una situación a la que son expuestos varios individuos. Esta situación consiste en recibir un tratamiento, una condición o un estímulo bajo determinadas circunstancias, para después evaluar los efectos de la exposición o aplicación de dicho tratamiento o tal condición. Por decirlo de alguna manera, en un experimento se “construye” una realidad (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

En cambio, en un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir sobre ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

El diseño no experimental “es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (Hernández; Fernández, y Baptista, 2006 pág. 205). No obstante, otra definición es de Kerlinger (1983) expresa que la investigación no experimental también es conocida como Ex Post Facto el cual es un tipo de “... investigación sistemática en la que el investigador no tiene control sobre las variables independientes porque ya ocurrieron los hechos o porque son intrínsecamente manipulables” (Kerlinger 1983, citado por Ávila B. 2006 pag.76) (Sonora, 2010).

Es decir, según los dos conceptos descritos la investigación no experimental es aquella en la cual no es manipulada ninguna de las variables; en este caso, se trata de la Innovación Social y la Inclusión financiera y, referente a los sujetos de investigación, los cuales no son expuestos a ninguna condición especial, solo se observan en su contexto habitual.

En esta investigación se utilizó el diseño no experimental, ya que se estudia a la Innovación Social e Inclusión financiera, las que se estudian sin intención de modificar su ambiente natural, entorno y condiciones donde se desarrollan, con la intención de conocer si estas innovaciones sociales utilizadas en el sector de las microfinanzas han impulsado la inclusión financiera para proveer servicios financieros a clientes de bajos ingresos en México.

- Transversal

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar

su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

Para la presente investigación la información se recolectó a partir de octubre 2019, fecha en la que se implementó en México la Plataforma Codi para realizar transacciones de forma digital en específico cobro digital, esta plataforma es una versión alterna a las plataformas ya implementadas en Bangladesh, Perú y Kenia. En específico, la recolección de datos y análisis de la información se llevó a cabo en el período comprendido de 2019 a 2021.

4.9 Investigación documental

Desde el punto de vista de su evolución histórica, “la investigación documental consistió sobre todo en recopilar documentos. Entonces, fue la biblioteca la más antigua respuesta al problema de hacer accesible el conocimiento de unos pocos a una comunidad más amplia a través de los documentos. Las bibliotecas eran, primero y ante todo, colecciones de manuscritos y de libros reunidos para beneficio de sociedades relativamente pequeñas de hombres cultos, sin mucha distinción entre los científicos o 'filósofos naturales', de una parte, y los humanistas literarios, de otra” (Tancara, 1993).

Posteriormente, al operarse cambios socio-políticos y socioeconómicos, en algunas sociedades europeas y otras desarrolladas, se democratizó el conocimiento y, por consiguiente, ya no fueron suficientes estas colecciones, surgieron otras necesidades que las bibliotecas no podían satisfacer. Este hecho hizo que se extendiese el concepto de investigación documental para referirse no sólo a la actividad que realizaban los bibliotecarios, documentalistas y analistas de información, sino, también, a los trabajos de búsqueda de información que realizaban los investigadores; pasando de artesanía, hecho por cada uno a su manera, a la mecanización y automatización” (Tancara, 1993).

Tancara (1993) define la investigación documental, como una serie de métodos y técnicas de búsqueda, procesamiento y almacenamiento de la información contenida en los documentos, en primera instancia, y la presentación sistemática, coherente y suficientemente argumentada de nueva información en un documento científico, en segunda instancia.

Según Alfonso (1995), citado por Morales (2003), la investigación documental es un procedimiento científico, un proceso sistemático de indagación, recolección, organización, análisis e interpretación de información o datos en torno a un determinado tema. Al igual que otros tipos de investigación, éste es conducente a la construcción de conocimientos.

La investigación documental tiene la particularidad de utilizar como una fuente primaria de insumos, mas no la única y exclusiva, el documento escrito en sus diferentes formas: documentos impresos, electrónicos y audiovisuales. Sin embargo, según Kaufman y Rodríguez (1993), los textos monográficos no necesariamente deben realizarse sobre la base de sólo consultas bibliográficas; se puede recurrir a otras fuentes como, por ejemplo, el testimonio de los protagonistas de los hechos, de testigos calificados, o de especialistas en el tema. Las fuentes impresas incluyen: libros enciclopedias, revistas, periódicos, diccionarios, monografías, tesis y otros documentos. Las electrónicas, por su parte, son fuentes de mucha utilidad, entre estas se encuentran: correos electrónicos, base de datos, revistas y periódicos en línea y páginas Web. Finalmente, se encuentran los documentos audiovisuales, entre los cuales cabe mencionar: mapas, fotografías, ilustraciones, videos, programas de radio y de televisión, y otros tipos de grabaciones (Morales, 2003).

Según Guerrero Dávila (2015) citado por Reyes-Ruiz, L. & Carmona Alvarado, F. A. (2020), la investigación documental es una de las técnicas de la investigación cualitativa que se encarga de recolectar, recopilar y seleccionar información de las lecturas de documentos, revistas, libros, grabaciones, filmaciones, periódicos, artículos resultados de investigaciones, memorias de eventos, entre otros; en ella

la observación está presente en el análisis de datos, su identificación, selección y articulación con el objeto de estudio

Según Barraza (2018) citado por Reyes-Ruiz, L. & Carmona Alvarado, F. A. (2020), “este tipo de investigación también puede ser encontrada como investigación bibliográfica, que se caracteriza por la utilización de los datos secundarios como fuente de información. Su objetivo principal es dirigir la investigación desde dos aspectos, primeramente, relacionando datos ya existentes que proceden de distintas fuentes y posteriormente proporcionando una visión panorámica y sistemática de una determinada cuestión elaborada en múltiples fuentes dispersas”.

La investigación documental consta de una metodología o pasos a seguir (Máxima Uriarte, 2020), los cuáles son:

- Arqueo de fuentes: Selección abundante del material que podría servir de ayuda para el desarrollo del tema de investigación a tratar (Máxima Uriarte, 2020).
- Revisión: Descarte del material poco útil (Máxima Uriarte, 2020).
- Cotejo: Comparación y organización del material disponible para la obtención de citas y referencias que sustenten las teorías del investigador (Máxima Uriarte, 2020).
- Interpretación: Análisis del material cotejado y elaboración de una propuesta de lectura crítica, opinión, interpretación o deducción del investigador (Máxima Uriarte, 2020).
- Conclusiones: Cierre total respecto al tema que contiene los puntos anteriores para soportar la teoría o darle solución a la duda del investigador (Máxima Uriarte, 2020).
- Como desarrolle los pasos (Máxima Uriarte, 2020).

En este orden de ideas, se pueden tener varios puntos de referencia para la revisión de la información (Reyes-Ruiz, L. & Carmona Alvarado, F. A., 2020):

- Cronológico: donde su principal finalidad es mostrar cómo se ha desarrollado la escritura de las categorías de análisis a lo largo del tiempo. Haciendo un recuento histórico.
- Geográfico: donde su principal finalidad es mostrar cómo se ha desarrollado la investigación de las categorías de análisis en el mundo.
- Metodológico: Este tipo de revisión se realiza con los artículos de investigación, con los libros resultados de investigación y con las memorias de eventos donde se presentan los resultados de investigaciones. Su principal finalidad es mostrar cómo se ha organizado el diseño de la investigación para abordar las categorías de análisis.
- Innovación: donde su principal finalidad es identificar en los artículos resultados de investigación el aporte a la ciencia, al conocimiento, a las metodologías, procedimientos, entre otros.

Morales (2003), cita a Alfonso (1995), la UNA (1985) y Vásquez (1994), quienes expresan que “existe una serie de pasos para desarrollar la investigación documental y hacer de ésta un proceso más eficiente, conducente a resultados exitosos”. “Debe considerarse, sin embargo, que dicho procedimiento no implica la prescripción de pasos rígidos; representa un proceso que ha sido ampliamente utilizado por investigadores de distintas áreas y ha ofrecido resultados exitosos”.

Estos pasos se describen a continuación por Morales (2003) adaptada por Soto (2020), en la tabla 3:

Tabla 3. Pasos para desarrollar una investigación documental

l) Selección y delimitación del tema	Se establecen cuáles serán sus límites, se puntualiza cuál es el problema y se precisa qué aspectos de éste se considerarán. Debe incluir, además, los objetivos que se esperan lograr con la investigación y la justificación.
--------------------------------------	---

II) Acopio de Información o Fuentes de Información	Se puede realizar un arqueo para acopiar la información que, según un criterio inicial establecido, pudiera servir para el desarrollo de la investigación y, en consecuencia, para el logro de los objetivos planteados.
III) Organización de los datos y elaboración de un esquema conceptual del tema.	Se recomienda elaborar un esquema conceptual, en el que se organice gráficamente, estructuralmente, los diferentes elementos que se deriven del tema objeto de investigación. En este se debe mostrar las relaciones de los elementos entre sí y con el todo. Se pueden considerar los siguientes esquemas: cronológico, sistémico, mixto.
IV) Análisis de datos e interpretación de la monografía	Se desarrollan los elementos, se toma como referencia distintos autores. Se analiza las diferencias y semejanzas un esquema conceptual tentativo definido, se procede a desarrollar los puntos indicados en el esquema, se analizan los documentos, y se sintetizan los elementos más significativos, aquéllos que respondan a los objetivos planteados. Hay, además, interpretación del autor.
V) Redacción de la monografía o informe de la investigación y presentación final (oral y escrita).	Cuando se haya dado respuesta a la pregunta que guio la investigación y, en consecuencia, se haya culminado la investigación, se reelabora el esquema de la monografía y se inicia su redacción final.

El proceso de investigación documental de la presente investigación se llevó a cabo con base en la tabla presentada anteriormente. A continuación, se describe cómo se aplicó cada paso en la tabla 4:

Tabla 4. Aplicación del Proceso documental de esta Investigación

- I) Selección y delimitación del tema
- La elección del tema se llevó a cabo con base en la experiencia del investigador en el área de finanzas donde actualmente trabaja como Coordinador Optimización Servicios en la Subdirección Gestión de red para Compartamos Banco.
 - Un gran número de los clientes del banco pertenecen a grupos vulnerables que se encuentran ubicados tanto en zonas urbanizadas como rurales con limitantes para obtener un crédito en la banca tradicional (comprobar ingresos, historial crediticio, etc).
 - El objetivo es fomentar la innovación con impacto social por medio de una estructura existente tomando las mejores prácticas de otros países para incrementar el uso de tecnología a fin de promover la inclusión financiera en México.

<p>II) Acopio de fuentes de Información</p>	<p>El criterio inicial para el desarrollo de la investigación tiene origen en las acciones realizadas por el Banco Grameen fundado por el premio nobel de la Paz Muhammad Yunus como desarrollador de los conceptos de microcrédito y microfinanzas.</p>
---	--

Asimismo, entre las fuentes seleccionadas se consideraron los trabajos de organismos, instituciones e investigadores internacionales y nacionales acerca del microcrédito, microfinanzas, inclusión financiera, Innovación Social, acuerdos regulatorios y mejores prácticas, mismas que se consultaron desde su sitio web y en revistas científicas, portales y bibliotecas electrónicas como Redalyc, Scielo, Dialnet y Google académico.

III) Organización de los datos y elaboración de un esquema conceptual del tema.

- El primer paso consistió en llevar a cabo una descripción de aspectos como el microcrédito, el impacto social, las microfinanzas a nivel mundial, grupos vulnerables y pobreza y las microfinanzas en México.
- El siguiente paso se enfocó al análisis de los conceptos y elementos teóricos de la innovación social, cualidades y dimensiones, su relación con la inclusión financiera, así como los aspectos a combatir y herramientas como la educación financiera y microcrédito para la inclusión financiera en un marco regulado para las instituciones de crédito Basilea.
- El siguiente paso consistió en identificar y analizar los casos de Bangladesh, Perú, Kenia y México, a fin de conocer el impacto de la innovación social en las microfinanzas para la inclusión financiera y su aplicación exitosa.
- Como resultado de la relación de los elementos entre sí y con el todo (Tabla 5), estos se

	<p>integran en una propuesta de acciones de mejora para la integración de la innovación social a fin de promover la inclusión financiera en México, considerando además, las experiencias tecnológicas utilizadas por Blangladesh, Perú, Kenia y México.</p>
<p>IV) Análisis de datos e interpretación de la monografía</p>	<p>Se revisaron los factores que potencializan la inclusión financiera en países representativos versus México; así mismo se llevó a cabo un análisis comparativo de las aplicaciones tecnológicas utilizadas por Blangladesh, Perú, Kenia y México, elaborándose una propuesta de acciones de mejora para la integración de la innovación social a fin de promover la inclusión financiera en México.</p>
<p>V) Redacción de la monografía o informe de la investigación y presentación final (oral y escrita).</p>	<p>Se redacta la propuesta de acciones de mejora para la integración de la innovación social, así como su versión grafica para promover la inclusión financiera en México.</p> <p>Se realizará la presentación oral y escrita de la investigación vertida en esta tesis.</p>

Categorías y subcategorías de la investigación

Como resultado de la relación de los elementos entre sí y con el todo, derivados del objeto de investigación, se identificaron las siguientes categorías y subcategorías de análisis, mismas que se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 5. Categorías y subcategorías de la investigación

Categorías	Subcategorías
Innovación Social	<p>Cambios sociales sistemáticos mediante el escalamiento.</p> <p>Satisfacer una necesidad no atendida.</p> <p>Ofrecer productos y servicios menos costosos.</p> <p>Atender un mercado considerado por los actores establecidos poco atractivo</p>
Inclusión Financiera	<p>Acceso o penetración a servicios financieros.</p> <p>Uso o contratación de productos financieros.</p> <p>Protección y defensa del consumidor.</p> <p>Educación financiera</p>

Las categorías y subcategorías de análisis identificadas en esta investigación para el tema de la innovación social y la inclusión financiera, se identificaron a partir del análisis teórico presentado en el capítulo 2. Para la categoría innovación social se identificaron cuatro subcategorías a partir de lo propuesto por Christensen (2006), mientras que, para la categoría de inclusión financiera, se identificaron cuatro subcategorías propuestas por la Comisión Nacional de Inclusión Financiera (2014). Dichas categorías y subcategorías se encuentran plasmadas en la propuesta de acciones de mejora para la integración de la innovación social a fin de promover la inclusión financiera en México.

CAPÍTULO 5. PROPUESTA DE ACCIONES DE MEJORA DE INNOVACIÓN SOCIAL PARA PROMOVER LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN MÉXICO

A través de los capítulos anteriores pudimos observar al microcrédito como una de las mayores innovaciones sociales que surgió para ampliar la inclusión financiera en el mundo y en México para grupos vulnerables, que en consecuencia es importante evaluar el cómo y las medidas que se ejercen para ello.

Según el Microscopio Global (2020), realizado por la Economist Intelligence Unit (EIU), México se ubicó en el cuarto lugar de una lista de 55 países para potencializar la inclusión financiera, posición que ocupa desde el 2019; esta información la dio a conocer a través de su informe donde evalúa el entorno propicio en 5 categorías. En esta edición de 2019, la Economist Intelligence Unit (EIU) examina cómo los países fomentan la inclusión en estas cinco principales dimensiones: 1) Política y Apoyo del Gobierno, 2) Estabilidad e integridad, 3) Productos y canales, 4) Protección al consumidor y 5) Infraestructura.

En este reporte destacaron las acciones de Brasil en el lugar 8, Tailandia en el lugar 15 y Rusia en el lugar 18, pues a medida que los gobiernos han implementado programas de asistencia financiera en respuesta a la pandemia de COVID-19, la identificación adecuada de las poblaciones beneficiarias ha representado un desafío para algunos (Microscopio Global, 2020).

El Banco Central de Brasil ha desarrollado un portal de datos abiertos para simplificar el proceso KYC, conoce a tu cliente (por sus siglas en inglés: KYC (Know Your Customer) con el objetivo de abrir cuentas digitales de forma remota, incluso a falta de un sistema nacional de identificación electrónica (Microscopio Global, 2020).

Tailandia aprobó el uso de tecnología de reconocimiento facial para abrir cuentas de depósito en línea en seis bancos comerciales en 2020 (Microscopio Global, 2020).

En Rusia, una empresa privada está autorizada para proporcionar servicios de e-KYC (la letra “e” hace referencia a un ambiente digital) a los bancos, mientras que

el gobierno también se encuentra desarrollando su propia solución para clasificar a los clientes (Microscopio Global, 2020).

KYC es el proceso fundamental que define y permite las relaciones empresas-usuarios. Este procedimiento KYC es el primer paso para que una persona pueda convertirse en cliente o usuario registrado de una organización o empresa con seguridad, garantías y cumpliendo con las normas que regulan este hecho. El proceso Know Your Customer o adaptado al español Conoce a tu Cliente, consiste en verificar que el cliente es quien dice ser (Electronic IDentification, 2021).

El procedimiento KYC responde a un imperativo legal y global para cualquier tipo de negocio que quiera incorporar a un usuario como cliente (Electronic IDentification, 2021).

Pese a que afecta a todos los sectores, siendo algo necesario para procesos delicados en cualquier sector, es especialmente relevante en las entidades financieras y bancarias. Las políticas KYC se establecen entorno a un proceso de identificación y verificación de la identidad de un cliente en el cual se aplican una serie de controles y comprobaciones para evitar las relaciones comerciales con personas relacionadas con el terrorismo, la corrupción o el blanqueo de capitales, entre otros (Electronic IDentification, 2021).

El proceso discurre de tal forma que el usuario que quiere pasar a ser cliente de la empresa demuestra con pruebas legales y vinculantes que es quien dice ser. Para esto se utilizan métodos como la Vídeo IDentificación en streaming y la videoconferencia, en la que el usuario muestra y valida sus documentos de identidad, la autenticidad de los mismos y su rostro, además de otras pruebas biométricas y comprobaciones de seguridad; este proceso se puede llevar a cabo de forma tanto online como presencial en una oficina comercial o tienda. Cuando este proceso se realiza de forma remota y online, o el proceso se ha digitalizado, hablamos de proceso eKYC (electronic Know Your Customer) (Electronic IDentification, 2021).

En este sentido México cuenta con una legislación a la vanguardia en términos de legislación Finctech, “ya que el 9 de marzo de 2018 fue publicada la Ley Fintech, la cual tiene por finalidad regular los servicios de las instituciones de tecnología financiera, y el 10 de septiembre de 2018 fueron publicadas las Disposiciones de Carácter General a que se refiere el artículo 58 de la Ley Fintech”, sin embargo, como lo menciona Nicolás Spijkers (2020), un sistema financiero digital en estado de maduración debe estar acompañado de leyes apropiadas que protejan prontamente las posibles vulneraciones que se puedan presentar, pero también que construyan un marco dentro del cual la inclusión financiera pueda andar.

Estas disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de tecnología financiera plasman en el apartado de Considerando, tercero y cuarto párrafo¹² que la “Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera incorpora en el marco del sistema financiero mexicano a las instituciones de tecnología financiera al tiempo de facultar a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores para emitir disposiciones de carácter general, bajo los principios de inclusión e innovación financiera, promoción de la competencia, protección al consumidor, preservación de la estabilidad financiera y neutralidad tecnológica y que dichas disposiciones se refieren a materias diversas tales como requisitos para la autorización para actuar como institución de tecnología financiera, capitales mínimos, contabilidad, excepciones para recibir recursos en efectivo o efectuar o recibir transferencias nacionales o internacionales, mandatos y comisiones para cuestiones operativas respecto de las actividades de las instituciones de financiamiento colectivo, autorizaciones para obtener financiamiento a fin de destinar los recursos a los esquemas para la alineación de incentivos de las instituciones de financiamiento colectivo, constancias sobre riesgos, metodologías sobre la asignación del grado de riesgo a los solicitantes de recursos en instituciones de financiamiento colectivo y plan de continuidad de negocio, entre otras”.

¹² Publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 10 de septiembre de 2018, modificadas mediante resolución publicada en el citado Diario el 25 de marzo de 2019.

Que a fin de contar con regulación oportuna para las instituciones de tecnología financiera, el Decreto referido estableció plazos para que la Comisión expidiera la normatividad que les resultará aplicable y que en atención a tal mandato, así como a los referidos principios contenidos en la Ley, se emiten las disposiciones que permitirán, por un lado, contar con un marco normativo claro que otorgue certeza jurídica a los participantes, fomentando el crecimiento de las instituciones de tecnología financiera y a la par salvaguardar los intereses de sus clientes de estas y del sistema financiero en su conjunto¹³

Recientemente han surgido otras nuevas tecnologías que se están integrando rápidamente al sistema financiero tradicional, pero que también son una oportunidad para el sector microfinanciero de adoptarlas en sus buenas prácticas. Una de estas nuevas tecnologías es el blockchain (Cadena de bloques).

El sistema financiero mundial mueve billones de dólares al día y sirve a miles de millones de personas. Pero el sistema está plagado de problemas, añadiendo costos por las tasas y los retrasos, creando fricciones por el papeleo redundante y oneroso, abre oportunidades para el fraude y la delincuencia. Por ejemplo, el 45% de los intermediarios financieros, como las redes de pago, las bolsas de valores y los servicios de transferencia de dinero, sufren delitos económicos cada año; la cifra es del 37% para el conjunto de la economía, y sólo del 20% y el 27% para los sectores de servicios profesionales y tecnológicos, respectivamente. No es de extrañar que los costos normativos sigan aumentando y sigan siendo una de las principales preocupaciones de los banqueros. Todo esto supone un costo adicional, y los consumidores son los que en última instancia soportan la carga (Harvard Business Review, 2017).

Esto nos lleva a preguntarnos: ¿Por qué nuestro sistema financiero es tan ineficiente? En primer lugar, porque es anticuado, con un montón de tecnologías industriales y procesos basados en el papel con un envoltorio digital. En segundo lugar, porque está centralizado, lo que lo hace resistente al cambio y vulnerable a

¹³ Publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 10 de septiembre de 2018, modificadas mediante resolución publicada en el citado Diario el 25 de marzo de 2019.

los fallos de los sistemas y ataques. En tercer lugar, es excluyente, ya que niega a miles de millones de personas el acceso a las herramientas financieras básicas. Los banqueros han esquivado en gran medida el tipo de destrucción creativa que, aunque sucia, es fundamental para la vitalidad económica y el progreso. Pero ha surgido la solución a este atasco de la innovación: Blockchain o la cadena de bloques (Harvard Business Review, 2017)

Antes de continuar con Blockchain, es importante conocer el concepto de bitcoin que aparece por primera vez en 2008 en un artículo publicado por Satoshi Nakamoto, y en el 2009 se genera el primer programa que permite un sistema de pago nuevo, basado en una moneda virtual que permite realizar pagos de forma segura en todo el mundo (Molina, 2016).

Se basa en la existencia de una red denominada peer to peer (P2P, entre pares) que soporta la estructura del bitcoin. Esto significa que funciona sin una estructura centralizada de servidores; al contrario, se basa en un protocolo descentralizado constituido por todos los participantes (Molina, 2016).

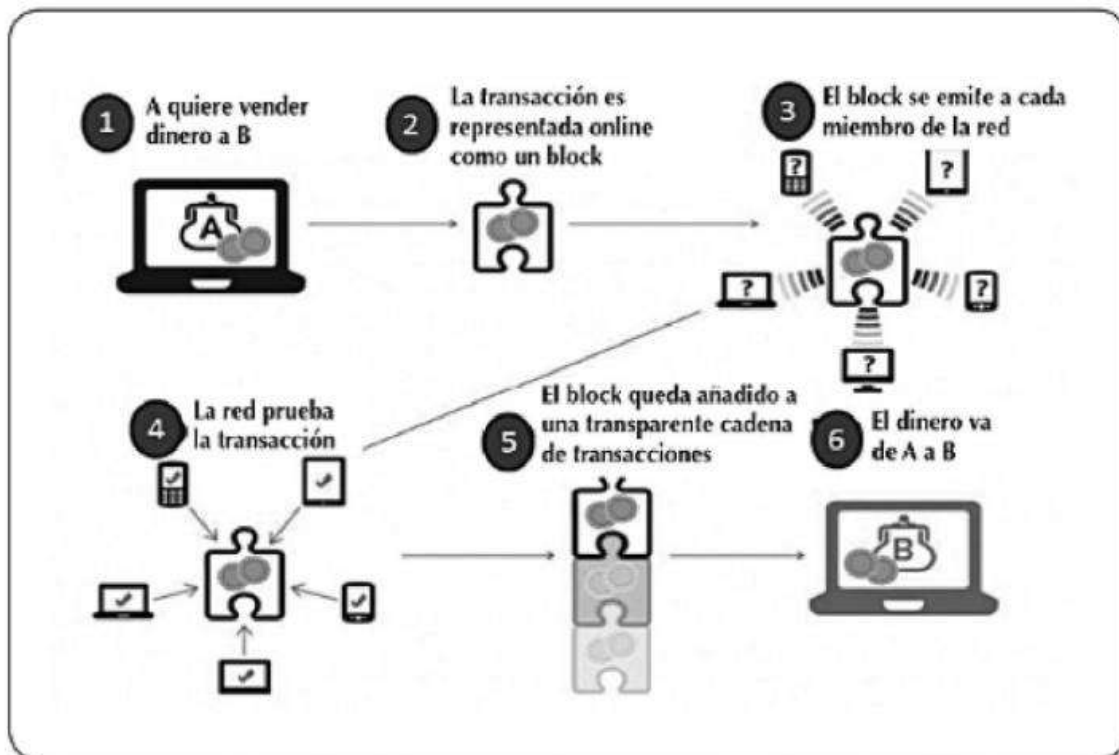
Desde el punto de vista del usuario, el bitcoin es como dinero, como una divisa virtual. Pero a diferencia de las divisas o monedas emitidas por un estado no existe el control de un banco central ni está sujeta a políticas monetarias de Estado. Es un sistema libre y no está controlado por ningún banco, gobierno ni empresa. depende de una red formada por ordenadores que funcionan de forma descentralizada y gestionada por sus usuarios. De la misma manera que nadie controla la tecnología del correo electrónico, bitcoin tampoco tiene propietarios lo controlan todos los usuarios de bitcoin del mundo (Molina, 2016).

La principal característica del bitcoin no es que sea virtual, sino que funciona en un sistema descentralizado. El bitcoin solo existe virtualmente en una red peer to peer de ordenadores, y los programas que sirven para transferir y almacenar bitcoins se llaman wallets (Molina, 2016).

Cada usuario tiene una clave que gestiona una dirección en un núcleo que se llama blockchain, que es como un libro de contabilidad. Es esta dirección la que

tiene asociada una determinada cantidad de bitcoins. Es decir, los usuarios de bitcoin lo único que poseen son las claves que gestionan las direcciones. Quien tiene una clave tiene el poder de gestionar los bitcoins asociados a la dirección a la que pertenece esa clave y por tanto, se puede decir que es el dueño de esos bitcoins (Molina, 2016).

Figura 23.- Cómo funciona el bitcoin y el blockchain



Fuente: World Economic Forum citado por Molina 2016

El blockchain consta de 3 componentes fundamentales: una transacción, un registro de transacciones y un sistema que verifica y almacena la transacción. Los bloques se generan a través de un software de código abierto y registran la información sobre cuándo y en qué secuencia ha tenido lugar la transacción, en tiempo real en la red de ordenadores implicados de todo el mundo, por esto se denomina cadena de bloques o blockchain (Molina, 2016).

Cinco principios básicos en los que se basa la tecnología (Harvard Business Review, 2017).

1. Base de datos distribuida

Cada parte de una cadena de bloques tiene acceso a toda la base de datos y a su historial completo, ningún parte controla los datos o la información, cada parte puede verificar los registros de sus socios de la transacción directamente, sin un intermediario (Harvard Business Review, 2017).

2. Transmisión entre pares

La comunicación se produce directamente entre pares en lugar de a través de un nodo central. Cada nodo almacena y reenvía la información a todos los demás nodos (Harvard Business Review, 2017).

3. Transparencia con anonimato

Cada transacción y su valor asociado son visibles para cualquiera que tenga acceso al sistema, cada nodo, o usuario, en una cadena de bloques tiene una dirección alfanumérica única de más de 30 caracteres que lo identifica, los usuarios pueden optar por permanecer en el anonimato o proporcionar una prueba de su identidad a los demás, las transacciones se producen entre las direcciones del blockchain (Harvard Business Review, 2017).

4. Irreversibilidad de los registros

Una vez que se introduce una transacción en la base de datos y se actualizan las cuentas, los registros no pueden ser alterados, porque están vinculados a todos los registros de transacciones que los precedieron (de ahí el término "cadena"). Se utilizan varios algoritmos y enfoques computacionales para garantizar que el registro en la base de datos sea permanente, ordenado cronológicamente y disponible para todos los demás en la red (Harvard Business Review, 2017).

5. Lógica computacional

La naturaleza digital del libro de contabilidad significa que las transacciones de la cadena de bloques pueden estar vinculadas a la lógica computacional y, en esencia, programadas. Así, los usuarios pueden establecer algoritmos y reglas que automáticamente desencadenan transacciones entre nodos (Harvard Business Review, 2017).

En el ámbito financiero la banca tiene más interés en la técnica de blockchain que en el bitcoin, ya que es la que incorpora la innovación en la forma de trabajar con el protocolo abierto y descentralizado. Permite la gestión segura e inviolable de transacciones financieras, de datos o de cualquier otro tipo, de forma totalmente confiable y sin que sea necesaria la presencia de una entidad intermediaria (Molina, 2016).

Como nueva tecnología, blockchain se puede utilizar para analizar y procesar los datos mediante la integración efectiva de recursos financieros. Se producen nuevos formatos financieros o modelos de servicio para actualizar el sistema financiero y promover la eficiencia y calidad de las operaciones financieras y el servicio desde tres capas (datos, reglas y aplicación) según las necesidades de los clientes. La tecnología blockchain puede ayudar a la industria financiera a identificar de forma automática y precisa las condiciones crediticias de los clientes, reestructurar el sistema crediticio del mercado financiero y mejorar la eficiencia del pago transfronterizo (Zhang, y otros, 2020, pág. 691)

Por lo anterior y después de conocer el impacto de la innovación social en las microfinanzas para la inclusión financiera y su aplicación exitosa, en los casos de Bangladesh, Perú y Kenia, es importante realizar un análisis de las mejores prácticas y propuesta aplicable a una innovación social en el sector de las microfinanzas para promover la inclusión financiera en México.

A diferencia de las aplicaciones Bkash, Bim y M - Pesa de Bangladesh, Perú y Kenia respectivamente, Codi de México parece haber sido creada para disminuir el uso de efectivo en la población que ya tiene una cuenta bancaria, pues esta

plataforma se encuentra inmersa y se realiza desde la app del banco del usuario para poder ejecutar operaciones de cobro y pago de un bien o servicio.

Para el uso de Codi, se debe tener un teléfono inteligente que cuente o soporte las operaciones con código de respuesta rápida QR (Quick Response).

Si bien es cierto que Codi ayuda a disminuir el uso de efectivo, así como ahorrar el tiempo para retirar dinero de algún corresponsal bancario (agente) o ATM a fin de pagar un bien o servicio; esta aplicación sigue sin incluir a la población que no pueden acceder a una cuenta bancaria, aunado a que mucha de esa población se encuentre en zonas rurales con poca o nula presencia de bancos.

A continuación, se muestra un comparativo de dichas aplicaciones:

Tabla 6. Comparativo aplicaciones

Plataforma	Bkash	Bim	M - Pesa	Codi
Origen	Bangladesh	Perú	Kenia	México
Asistente de voz para realizar operaciones	✓	✗	✗	✗
Servicios	Ahorro, Crédito, Seguros y Pago de servicios			Cobro y pago
Método de operación	App, QR, Agente, ATM	App, Messenger, Agente, ATM		QR
Operaciones mensuales	Detalle de transacciones mensuales consolidadas			
Mandar, recibir y retirar dinero	✓	✓	✓	✗
Seguridad para operaciones (PIN)	✓	✓	✓	✓
Alertas de pagos	✓	✗	✗	✗
Transacciones en comercios o agentes	✓	✓	✓	✓
Servicio al cliente	Agente, centro de atención, a través de la plataforma	Agente y plataforma		Plataforma
Costo por apertura	✗	✗	✗	✗
Móvil indispensable	✓	✓	✓	✓
Cuenta bancaria	✗	✗	✗	✓
Estrategia				
Producto	Transacciones simples, transferencia y pago de servicios, apoyo de agentes			Cobro y pago
Precio	Cuentas gratuitas			

Tabla 6. Comparativo aplicaciones

Plataforma	Bkash	Bim	M - Pesa	Codi
Origen	Bangladesh	Perú	Kenia	México
Plaza	Red de agentes bancarios			N/A
Promoción	Campañas de concienciación (obras de teatro, documentales, juegos)			Internet, Radio, Periódico, TV
Costo				
Pagos ilimitados	1 Taka monto ilimitado (0.24 pesos 00/100 MN)	Algunos servicio 1 sol (5.59 pesos 00/100 MN)	Escalonado / Gratis de 1 a 100 chelines	\$-
Por uso de la plataforma	Datos móviles (De acuerdo a la App Bancaria)	Sin costo con operadores Claro, Entel o Movistar	Datos móviles / Gratis con SMS	Datos móviles (De acuerdo a la App Bancaria)
Límite de operaciones				
Envío y retiro cada vez	25,000 takas (\$6,000 pesos 00/100 MN aproximadamente)	999 soles (\$5,584.41 pesos 00/100 MN aproximadamente)	150,000 Chelines (\$28,500 pesos 00/100 MN)	Cobrar o pagar monto máximo de \$8,000 pesos 00/100 MN
Saldo mensual	200,000 takas (\$48,000 pesos 00/100 MN aproximadamente)	10,000 soles (\$55,900 pesos 00/100 MN aproximadamente)	300,000 Chelines (\$57,000 pesos 00/100 MN)	N/A
Saldo mensual más ingresos	N/A	15,000 soles (\$83,850 pesos 00/100 MN aproximadamente)	N/A	N/A
Retiro con agente o ATM	150,000 takas mensuales (\$36,000 pesos 00/100 MN aproximadamente)	999 soles (\$5,584.41 pesos 00/100 MN aproximadamente)	20,000 Chelines (\$3,800 pesos 00/100 MN)	N/A

Fuente: Elaboración propia, (2021)

A diferencia de Codi, BKash, BIM y M – Pesa, no requieren una cuenta bancaria para hacer uso de los servicios que ofrecen a través de cada aplicación y que las tres proporcionan productos financieros como cualquier banca tradicional.

Incluso para BIM, su uso puede hacerse a través del Messenger en caso de que el teléfono móvil que se esté ocupando no cuenta con la capacidad de soportar la tecnología QR (Quick Response) como lo maneja de su lado la aplicación Bkash, alcanzando a impulsar la inclusión financiera en cada una de sus regiones.

Por su parte con M – Pesa, el cliente realiza operaciones de forma gratuita a través de SMS.

Codi, por su lado queda fuera de alcanzar esta inclusión financiera como actualmente opera, ya que para el uso de la plataforma los usuarios deben ser clientes previamente bancarizados, pues para su funcionamiento requiere forzosamente que el cliente ya esté haciendo uso de la aplicación del banco de su preferencia.

Propuesta de acciones a desarrollar en México:

Actualmente en México casi todos los Bancos cuentan con comisionistas o corresponsales bancarios en los cuales el cliente puede realizar servicios de Dispersión y Pago, limitados por monto y servicio.

Un comisionista o corresponsal bancario es un establecimiento comercial, autorizado por la CNBV que, en alianza con una institución financiera, pone a disposición de los usuarios algunos servicios que antes sólo podían realizarse en sucursales bancarias (CNBV, 2020).

Comisión Nacional de Inclusión financiera (2018), señala que “aun cuando en los establecimientos de comisionistas no se realizan las mismas funciones que en las sucursales, las personas pueden llevar a cabo varias operaciones que antes¹⁴ solo era posible llevar a cabo en las sucursales, es por ello que se considera que los comisionistas expanden principalmente la red de las sucursales”.

Ventajas de los corresponsales:

- Son una alternativa flexible que hace fáciles y accesibles los servicios financieros de los bancos
- Permiten una alta penetración, ya que favorece el incremento de puntos de acceso al sistema financiero

¹⁴ La regulación correspondiente a la contratación de terceros de servicios o comisiones se encuentra en el Capítulo XI de la Circular Única de Bancos y fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el 2 de diciembre de 2008.

- Representan un costo bajo para los bancos, y esto beneficia también al usuario final
- Las operaciones son procesadas en tiempo real

La figura de corresponsal bancario se creó para facilitar el acceso al sistema financiero de la población y zonas geográficas más alejadas.

Existen 20 bancos que cuentan con corresponsales autorizados por la CNBV:

ABCCapital, Afirme, American Express, Azteca, Citibanamex, BanBajío, BBVA, BanCoppel, Bankaool, Banorte, Bansefi actualmente Banco del Bienestar, Bansí, Compartamos, Famsa Forjadores, HSBC, Inbursa, Invex, Santander, Scotiabank (CNBV, 2020).

Los corresponsales bancarios más utilizados son: Tiendas de conveniencia, Farmacias, Tiendas departamentales, Telecom y Estaciones de Servicio de Pemex, entre muchos otros (CNBV, 2020).

Los servicios que cada corresponsal ofrece dependerán de los convenios que tenga con cada institución bancaria. Los más comunes son:

- Pago de servicios
- Retiros
- Depósitos
- Pago de Créditos

Con la posibilidad de realizar también algunos otros como: Pago de créditos otros bancos, pago de cheques, consulta de saldos y apertura de cuentas (CNBV, 2020).

Como se mencionó entre los corresponsales bancarios más conocidos esta la cadena Oxxo, las tiendas de grupo Walmart, Soriana, 7 Eleven, Chedraui, etc., y menos conocidos la marca Yastás como una empresa hermana de Compartamos Banco, que abarca casi todos los giros de micronegocios como las tienditas de la esquina, farmacias, ferreterías, gasolineras, entre otros giros; Azulemex empresa dedicada a todo lo referente a azulejos y muebles de baño, etc.

Toda esta red de corresponsales antes señaladas, más la red de sucursales y las aplicaciones que cada cliente tienen en su teléfono móvil, se conectan a una carretera de información donde todas las operaciones se registran y validan para el fin que son generadas: salida o entrada de dinero.

Esta infraestructura trabaja únicamente con usuarios que ya son clientes bancarizados y que por algún tipo de servicio hacen uso de corresponsales, sucursales bancarias y aplicación bancaria, siendo necesario un proveedor de servicios financieros que también se sume a la infraestructura existente para ofrecer formas seguras, convenientes y fáciles de realizar pagos y servicios de transferencia de dinero a través de teléfonos móviles a personas no bancarizadas.

Asimismo, existen otras instituciones de servicios financieros como cajas populares (Caja Libertad, Caja Maravatio, Caja Popular Mexicana, etc.) con presencia importante en la República Mexicana que han contribuido a la inclusión financiera apoyándose de la innovación social del microcrédito, ahorro y en algunos casos contratación de seguros.

En su momento las Sofoles estaban enfocadas a atender la demanda de crédito en sectores específicos como el agropecuario, hipotecario, automotriz y de consumo, por mencionar sólo algunos (Juárez, 2013).

Es importante señalar que a partir del 18 de julio de 2013, debido a la derogación de los apartados de la Ley que les daba origen, las sociedades financieras de objeto limitado dejaron de ser consideradas entidades financieras autorizadas y reguladas en los términos de la Ley de Instituciones de Crédito y en consecuencia dejaron de ser supervisadas por la CNBV (CNBV, 2020).

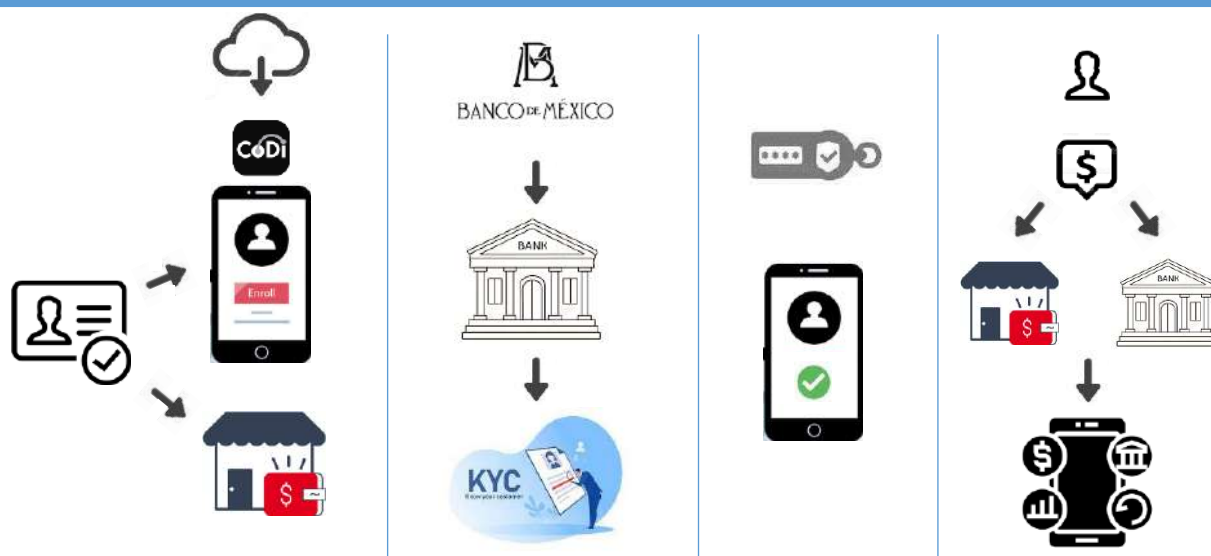
Las Sofoles que decidieron continuar operando como entidades reguladas buscaron su transformación a alguna figura regulada y supervisada por la CNBV, antes de la fecha referida (CNBV, 2020).

Con la intención de beneficiarse de la infraestructura existente y ampliar la inclusión financiera en México, la propuesta de acciones a desarrollar (ver figura 24), considera:

- Reforzar los programas de educación financiera priorizando zonas rurales.
- Aprovechar la carretera de información y acuerdos existentes entre Bancos y el Banco de México.
- Servicios dirigidos a grupos vulnerables no bancarizados en México.
- Hacer uso de los servicios sin una cuenta bancaria netamente abierta por el cliente, sino a través de la aplicación o corresponsal bancario con la aprobación y respaldo del Banco de México, con el servicio de una institución bancaria.
- Validación de clientes con documentos legales y vinculantes por eKYC (Acta de nacimiento, INE, licencia de conducir, pasaporte).
- Servicio transparente para el cliente.

Para llegar a los grupos vulnerables, localidades alejadas o con limitantes de acceso y lograr un impacto social en estas zonas donde los habitantes con un teléfono móvil realicen transferencias de dinero móvil facilitando el acceso a los servicios financieros, México podría aplicar las acciones realizadas por Brasil, Tailandia y Rusia con el fin de agilizar la validación de identidad de sus clientes y con apoyo del Banco de México como lo hace bKash liderado por el Banco en Bangladesh que opera bajo la licencia y aprobación del Banco Central.

Figura 24.- Propuesta de acciones a desarrollar



Fuente: Elaboración propia, (2021)

Para que estas acciones tengan los elementos mínimos de funcionamiento adecuado, se deben considerar programas de educación financiera mediante la Estrategia Nacional de Educación Financiera, por el Consejo Nacional de Inclusión Financiera y Condusef, para que el usuario pueda continuar con los siguientes procedimientos:

- El usuario descarga la aplicación de Codi en su teléfono móvil y realiza solicitud de apertura de cuenta en la institución bancaria disponible comprobando identidad con documentos legales y vinculantes (Acta de nacimiento, INE, licencia de conducir, pasaporte) o puede asistir a un corresponsal bancario disponible.
- Bajo la aprobación del Banco de México las instituciones bancarias disponibles solicitan validación KYC (conoce a tu cliente por sus siglas en inglés: KYC (Know Your Customer), a los documentos de identidad proporcionados por el usuario, a fin de aprobar la apertura de cuenta y liberar código de verificación o token para el nuevo cliente.
- El cliente recibe código de verificación o token y verifica teléfono móvil.
- Una vez realizada la verificación, el cliente puede recibir depósitos de otras cuentas o él mismo puede depositar dinero en un corresponsal bancario a fin de contar con recursos o dinero electrónico y hacer uso de la banca digital, así como solicitar un crédito.

Con los avances tecnológicos actuales y que con un lapso muy corto de tiempo una tecnología substituye a la otra; es de suma importancia adherirse a la era digital que por decisión propia o por aspectos externos se debe estar preparado y tener los elementos para responder a fin de no quedar rezagados frente a los líderes digitales.

La contingencia del COVID-19 fungió como un acelerador de la transformación digital en todos los sectores económicos y se convirtió en un instrumento de medición para conocer el nivel de preparación personal, privado y público.

En el sector financiero en México, varias sucursales y oficinas de servicio al cliente tuvieron que ser cerradas de forma temporal y muchas de forma definitiva, sin

tener la posibilidad de atender a sus clientes de forma presencial, incluso la atención vía telefónica tuvo impacto al reducir al número de agentes que dan atención, lo que provocó incrementar el uso de los canales digitales y aunque muchos otros continuaron utilizando efectivo.

El bajo número de habitantes en el país que tienen tarjeta de crédito y el escaso uso de éstas provoca que el 80% de las personas en México paguen en efectivo, a pesar de tener una cuenta o tarjeta de crédito, de acuerdo con el Diagnóstico de Exclusión Financiera que se presentó como parte de la Política Nacional de Inclusión Financiera del Gobierno Federal (Saldaña, 2020).

El 37% de la población mexicana en edad adulta cuenta con una cuenta bancaria, mientras que en Perú es de 43%, en Brasil el porcentaje sube a 70% y en España a 94% (Saldaña, 2020).

El problema en México es que de los 2,446 municipios existentes, alrededor de una quinta parte del total, es decir 577 municipios, no cuentan con una sucursal o cajero, lo que provoca que las personas gasten 50 pesos como mínimo para trasladarse al canal físico más cercano (Saldaña, 2020).

La propuesta de acciones a desarrollar en México, ayuda a incrementar la cobertura en aquella población en edad adulta que aún no está bancarizada y que debe desplazarse grandes distancias para hacer uso de una sucursal o cajero.

Ya que, con la aplicación, el cliente realiza su registro para abrir una cuenta desde su teléfono móvil y compartirla para recibir recursos, realizar depósitos a un tercero o en su propia cuenta previamente asistiendo a un agente o corresponsal bancario sin tener que desplazarse hasta una sucursal bancaria o cajero automático en otro municipio.

CONCLUSIONES

El objetivo general de la investigación es determinar si las estrategias de innovación social utilizadas por el sector de las microfinanzas promueven la inclusión financiera en México, con el fin de proveer servicios financieros a las personas de bajos ingresos.

Para lo cual se describieron los objetivos específicos:

El contexto del sector de las microfinanzas a nivel internacional y en México; desde su origen cuando Yunus realizó una de las mayores innovaciones de impacto social a través del microcrédito y como esta innovación inspiró al resto del mundo y al sector microfinanciero para atender y enfocarse al mercado al cual dirigen sus productos y servicios, que a su vez en el sistema financiero mexicano se ha implementado y se han alineado los esfuerzos para contar con programas de educación financiera, mayor cobertura de canales físicos con el Banco del Bienestar como se menciona en el Plan nacional de desarrollo, adicional a los canales digitales como Codi impulsado por el Banco de México, incrementando la tecnología financiera digital y en particular el uso de teléfonos móviles para ampliar el acceso a servicios financieros con menos riesgos y más económico.

Se señalaron las características del mercado al que se dirige el sector de las microfinanzas, que en términos generales son los pobres o clientes de escasos recursos que se encuentran en una privación del bienestar el cual se determina con la utilidad que obtiene el consumidor al consumir bienes o servicios adquiridos con un ingreso que en ocasiones es intermitente o más complicado de conseguir.

La identificación de estrategias de innovación social seguidas por el sector de las microfinanzas, como garantizar el acceso y los servicios financieros en poblaciones difíciles de alcanzar, asegurarse que todos tengan documentos de identidad válidos, diseñar productos útiles, pertinentes y amigables para el usuario, así como establecer marcos regulatorios sólidos y de protección al usuario por parte de las instituciones financieras apoyándose de la tecnología. Los casos de Bangladesh, Perú y Kenia con sus aplicaciones bKash, Bim y M – Pesa

respectivamente, permitieron señalar estrategias de innovaciones aplicadas en el sector de las microfinanzas con resultados exitosos que promovieron la inclusión financiera a través de la identificación de menos personas en el sistema financiero y más personas con teléfonos móviles en las zonas donde se encuentran y que en algunos casos este modelo se continua extiende a otros países.

Todo lo anterior permitió diseñar una propuesta de acciones de innovación social para que el sector de las microfinanzas extienda la inclusión financiera en México; pues al conocer el origen del microcrédito y la combinación de innovación social e inclusión financiera que otros países lograron unir con éxito. Se tomó la aplicación Codi que actualmente funciona en México y que hasta hoy su uso lo generan aquellos cuentahabientes de alguna institución bancaria quedando excluidos aquellos que no tienen una cuenta bancaria. Por lo que al tomar las mejores prácticas de las aplicaciones como bkash, Bim y M – Pesa y replicarlas en la aplicación Codi, se tienen altas probabilidades de éxito y en consecuencia que el sector de las microfinanzas extienda la inclusión financiera en México.

RECOMENDACIONES

Se sugiere investigar acerca del papel que están teniendo las tecnologías disruptivas como el Blockchain, la inteligencia artificial, la ciberseguridad y la tecnología en la nube, las cuales se están integrando rápidamente en los servicios financieros.

Otro tema relevante a investigar es sobre la educación financiera para crear una cultura financiera social como instrumento clave para ampliar la cobertura e inclusión financiera en México.

REFERENCIAS

- Banco Mundial. (20 de Abril de 2018). *Inclusión Financiera: Banco Mundial*. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/topic/financialeconomicinclusion/overview>
- Arteaga, M. (2020). *The Visionary*. Obtenido de <http://thevisionary.finamex.com.mx/the-visionary/banco-grameen-y-su-revolucion-positiva>
- Arteaga, M. (s.f.). <http://thevisionary.finamex.com.mx>. Obtenido de <http://thevisionary.finamex.com.mx: http://thevisionary.finamex.com.mx/the-visionary/banco-grameen-y-su-revolucion-positiva>
- Banco de desarrollo de América Latina. (13 de 05 de 2020). *CAF - Banco de desarrollo de América Latina*. Obtenido de <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/05/las-microfinanzas-en-tiempos-de-covid19/>
- Banxico. (30 de septiembre de 2019). <http://www.banxico.org.mx/sistemas-de-pago/codi-cobro-digital-banco-me.html>. Obtenido de <http://www.banxico.org.mx/sistemas-de-pago/codi-cobro-digital-banco-me.html>
- Banxico. (11 de 01 de 2020). *Banxico Educa*. Obtenido de http://educa.banxico.org.mx/recursos_banxico_educa/glosario.html
- BBVA. (10 de agosto de 2017). *BBVA.com*. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/bancarizacion-africa-repitiendo-exito-m-pesa-kenya/>
- BBVA. (2020). Obtenido de <https://www.bbva.com/es/mx/cinco-grandes-beneficios-de-usar-codi/>
- BIM. (2019). <https://mibim.pe/tu-billetera-movil/que-es-bim/>. Obtenido de <https://mibim.pe/tu-billetera-movil/que-es-bim/>: <https://mibim.pe/tu-billetera-movil/que-es-bim/>
- bkash. (2019). <https://www.bkash.com/app/>. Obtenido de <https://www.bkash.com/app/>: <https://www.bkash.com/app/>
- Buckland , H., & Murillo, D. (Septiembre de 2014). *La Innovación Social en América Latina. Marco conceptual y agentes*. España: Instituto de Innovación Social de ESADE y Fondo Multilateral de Inversiones (Banco Interamericano de Desarrollo). Obtenido de <http://www.transitsocialinnovation.eu/content/original/Book%20covers/Local%20PDFs/177%20ESADE-FOMIN-La-innovacion-social-en-America-Latina-Marco-conceptual-y-agentes.pdf>: <http://www.transitsocialinnovation.eu>
- Burguillo, R. V. (2020). *economipedia.com*. Obtenido de [economipedia.com](http://economipedia.com/definiciones/basilea-iii.html): <http://economipedia.com/definiciones/basilea-iii.html>
- Cavanna, J. M. (2007). Del microcrédito a las microfinanzas. *Revista de empresa*, 100.
- CEPAL. (2018). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo*. Santiago: Naciones Unidas.

- CGAP, P. f. (2019). *Portal findev un programa de CGAP*. Obtenido de Portal findev un programa de CGAP: <https://www.findevgateway.org/es/temas/historia-de-las-microfinanzas>
- Chaves Avila, R., & Monzón Campos, J. (2018). La economía social ante los paradigmas económicos emergentes. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 5-50.
- Chief, B. (2019). *icex.es*. Obtenido de icex.es: <https://www.icex.es/icex/es/navegacion-principal/todos-nuestros-servicios/informacion-de-mercados/paises/navegacion-principal/noticias/NEW2019831090.html?idPais=KE>
- Christensen, C., Baumann, H., Ruggles, R., & M. Sadtler, T. (2006). Innovación disruptiva para el cambio social. *Harvard Business Review*, 58-65.
- CNBV. (1 de diciembre de 2017). *Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito (Circular Única)*. Obtenido de <https://www.cnbv.gob.mx/Normatividad/Disposiciones%20de%20car%C3%A1cter%20general%20aplicables%20a%20las%20instituciones%20de%20cr%C3%A9dito.pdf>
- CNBV. (2020). <https://www.gob.mx/cnbv/articulo>. Obtenido de <https://www.gob.mx/cnbv/articulo>: <https://www.gob.mx/cnbv/articulos/corresponsales-bancarios-114482>
- Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera. (2015). *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera*. Perú.
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (mayo de 2021). *Gobierno de México*. Obtenido de <https://www.gob.mx/cnbv/que-hacemos>
- Comisión Nacional de Inclusión Financiera. (2018). *Reporte Nacional de Inclusión Financiera 9*. Ciudad de México: Consejo Nacional de Inclusión Financiera.
- CONAIF. (2014). *Reporte de Inclusión Financiera*.
- Consejo Nacional de inclusión Financiera. (2017). *Reporte Nacional de inclusión financiera 8*. México: Consejo Nacional de inclusión Financiera.
- Credit Summit. (2019). *Credit Summit*. Obtenido de <https://www.microcreditsummit.org/what-is-microfinance2.html>
- Daily, F. (Mayo de 2012). Adopción de Basilea III en México. CDMX, CDMX, México.
- Diario Oficial de la Federación. (10 de enero de 2014). Ley para Regular las Agrupaciones Financiera. México: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LRAF.pdf>.
- Economipedia. (2020). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/indice-de-gini.html>
- Electronic IDentification. (15 de Febrero de 2021). *Electronic IDentification*. Obtenido de <https://www.electronicid.eu/es/blog/post/que-es-kyc-know-customer/es>

- Feregrino, A. C. (2020). <http://www.scielo.org.mx>. Obtenido de http://www.scielo.org.mx: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-62662019000100221&lang=es#aff1
- Financiero, E. (08 de 01 de 2019). *Estos son los 8 puntos del Programa de Impulso al Sector Financiero del Gobierno de AMLO*. Obtenido de <https://www.elfinanciero.com.mx/>: <https://www.elfinanciero.com.mx/economia/gobierno-de-amlo-presenta-programa-de-impulso-al-sector-financiero>
- Findev. (2019). *findevgateway.org*. Obtenido de [findevgateway.org](https://www.findevgateway.org): <https://www.findevgateway.org/es/acerca-de-findev/preguntas-frecuentes>
- Finero. (3 de octubre de 2019). *Blog finero*. Obtenido de <https://blog.finero.mx/blog/hola-codid-adios-efectivo-ventajas-y-desventajas-del-cobro-digital>
- FintechMéxico. (2020). <https://www.fintechmexico.org/>. Obtenido de <https://www.fintechmexico.org/qu-es-fintech#:~:text=FinTech%20es%20una%20industria%20naciente,finance%20y%20technology%20en%20ingl%C3%A9s>.
- Forbes. (2015). Obtenido de <https://www.forbes.com.mx/las-5-claves-de-la-importancia-de-las-microfinanzas/>
- Foro Internacional de Educación Financiera. (7 de septiembre de 2017). Estrategia Nacional de Educación Financiera. *Estrategia*. Gobierno de México.
- FUNDEF. (15 de Abril de 2020). *Consideraciones sobre la Implementación de Basilea III en México*. Obtenido de <https://www.fundef.mx/>
- Harvard Business Review. (2017). How Blockchain Is Changing Finance. *Harvard Business Review*, 2-5.
- Hernández Ascanio, J., Tirado Valencia, P., & Ariza Montes, A. (2016). El concepto de innovación social: ámbitos, definiciones y alcances teóricos. *CIRIEC-España, revista de economía pública, social y cooperativa*, (88), 164-199.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Jaillier Castrillón, É., Ramírez Ramírez, L. F., Sampedro Gaviria, C. A., & Arboleda Jaramillo, C. A. (2020). Innovación social: evolución del concepto en el tiempo. *Venezolana de gerencia*, 1639-1640.
- Juárez, E. (15 de julio de 2013). Sofoles, se van? *El economista*, pág. México.
- Ledgerwood, J. (2000). *Microfinance Handbook: an Institutional and Financial Perspective*. Washington DC: The World Bank.
- Llamocca, R. C. (2020). Billetera Digital: Estrategia de Inclusión Financiera en las micro y pequeñas empresas del Perú. *Revista Colombiana de Contabilidad-ASFACOP*, 31-52.

- Máxima Uriarte, J. (9 de marzo de 2020). *investigación documental*. Obtenido de <https://www.caracteristicas.co/investigacion-documental/>
- Microscopio Global. (2020). *El papel de la inclusión financiera en la respuesta frente a la COVID-19*. Unidad de Inteligencia de The Economist.
- Molina, D. (2016). *Fintech: Lo que la tecnología hace por las finanzas*. Profit Editorial.
- Morales, O. (2003). Fundamentos de la investigación documental y la monografía. En *Manual para la elaboración y presentación de la monografía*. Mérida, Venezuela: Universidad de los Andes.
- NU. CEPAL. (Marzo 2021). *Panorama Social de América Latina 2020*. CEPAL, 262 P.
- Política Nacional de Inclusión Financiera. (junio de 2017). Consejo Nacional de Inclusión Financiera. México: <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/190321/PNIF.PDF>.
- PowerData, R. (12 de julio de 2013). *blog.powerdata.es*. Obtenido de [blog.powerdata.es](https://blog.powerdata.es/el-valor-de-la-gestion-de-datos/bid/307125/qu-son-los-acuerdos-de-basilea-basilea-i-basilea-ii-y-basilea-iii): <https://blog.powerdata.es/el-valor-de-la-gestion-de-datos/bid/307125/qu-son-los-acuerdos-de-basilea-basilea-i-basilea-ii-y-basilea-iii>
- Presidencia de la República. (30 de Abril de 2019 - 2024). Plan Nacional de Desarrollo. Ciudad de México, México.
- Quintana Adriano, E. (2018). *Marco Jurídico de las Finanzas*. Ciudad de México: UNAM.
- Reyes-Ruiz, L. & Carmona Alvarado, F. A. (2020). *La investigación documental para la comprensión ontológica del objeto de estudio*. Universidad Simón Bolívar.
- Reynolds, S., Gabriel, M., & Heales, C. (2017). *Social innovation policy in Europe: where next?* Social Innovation Community.
- Rodríguez Castelán, C., Moreno, L., & Cadena Kotsubo., K. (2018). *La inclusión financiera como mecanismo para la reducción de la pobreza: nueva evidencia sobre México*. Ciudad de México: Centro de Estudios de las Finanzas Públicas.
- Rodríguez Castelán, C., Moreno, L., & Cadera Kotsubo, K. (2018). <https://www.cefp.gob.mx/>. Obtenido de https://www.cefp.gob.mx/portal_archivos/convocatoria/pnfp2018/MH-1.pdf
- Rojano Reinoso, A. (2017). *Las microfinanzas en la era digital. Nuevos retos y oportunidades*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Saldaña, I. (11 de 03 de 2020). El 80% de los mexicanos pagan con efectivo, revela estudio. *El Universal*.
- Sonora, U. d. (2010). <http://tesis.uson.mx/>. Obtenido de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/20205/Capitulo3.pdf>

- Spijkers, N. (2020). *El KYC digital en México y las bases de datos interoperables*. Obtenido de reconoserid.com: <https://reconoserid.com/el-kyc-digital-en-mexico-y-las-bases-de-datos-interoperables/>
- Susan Flores Rivas, M. R. (2019). *PROPUESTA DE UNA NUEVA ESTRATEGIA DEL BBVA CONTINENTAL: ACCESO A ZONAS RURALES DE PERÚ*. Perú: Pirhua.
- Tancara, C. (1993). *La investigación documental*. Temas Sociales.
- Taylor, S., & Bogdan, R. (1986). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: la búsqueda de significados*. Buenos Aires: Paidós.
- Titelman, E. P. (2018). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo*. Santiago: Naciones Unidas CEPAL.
- Urbina, E. C. (2020). *Investigación Cualitativa*. Applied Sciences in Dentistry .
- Villavicencio, G. (2019). CoDi: la revolución tecnológica de los pagos cotidianos. *Nexos*, 1-4.
- Yesmin, S. P. (2019). *bKash: ¿Revolucionando los servicios financieros móviles en Bangladesh ?*. En *Prácticas empresariales y de gestión en el sur de Asia*. Singapur: Palgrave Macmillan.
- Yunus, M. (2008). Un mundo sin pobreza. En M. Yunus, *Un mundo sin pobreza* (pág. 319). Paidós Iberica Ediciones. Obtenido de http://www.finanzasparatodos.es/gepeese/es/inicio/laEconomiaEn/susProtagonistas/Muhammad_yunus.html: http://www.finanzasparatodos.es/gepeese/es/inicio/laEconomiaEn/susProtagonistas/Muhammad_yunus.html
- Zárate, M. O. (2010). Las microfinanzas en México, un acercamiento. En M. O. Zárate. Veracruz.
- Zhang, L., Xie, Y., Zheng, Y., Xue, W., Zheng, X., & Xu, X. (2020). *The challenges and countermeasures of blockchain in finance and economics*. Systems Research and Behavioral Science.