



FACULTAD DE TURISMO Y FINANZAS

GRADO EN FINANZAS Y CONTABILIDAD

Estudio de las brechas existentes en la interoperabilidad de pagos digitales entre España y Latinoamérica.

Trabajo Fin de Grado presentado por Alba Pradas Aguilera, siendo el tutor del mismo el profesor Pedro Ramiro Palos Sánchez.

Vº. Bº. del tutor:

Alumna: Alba Pradas Aguilera

D.

D.

Sevilla. Julio de 2021



GRADO EN FINANZAS Y CONTABILIDAD
FACULTAD DE TURISMO Y FINANZAS

TRABAJO FIN DE GRADO
CURSO ACADÉMICO [2020-2021]

TÍTULO:

**ESTUDIO DE LAS BRECHAS DIGITALES EXISTENTES EN LA
INTEROPERABILIDAD DE PAGOS DIGITALES ENTRE ESPAÑA Y
LATINOAMÉRICA**

AUTOR:

ALBA PRADAS AGUILERA

TUTOR:

D. PEDRO RAMIRO PALOS SÁNCHEZ

DEPARTAMENTO:

ECONOMÍA FINANCIERA Y DIRECCIÓN DE OPERACIONES

RESUMEN:

El propósito de este trabajo es conocer las brechas digitales que aparecen en la interoperabilidad de pagos digitales entre España y Latinoamérica. Para ello, además de un estudio de literatura, se ha llevado a cabo un estudio de campo con un resultado de 200 cuestionarios. La Fintech crece a un ritmo imparable, pero no del mismo modo en cada continente, por lo que este proyecto se basa en el estudio de un conjunto de países subdesarrollados, frente a un país desarrollado.

PALABRAS CLAVE:

Fintech; Transferencias; Interoperabilidad; Brechas; Aplicación.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	8
1. PRESENTACIÓN.....	8
2. OBJETIVOS.....	9
3. JUSTIFICACIÓN DE LA ELECCIÓN DEL TEMA.....	10
REVISIÓN DE LA LITERATURA	12
1. FINTECH.....	12
2. STARTUP.....	14
3. NEOBANCOS.....	16
4. PAGOS DIGITALES.....	17
5. MONEDAS DIGITALES.....	19
METODOLOGÍA.....	23
INTEROPERABILIDAD MONETARIA ENTRE LATINOAMÉRICA Y ESPAÑA.....	24
1. SITUACIÓN ECONÓMICA EN LATINOAMÉRICA.....	24
2. FINTECH EN LATINOAMÉRICA.....	25
3. INTEROPERABILIDAD DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS ENRTRE ESPAÑA Y LATINOAMÉRICA.....	27
INVESTIGACIÓN EMPÍRICA.....	29
1. INTRODUCCIÓN.....	29
2. ANÁLISIS DE DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS.....	30
3. RESULTADOS OBTENIDOS.....	33
CONCLUSIONES	42
1. CONCLUSIÓN ANÁLISIS TEÓRICO.....	42
2. CONCLUSION INVESTIGACIÓN EMPÍRICA.....	42
Bibliografía.....	44
Anexos	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.- Actividades que conforma WealtgTech.....	13
Tabla 2.- Criptomonedas más conocidas	21
Tabla 3.- Tipos de envío de dinero.....	27

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.- Subconjuntos que forman las Fintech.....	13
Figura 2.- Las verticales con mayor crecimiento	14
Figura 3.- Fuentes de financiación de las Startup.....	15
Figura 4.- Agencias de envío de dinero.....	18

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1.- Género de los encuestados.....	30
Ilustración 2.- Edad de los encuestados.....	30
Ilustración 3.- Estado civil de los encuestados.....	31
Ilustración 4.- Número de hijos de los encuestados.....	31
Ilustración 5.- Nivel de estudio de los encuestados.....	32
Ilustración 6.- Zona de Latinoamérica.....	32
Ilustración 7.- Considero que mis datos personales están seguros utilizando aplicaciones de envío de dinero.....	33
Ilustración 8.- Considero fiables las aplicaciones de envío de dinero.....	33
Ilustración 9.- Confío en las aplicaciones de envío de dinero.....	34
Ilustración 10.- Tengo miedo al mal uso de mis datos personales al realizar la transferencia o las gestiones financieras.....	34
Ilustración 11.- Estas aplicaciones cumplen con mis necesidades de envío de dinero.....	35
Ilustración 12.- Recomiendo las aplicaciones de envío de dinero.....	35
Ilustración 13.- Conozco todos los servicios de las aplicaciones de envío de dinero.....	36
Ilustración 14.- Conozco las operaciones que se realizan al enviar dinero mediante aplicación.....	36
Ilustración 15.- Se podrían mejorar las condiciones de las tarifas en las aplicaciones de envío de dinero.....	37
Ilustración 16.- Me adapto al uso de aplicaciones para enviar dinero a la hora de realizar gestiones financieras.....	37
Ilustración 17.- Suelo realizar el envío mediante agencias de envío de dinero.....	38
Ilustración 18.- Suelo realizar el envío por mí mismo, sin ayuda de agencias de envío de dinero.....	38
Ilustración 19.- Pienso seguir utilizando aplicaciones de envío de dinero.....	39
Ilustración 20.- Es sencillo enviar dinero por mí mismo, mediante una aplicación con un dispositivo propio.....	39
Ilustración 21.- Es sencillo enviar dinero mediante agencias de envío de dinero.....	40
Ilustración 22.- Es sencillo convertir en billetes y monedas, el dinero enviado a través de una aplicación.....	40
Ilustración 23.- Creo que influye la calidad de la red de internet y el dispositivo que se utilice, para recibir transferencias monetarias a través de una aplicación.....	41

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

1. PRESENTACIÓN.

Esta propuesta de estudio se basa en la interoperabilidad de pagos digitales entre España y América Latina. Esta idea viene fundamentada en el avance en el sector financiero digital. El sector Fintech nace en 1918 en la incorporación del primer sistema electrónico para transferir fondos de los Bancos de la Reserva Federal de EE.UU. Posteriormente, en los años cincuenta apareció la primera tarjeta de crédito “Diners Club” y en los sesenta el primer cajero automático. En los años setenta se crea el comercio electrónico, en los ochenta TradePlus y en los noventa se funda PayPal. Las Fintech (tecnología financiera) ha evolucionado cada década, pero al llegar el siglo XXI dan el gran salto y España, es la quinta potencia mundial en tecnología financiera y la segunda de Europa.

El crecimiento de las Fintech es evidente, pero no igual en cada ámbito, ni en cada país. Por ello estudiaremos la interoperabilidad de pagos digitales en dos países, con el fin de conocer las brechas entre ellos. Cuando hablamos de brecha digital, nos referimos a las diferencias que aparecen en acceso y los conocimientos en la tecnología financiera. Estas brechas pueden ser de varios tipos, brecha de uso, de calidad del uso y de acceso, entre otros (Tablado, 2021). Estas serán estudiadas y analizadas en profundidad en el TFG.

Las desigualdades de ingresos en los distintos países afectan notablemente a la brecha digital aparente en los mismos. El avance del desarrollo financiero puede cambiar el nivel de ingresos de un país. El impacto que podría generar es igualdad en países de ingresos medianos altos y desigualdades en países de ingresos bajos y altos (Altunbas y Thornton, 2019).

El avance en Fintech, está generando economías de escala en el uso de datos, lo que beneficia a grandes firmas tecnológicas y plataformas digitales. Las innovaciones hacen que la comunicación sea una ventaja en los servicios financieros, reduciendo las barreras de entrada y debilitando el banco tradicional. Gracias a la COVID-19, la innovación financiera puede crecer de forma más acelerada a la habitual, debido al aumento en la demanda de servicios digitales (Boot, Hoffman, Laeven y Ratnovski, 2021)

En cuanto a los pagos móviles, otro punto que es tema de estudio en este trabajo, se conoce que son incompletos en detalles técnicos, institucionales y regulatorios, lo que provoca falta de aceptación en los consumidores (Prinz, 2019).

Por otro lado, las criptomonedas, o monedas virtuales, han aumentado su uso en los procesos comerciales de las empresas es cada vez mayor. Muchas empresas estudian la posibilidad de aceptar el pago a sus proveedores y cobro de sus clientes en criptomonedas, si bien, existen problemas de tipo legislativo y ambigüedad de enfoques en la clasificación y evaluación de las criptomonedas para los informes financieros, que provoca discusiones en su uso (Petrova, Nikiforov, Klochko, Litti, Stepanova y Protasov, 2020).

2. OBJETIVOS.

1.1. Objetivo principal.

El objetivo de este trabajo se centra en el estudio de las brechas digitales entre países desarrollados y países en vía de desarrollo, causadas por el uso de Fintech, concretamente en la interoperabilidad de los pagos digitales. El estudio se basará en España y América Latina.

El fin principal es conocer las posibles barreras que aparecen en estos intercambios monetarios digitales, a causa de ser un país que se encuentra en un proceso de desarrollo del uso de servicios financieros digitales, frente a otro país desarrollado con una informatización avanzada.

1.2. Objetivos secundarios.

Estos objetivos son necesarios para cumplimentar el fin principal del estudio. Estos son:

- Conocer el nivel de inclusión financiera digital de América latina.
- Analizar el uso de aplicaciones financieras digitales por parte de la población latina.
- Conocer el impacto que ha generado la Covid-19 en la economía de América Latina.

3. JUSTIFICACIÓN DE LA ELECCIÓN DEL TEMA.

Desde que apareció Internet, todo tipo de negocio avanza sumergido en él, y la banca, no iba a ser menos. Lo que en la prehistoria comenzó como un trueque para realizar compras, ha ido evolucionando, creando un amplio abanico de métodos para realizar los pagos. En la actualidad, además del dinero convencional en metálico, existen diversos servicios financieros que están derrocando el uso de monedas y billetes. Los nuevos servicios digitales y la aparición de monedas digitales están facilitando la interoperabilidad de pagos entre países, conectando a usuarios de distinto hemisferio al instante.

La inclusión financiera de un país aporta riqueza al mismo, y facilita la vida a sus ciudadanos. Los pagos digitales abren nuevas oportunidades económicas y de mercado a las empresas y familias de un país (Zapata, 2019).

Ahora bien, el éxito de implantar métodos financieros digitales no tiene el mismo efecto en países desarrollados que en países en vías de desarrollo. Para el buen funcionamiento de FinTech, se requiere la existencia de una infraestructura y superestructura industrial y tecnológica avanzada, que podemos encontrar en países desarrollados, pero suelen ser deficientes en países no desarrollados. La adopción y aceptación de métodos de pagos digitales varía según el país en el que se implanta. (Ferrán y Salim, 2008).

La banca tradicional se adapta a las nuevas necesidades de sus clientes, avanzando en la tecnología digital con la incorporación de Fintech y Startup (empresas de nueva creación, innovadoras de carácter tecnológico) en sus servicios. Las Fintech utilizan la tecnología y ofrecen productos financieros punteros, entre ellos podemos encontrar: plataformas de pago, crédito digital, criptomonedas, blockchain y financiación alternativa (Barrera y Narváez, 2020).

La banca tradicional se ha visto afectada por el avance de las empresas de tecnología financiera, lo que ha provocado su participación en la Fintech para conservar y aumentar sus clientes (Medrano, 2019).

La brecha digital se basa en la diferencia de la posibilidad de acceso y conocimiento de usar las nuevas tecnologías. Existen varios tipos de criterios para determinarla, como son económicos, geográficos, de género, edad o grupos sociales (Tablado, 2021).

Este es el objeto de estudio principal del TFG, la brecha digital existente en la utilización de Fintech, especialmente en la interoperabilidad de pagos digitales entre España y Latinoamérica.

Basándonos en estudios sobre estas barreras digitales:

La revolución tecnológica no hará sino aumentar la desigualdad en el reparto del ingreso, el aumento de la brecha digital y conducirá a un conjunto de complejidades de seguridad geopolítica en función del poder tecnológico de los países. Asimismo, las nuevas tecnologías inciden en los flujos de inversión extranjera y en la economía digital, con impactos en el comercio mundial y la sociedad, lo que significa un gran desafío para los países subdesarrollados en el siglo XXI. (Legrá, 2019, p.53)

Y centrándonos en la problemática que concierne a América Latina, la mayoría de autores coinciden en: falta de infraestructura para implementar esta tecnología,

fortaleza de la banca tradicional a elección de los habitantes del lugar (Barrera y Narváez, 2020), poca existencia de establecimientos que realicen servicios financieros digitales, falta de información en la población, falta de capacidad, actitud negativa y reacia al uso de los servicios por parte de los habitantes (Luque, Morales y Machado, 2018), bajos niveles culturales, alto cobro de impuestos en las transacciones y bajo nivel de beneficios a la economía en la producción de mayores crecimientos (Zapata, 2019).

CAPÍTULO 2

REVISIÓN DE LA LITERATURA

1. FINTECH.

Nos encontramos en un ecosistema financiero digital cambiante, cada día crece y evoluciona. En el mundo de las finanzas, hemos observado grandes cambios, desde el trueque en la prehistoria hasta la actual era digital. Desde hace años, oímos hablar de Fintech, pero ¿Qué es ese término? Se trata de un neologismo, formado por la unión de “finance” y “technology”. El ámbito que recoge la palabra Fintech es muy amplio y hoy, no existe un significado exacto para la definición de dicha palabra. Si indagamos en la web podemos encontrar múltiples definiciones de autores distintos. Veremos algunas de ellas:

Tecnologías y programas informáticos que se utilizan para los servicios bancarios y financieros (Oxford Learner’s Dictionaries, 2021).

Aplicaciones creadas por las nuevas tecnologías para el sistema financiero (Hinojo y Rodrigue, 2019).

Cualquier propuesta nueva que ayude al avance en los procesos y servicios financieras, solucionando las carencias en cualquier situación de negocio y conllevando a nuevos modelos de negocios (Leong y Sung, 2018).

Implementar la tecnología a los servicios financieros con el fin de promover un uso más dinámico y eficiente (Chajin, 2019).

Integración de finanzas y tecnología, se trata de un avance que ha cambiado el sector financiero aportando innovación y un valor diferencial (Cuya, 2017).

Como podemos observar, todas las definiciones son distintas, pero con algo en común, tecnología y finanzas. A modo de estudio y para continuar con este proyecto, tomaremos como base de partida las dos definiciones siguientes, pues resultan un conjunto de todas las anteriores y aportan información nueva. Estas son:

Industria propia o sector de las finanzas que facilita, mejora o desarrolla servicios financieros (Serrano, 2018).

Empresas de ideas innovadoras y cambiantes, se caracterizan por mejorar o crear productos y servicios financieros. A su vez, utilizan la tecnología para agilizar los procesos, aportar soluciones financieras y digitalizar el sector financiero. Son empresas cuyo objetivo es la innovación financiera (Fayos, 2017).

Dentro de las Fintech, encontramos ramas de esta, modalidades que han derivado de ella, guardando cierta similitud, pero aportando campos nuevos. Una de ellas es la “BigTech”, se trata de empresas que han lanzado sus propios sistemas de pago, como son Microsoft, GAFA (Google, Amazon, Facebook y Apple) o BAT (Baidu, Alibaba y Tencent). Estas permiten a sus clientes pagar mediante un dispositivo móvil utilizando el contactless. Berciano (2020).

Otros subconjuntos que han dado pie a raíz de las Fintech son “InsurTech”, dedicada a los seguros, “PropTech” dedicada a los servicios inmobiliarios, “RegTech” encargada del cumplimiento normativo y el último término “WealthTech”, dedicada a las soluciones digitales de la inversión. (García 2019).

Figura 1.- Subconjuntos que forman las Fintech



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Finnovating.

Tabla 1.- Actividades que conforma WealtgTech.

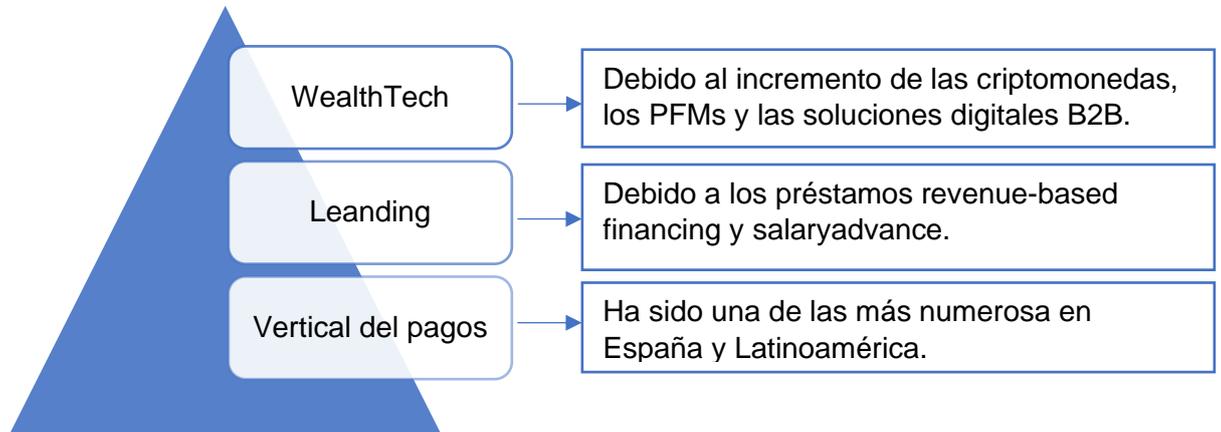
Marketplaces	Inversión en instrumentos alternativos y fondos de inversión.
Financial Advirsors	Asesoramiento digital para inversiones. No ejecutan operaciones.
Robo-Advirsors	Firmas de gestión pasiva que invierten de manera automatizada el dinero de sus clientes en instrumentos financieros.
Quant-Advirsors	Son Robo-Advisors, pero de gestión activa. Gestionan la inversión mediante algoritmos basados en inteligencia artificial.
Trading Plataformas	Plataformas para hacer trading, dando a conocer sus estadísticas y haciendo comparativas con otros traders.
Wealth Management Software	Desarrollo de software para la gestión de carteras y patrimonios.
Crypto WealthTech	Plataformas dedicadas a la compra y venta de criptomonedas, y gestión de crypto-cartera de inversiones.
Compliance	Cumplimiento normativo para la gestión de activos.
Social Ivestment Networks	Medios que informan sobre la actualidad financiera, el análisis de activos o productos financieros.
MicroInvesting	Impulsan el ahorro y la inversión mediante pequeñas aportaciones recurrentes.
Investment Tools	Hacen seguimiento de carteras, fijan metas y planifican inversiones o crean alertas, proveyendo herramientas de inversión.

Nota. WealtgTech está compuesta por un conjunto de actividades, cada una de ellas tienen una función concreta, aquí se describen. Elaboración propia a partir de datos tomados de Finnovating.

En este año, 2021, Finnovating presenta un mapa de FinTech en España con 463 compañías. Según el estudio realizado, el crecimiento de FinTech en 2020 respecto a 2019, ha sido de más del 15%. A pesar de la Covid-19, y todos los efectos negativos para la industria que ha generado, el crecimiento en este sector es positivo, ya que

cuatro de cada cinco empleos en la industria financiera, están directamente relacionadas con FinTech.

Figura 2.- Las verticales con mayor crecimiento



Nota. Aclaración del crecimiento de las verticales ordenadas según el ranking. Fuente: elaboración propia a partir de datos recopilados de Finnovating.

El uso de Fintech está más desarrollado en países con mayor PIB per cápita, en lugares donde los márgenes y costes bancarios son más altos y con menor restricción de regulación bancaria. También, es más habitual su uso cuando la facilidad de negocio es mayor, existe mayor protección del inversor, alta eficiencia del sistema judicial, y donde mercados de créditos y bonos están más desarrollados. La pandemia COVID-19 ha fomentado el uso de las compras online, lo que ha potenciado la digitalización y el uso de Fintech (Cornelli, et al., 2020).

2. STARTUP.

Del término FinTech, aparece el término Startup, no podríamos hablar de una sin la otra, pues las Startup surgieron a raíz de la FinTech. ¿Qué se denomina Startup? Del mismo modo que con FinTech, el abanico de definiciones es muy amplio, pero el terreno en el que habitan es más concreto, tipo de empresa. Para la continuación de este TFG, tomaremos por definición de Startup a empresas de reciente creación, innovadoras, resilientes y cuyo objetivo es la creación de bienes o prestación de servicios, por medio de las TIC's. Esta definición la hemos obtenido a partir de las definiciones otorgadas por los siguientes autores:

Empresa naciente que para su actividad emplea el uso intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación, es un modelo de negocio escalable, de rápido crecimiento y sostenibilidad temporal (Hernández, 2021).

Negocio escalable que crece rápida y eficientemente. Buscan capital y financiamiento en el mercado a través de tecnologías digitales. Son compañías jóvenes, escalables, tecnológicas, económicas, disruptivas e innovadoras (Codeglia, 2021).

Algunas de las características que destacan en este tipo de empresas, es que son empresas innovadoras, que operan con costes inferiores a las empresas tradicionales, en ocasiones mínimos, su objetivo es crecer rápidamente, suelen tener altos ingresos

generados por las economías de escala que les proporciona el uso de las TIC's y operan en constante evolución (Fernández, 2021).

Una de las principales diferencias de las Startup a las empresas tradicionales, se encuentra en su financiación. Los costes de desarrollo de las Startup son mucho más bajos que los de las empresas tradicionales, y las fuentes de financiación que utilizan, son distintas.

Figura 3.- Fuentes de financiación de las Startup.

FFF (Family, Friends and fools) <ul style="list-style-type: none">• Son las personas cercanas al entorno del emprendedor que aportan un capital reducido para apoyar en el comienzo.
Private equity <ul style="list-style-type: none">• Se reserva para empresas prácticamente ya consolidadas que necesita una gran inversión para seguir expandiendo su negocio.
Seed capital <ul style="list-style-type: none">• Es capital "semilla" que suele aparecer en la fase más temprana del ciclo de financiación de la compañía.
Business angels <ul style="list-style-type: none">• Son personas que deciden apoyar el proyecto e invertir su propio dinero para involucrarse en un nuevo negocio.
Venture capital <ul style="list-style-type: none">• Es el conocido capital riesgo, suele aparecer cuando la empresa se encuentra en una etapa más avanzada. Esta financiación procede de fondos de inversión que aportan un gran capital.

Nota. Alternativas de financiación de las Startup. Fuente: elaboración propia con datos recopilados de BBVA.

3. NEOBANCOS.

De la mano de las tecnologías, llegaron los Neobancos, conocidos en inglés como Neo Banks. Con la revolución digital y el uso de internet en la vida cotidiana y en las finanzas, aparecieron los Neobancos. Son una nueva generación de bancos que utiliza tecnología e internet para prestar sus servicios. Puede realizar operaciones como abrir una cuenta y gestionarse utilizando una aplicación (Ramos, 2020).

Son compañías de nueva creación que ofrecen a sus clientes productos financieros en un entorno digital. (Llaveró, 2021).

Esta banca móvil online, ofrece seguridad biométrica, información momentánea de los movimientos de saldo y la posibilidad de transferir dinero y realizar gestiones de forma instantánea a través de un mensaje. Además, ofrecen transferencias entre países, cambiando de divisas sin coste. El público objetivo de este tipo de banco se puede definir como Millennial (Berciano, 2020).

Podemos diferenciar dos tipos de Neobancos, dependiendo si poseen licencia bancaria o no la poseen. En primer lugar, encontramos los Neobancos como tal, que no cuentan con licencia bancaria, sólo disponen de licencia para trabajar con dinero electrónico, por lo que el abanico de sus productos es más restringido que los bancos tradicionales. Por otro lado, encontramos los Neobancos con licencia bancaria, también denominados Challenger Banks, siendo el Banco de España el que emite esta licencia y el Banco Central Europeo el encargado en concederla. Del mismo modo que cualquier entidad tradicional, el Fondo de Garantía de Depósitos cubre hasta 100.000 euros de depósito en estos bancos digitales. España cuenta con más Neobancos que Challenger Banks (Berciano, 2020).

Según Llaveró (2021), los servicios que ofrecen los Neobancos son:

- Oferta de productos transparente, sencilla, moderna y barata.
- Combinan diferentes divisas.
- Permiten abrir cuentas en otros países.
- Trabajan con la última tecnología.
- Su operativa es 100% digital.
- Operan con criptomonedas.
- Toman medidas de seguridad avanzadas.

Ramos (2021) nos muestra las siguientes ventajas y desventajas de los Neobancos:

Ventajas:

- Control total a través de aplicación móvil, reduciendo los costes y el tiempo al hacer operaciones.
- Precios competitivos y en muchas ocasiones gratuitos.
- Facilidades para abrir una cuenta bancaria.
- Indicadas para viajes al extranjero.

Desventajas:

- Menos regulación que los bancos tradicionales, pueden generar inseguridades.
- Servicio al cliente reducido, sin face to face.

4. PAGOS DIGITALES.

Los pagos digitales han generado un cambio estructural que proporciona un aumento del negocio digital. El desarrollo de las operaciones comerciales digitales está desplazando el pago de efectivo. Los pagos digitales presentan varias ventajas, entre ellas, reducen los costes, facilitan el acceso al sector financiero, reducen los problemas de exclusión financiera en países con economías emergentes además de mejorar la experiencia del cliente. Los pagos digitales permiten pagos seguros, sencillos, inmediatos y a bajo coste. Del mismo modo, esta forma de pago emergente presenta desafíos como son la falta de cultura digital de las personas, el cumplimiento normativo que asumen las Fintech y el riesgo legal que afrontan los bancos centrales en cuanto a las cuentas corrientes de los ciudadanos y sus datos personales (Zunzunegui, 2018).

El uso de los pagos digitales está fomentando el paso a economías con menos uso de efectivo. Con este aumento se espera que cada vez más usuarios lo utilicen para pagar pequeñas transacciones que aún son dominadas por efectivo físico. La revolución tecnológica y los nuevos métodos de pago sin emplear efectivo están provocando una demanda de nuevos productos y servicios adaptados a las nuevas necesidades de los clientes, que viven inmersos en la era digital. Estos nuevos servicios tienen los costes más reducidos en las transacciones, los pagos se efectúan con mayor rapidez y el servicio al cliente es mucho más personalizado (Pacheco y Martínez, 2020).

Las condiciones macroeconómicas también afectan, pues con los tipos de interés bajos, las entidades bancarias disminuyen sus ingresos y para contrarrestar reducen costes uniéndose a la banca online. Del mismo modo, la regulación es otro factor de cambio adaptando las normativas a las innovaciones que van surgiendo. Todos estos cambios no se llevarían a cabo si no fuese por los clientes, las nuevas generaciones han nacido digitalizadas, están familiarizadas con la tecnología, son más exigentes y buscan servicios rápidos y cómodos. Muchas encuestas muestran que los millennials utilizan servicios de pago digitales antes de servicios financieros tradicionales (Pacheco y Martínez, 2020).

A raíz de lo anterior, también encontramos como crecen los monederos digitales. Estos nos permiten realizar transacciones monetarias digitales a través de un dispositivo electrónico conectado a la red, se encargan de almacenar la información necesaria para realizar el pago, como los datos de las tarjetas de crédito o débito y las cuentas bancarias de los clientes. Dentro de los monederos digitales encontramos dos tipos: monederos online (online wallets) y monederos móviles (mobile wallets). El primero de ellos, los monederos online, permiten realizar pagos a distancia, a través de internet, normalmente desde la página web en la que se realiza el pago. En cambio, los monederos móviles, utilizan el dispositivo móvil para iniciar, realizar y/o confirmar cualquier compra. Estos pagos funcionan con tecnología electromagnética sin contacto (NFC), mediante códigos CR (Quick Response) o Bluetooth. En el dispositivo móvil debe tener alguna aplicación wallet, de forma que almacene los datos de su tarjeta y al realizar el pago, es suficiente con acercar el móvil al TPV del establecimiento. La diferencia entre el primer monedero y el segundo es que el primero es sin contacto físico y el segundo con contacto físico. Los monederos digitales son una versión digitalizada de las tarjetas de crédito y/o débito (Pacheco y Martínez, 2020).

a. Transferencias digitales.

Las transferencias monetarias P2P consisten en transferir dinero entre particulares a nivel nacional o internacional, a través de la red usando aparatos electrónicos como ordenadores, tablets o móviles. Son sencillas y rápidas de ejecutar, como si se enviase

un mensaje de móvil o un correo electrónico. Para los monederos digitales, estos pagos son una buena forma de ampliar su abanico de servicios y una medida de adquirir nuevos clientes. Para la interoperabilidad de transferencias transfronterizas, depende la gran medida del coste del servicio. La Fintech apuesta por transferencias digitales sencillas, con las que poder enviar dinero a cualquier parte del mundo en unos instantes y saber dónde se encuentra el mismo, siguiendo su trayectoria desde un dispositivo conectado a la red, transparentes y con bajos costes. Además de garantizar la seguridad y la confianza de los clientes (Pacheco y Martínez, 2020).

Las Fintech ha dado lugar a la aparición de nuevas alternativas en el envío de dinero, diferente a los bancos tradicionales. Estas tienen menores comisiones o incluso sin comisión. Son las conocidas agencias de transferencias de dinero. Son empresas especializadas en el envío de dinero tanto nacional como internacional. Se diferencian en la forma de envío y recepción del dinero. Algunas realizan el envío totalmente online y otras, además del envío online cuentan con establecimientos físicos repartidos mundialmente donde pueden enviarse y recibir dinero en persona.

Figura 4.- Agencias de envío de dinero.

Correos	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrece un servicio de giro postal mediante el que poder enviar y recibir dinero tanto nacional como internacional.
Western Union	<ul style="list-style-type: none"> • Permite enviar dinero a cualquier parte del mundo vía online, en sus oficinas o desde las oficinas de correos.
Ria	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza envíos a través de su página web o en persona mediante sus oficinas.
MoneyGram	<ul style="list-style-type: none"> • Al igual que la anterior, realiza envíos mediante su web de modo online o en persona en sus oficinas.
Xoom by Paypal	<ul style="list-style-type: none"> • Es un servicio de Paypal especializado en el envío de dinero a países de Latinoamérica, Asia y África. El envío es online, pero la entrega puede ser en efectivo.
Bizum	<ul style="list-style-type: none"> • Es un servicio fácil, instantáneo y sin comisiones, que surgió como iniciativa de 24 entidades bancarias españolas.
TransferWise	<ul style="list-style-type: none"> • Es un servicio de transferencia de dinero sin cargos ocultos, utilizando el tipo de cambio real.

Nota. Nombre y definición de las distintas agencias de envío de dinero. Fuente: elaboración propia a partir de datos recopilados de webs.

5. MONEDAS DIGITALES.

En los principales medios de pago podemos distinguir dos categorías principales: unidades de cuenta soberanas y unidades de cuenta privadas. Las unidades de cuenta soberanas son los billetes, monedas, dinero escritural y dinero electrónico, emitidas o garantizadas por la autoridad. Las unidades de cuenta privada son monedas virtuales y monedas estables. Se tratan de una representación digital de valor, aceptada como medio de pago, sin ser emitida ni garantizada por una autoridad. Debido a los riesgos que ocasiona las sociedades sin efectivo y la sustitución de la moneda, por la disminución del uso de efectivo y el incremento de moneda digital privada, muchos bancos centrales, investigan la posibilidad de emitir CBDC minoristas nacionales como complemento del efectivo y los depósitos bancarios (Viñuela, Sapena y Wandosell 2020).

b. Criptomonedas.

Las criptomonedas son monedas digitales o virtuales que utilizan criptografía, lo que le aporta un alto nivel de seguridad y dificultad de falsificar. Estas funcionan como monedas tradicionales, pudiendo ser su uso intercambio y operaciones como cualquier otra divisa. La característica que la diferencia de las monedas físicas tradicionales es que se encuentran fuera del control de los gobiernos e instituciones financieras, pues se tratan de monedas de carácter privado (García, 2018).

Ventajas de las criptomonedas:

- Ningún banco puede congelar tus fondos en el caso de que haya problemas de caja, política o aplicación de la normativa 2014/59/UE.
- Las comisiones son menores.
- Puedes usarlas en cualquier país.
- No hay ningún requisito para tener cuentas en criptomonedas o límites impuestos por los intermediarios.
- Tus operaciones son anónimas.

(Serrano, 2020, p. 61).

Desventajas de las criptomonedas:

- Pagos irreversibles
- No es un método de pago aceptado universalmente
- Riesgo de pérdida de capital
- Exposición a estafas
- Alta volatilidad
- Falta de marco institucional
- Posibilidad de uso en actividades ilegales
- Confiabilidad reducida
- Falta de valoración

(Pedro Ramírez, 2021).

i. Bitcoin.

Bitcoin es un tipo de moneda virtual privada que apareció en 2008 propuesta por "Satoshi Nakamoto", un individuo o grupo de individuos del que, hoy en día, seguimos sin tener conocimiento de su identidad. Este tipo de moneda es el más conocido y con mayor valor en la actualidad. Casi a diario oímos hablar de Bitcoins, o la nueva moneda virtual. Es aceptada por la sociedad en cuanto a la confianza que genera el intercambio entre dos personas sin una tercera persona de mediador, y a la vez, genera obstáculos para que las fuerzas del orden rastreen el registro de transacciones sospechosas debido a su anonimato y privacidad (Nerurkar, Patel, Busnel, Ludinard, Kumari y Khan, 2021).

Las operaciones que se realizan con Bitcoins son confirmadas para su validez por voluntarios llamados mineros que trabajan en una red de nodos (Nerurkar, et al. 2021), mediante un sistema de codificación muy sofisticado que permite la transferencia de datos digitales, donde queda registrada toda transacción sin compartir información personal. Se trata de un sistema compartido por los usuarios a través de una red peer to peer. Todos los usuarios tienen la misma información y esta se va actualizando constantemente. Esta información queda encriptada, unida en cadenas a través de algoritmos muy complejos que no se pueden modificar ni eliminar. Este sistema de codificación es conocido como Blockchain o "cadena de bloques" (García 2018).

Además del uso cotidiano de una moneda digital, Bitcoins es cada vez más popular como una nueva opción de inversión alternativa en la cartera global. Es un activo financiero diferente a los tradicionales, con riesgo y rendimiento altos, por su volatilidad (Tan, Huang y Xiao, 2021).

Según el análisis de la liquidez de los mercados de criptomonedas a largo plazo, realizado por los autores Brauneis, Mestel y Theissen (2021), refieren que usando como medida de liquidez el estimador de spread de Adbi y Ranaldo, 2017, Bitcoins es la moneda más líquida, siendo el resto de las criptomonedas estudiadas Ethereum, Litecoin y Ripple. Consideran que la liquidez de las criptomonedas es independiente de otros mercados financieros, como la renta variable o los mercados de divisas, opinan que la variabilidad depende de variables específicas de las criptomonedas.

A finales de 2017, el precio de Bitcoin disminuyó en un 70%, coincidiendo con la introducción de los futuros de Bitcoin en el mercado, por lo que hay autores que asimilan esta caída del precio a la influencia de los futuros de Bitcoins. Sin embargo, en el estudio del análisis sobre la afectación del precio de Bitcoin, no se relacionó el comercio de futuros de Bitcoin con el rendimiento de los futuros de Bitcoin y los rendimientos al contado, por lo que se descarta que la introducción de futuros de Bitcoin colapsara el mercado al contado en 2017. Para ello, en el estudio, emparejaron los datos del mercado de futuros de Bitcoin con los del mercado al contado de Bitcoin y los rendimientos al contado (Harroti e Ishida, 2021).

Recientemente, Nayib Bukele, presidente de El Salvador, ha convertido esta criptomoneda (Bitcoin) en moneda de curso legal en el país. Esta ley entrará en vigor tres meses después de ser publicada en el Diario Oficial de El Salvador, de este modo, a partir de entonces, cualquier persona natural o jurídica podría utilizar esta moneda para sus transacciones. Esta moneda será útil junto al dólar, pero se espera que pueda provocar la desaparición del dólar en un futuro. La población contará con libertad legislativa para utilizar el dólar o el bitcoin, según prefieran. Debido a la gran volatilidad de esta moneda, y los riesgos que causa en ella, para paliar el miedo y desconfianza en la población, el gobierno creará un fideicomiso en el Banco de Desarrollo del país, donde las personas puedan canjear automáticamente los bitcoins que deseen. Una de las ventajas que podría presentar este tipo de monedas, es el ahorro de las comisiones de intermediarios en las remesas que se reciben del extranjero (González, 2021).

El uso de criptomonedas es limitado hoy en día en España, si bien, se espera su aumento en el tiempo. Esto es debido en gran medida a la confianza y privacidad que poseen los individuos sobre esta moneda. El riesgo que genera la volatilidad de esta moneda afecta directamente a la confianza de los empresarios en el uso de la misma. Para el fomento del uso de bitcoin, es necesario que tanto empresas, comercios e instituciones, estén suficientemente capacitados para recibir pago de clientes con esta criptomoneda (Palos, Saura y Ayestarán, 2021).

ii. CBDC.

Una CBDC es una moneda digital emitida por un banco central que combina criptografía y tecnología de contabilidad digital. Se trata de un pasivo que puede imitar las características del efectivo y servir como reserva del banco central. La posibilidad de su implantación surge a raíz de la aparición del Bitcoin y otras criptomonedas que pueden competir con el dinero físico emitido por un banco central. La moneda digital del banco central (CBDC), estaría respaldada por el banco central y podría utilizarse por personas y empresas para realizar pagos o depósitos de valor, como las actuales monedas. Esta moneda digital estaría depositada en un banco central por usuarios (pasivos para bancos estatales) anónimos (reservas bancarias) o nominales (billetes) y remunerados (Náñez, Echarte, Sanz y Kaczmarek, 2020).

Algunos de los motivos que discuten los bancos centrales para no establecer una CBDC son:

- Preferencia por moneda virtual privada.
- Falta de demanda o incapacidad para funcionar.
- Necesidad de más seguridad e investigación.
- No destacar ninguna ventaja sobre el pago electrónico.

Además de estas, existen más criptomonedas, algunas de ellas son las siguientes:

Tabla 2.- Criptomonedas más conocidas

Ethereum, Ether ETH	Después de Bitcoin es la moneda con mayor capitalización de mercado. Su cadena le permite crear aplicaciones utilizando blockchain. El Ether proporciona el combustible necesario para procesar las aplicaciones descentralizadas de la red.
Dogecoin DOGE	Se trata de una modificación del Bitcoin, con el objetivo de llegar a más destinatarios. Los bloques de esta moneda se extraen con relativa rapidez.
Cardano ADA	Es una criptomoneda que se puede utilizar en cualquier parte del mundo como intercambio seguro de valor, sin ningún intermediario externo.
Litecoin LTC	Es una moneda de código abierto de igual a igual. El código fuente es público y cualquiera puede acceder a él. Es un tipo de criptomoneda basada en una red peer-to-peer que permite pagos instantáneos.
Binance Coin BNB	Es la criptomoneda emitida por el intercambio más grande del mundo, Binance. Ofrece la ventaja de poder reducir el costo de las

	tarifas por transacción a las personas con tokens BNB en su cuenta.
Polkadot DOT	Es un proyecto de blockchain creado para resolver el problema basado en inexactitudes de comunicación entre cadenas de bloques.
Ripple XRP	Además de ser una de las criptomonedas mas grande, es una red de pago para bancos con el objetivo de hacer que las transacciones de pago internaciones entre ellos sean más eficientes y rentables.

Nota: Descripción de algunas de las criptomonedas más conocidas. Fuente: elaboración propia a partir de datos tomados del periódico Economía3 (Ramírez, 2021).

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA

Para la realización de este trabajo se llevarán a cabo dos investigaciones. Estando enfocadas a la adecuación del objetivo principal del tema, el estudio de las brechas en la interoperabilidad de pagos digitales entre países desarrollados y países en vía de desarrollo.

En primer lugar, encontrándonos en el marco teórico, realizaremos una investigación secundaria. Consistente en una revisión bibliográfica a partir de información suministrada de la web, tales como: páginas web, artículos de revistas, blog, estudios de años anteriores y bases de datos de los países de estudio. Esto nos ocupará la mitad del proyecto. Al finalizar esta revisión, habremos entendido los términos y la situación actual sobre la banca digital, la Fintech, los pagos digitales y la interoperabilidad monetaria digital entre España y América Latina. Esta revisión nos dará conocimientos en el tema objeto de estudio y nos servirá de guía y apoyo para la segunda parte de este.

Una vez cerrado el marco teórico, pasaremos al marco empírico. Esta será la investigación primaria del proyecto. Estudiaremos y analizaremos las brechas existentes en la interoperabilidad de los pagos digitales entre América Latina y España. Para ello, utilizaremos como técnica de investigación la encuesta y como herramienta en la que se basa un cuestionario, que se realizará mediante internet, de modo que evitemos el contacto físico con los encuestados y a la vez consiga llegar al mayor número de personas posibles. La muestra de personas que realizará el cuestionario, son inmigrantes de origen americano, residentes en España. Personas que emigraron para trabajar en estas zonas rurales y que habitualmente ejecutan movimiento monetario digital con su país de origen.

Utilizando el programa Excel, lograremos realizar un análisis descriptivo que nos dará información de los resultados obtenidos. Con estos valores determinaremos conclusiones sobre lo estudiado y propondremos soluciones para paliar las brechas.

CAPÍTULO 4

INTEROPERABILIDAD MONETARIA ENTRE LATINOAMÉRICA Y ESPAÑA

1. SITUACIÓN ECONÓMICA EN LATINOAMÉRICA.

Los países pertenecientes a América Latina son categorizados como países subdesarrollados.

Entendemos por país subdesarrollado, o país menos desarrollado, a aquel que presenta un producto interior bruto per cápita (PIB) bajo, se encuentra impedimentos estructurales para su crecimiento económico mantenido en el tiempo e índices de desigualdad elevados. Además de tener un ingreso por persona bajo, tienen problemas sociales, culturales y políticos que frenan su expansión (Westreicher, 2019).

Algunas de las características de estos países que nos expone Westreicher (2019) son:

- Vulnerabilidad a los hechos que sucedan en las economías más grandes.
- Escaso nivel de desarrollo humano, altos porcentajes de pobreza, desempleo, mortalidad materna e infantil y bajo nivel de alfabetización y escolaridad.
- Recursos humanos débiles, con bajos niveles de salud, educación y nutrición.
- Bajo nivel de infraestructuras.

Tras la pandemia Covid-19, América Latina ha sido de las más afectada en todos los niveles. El informe sobre los efectos económicos y sociales del covid-19 para América Latina, emitido el 3 de abril de 2020 por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, nos muestra la situación actual con los siguientes datos:

- La tasa de pobreza en 2019 fue superior al 30% y la tasa de pobreza extrema superior al 10%.
- La tasa de crecimiento del PIB de 2010 al 2019 fue del 1,9%.
- La tasa de variación de formación bruta de capital fijo de 2011 al 2018, disminuyó en 0,9%.
- Se ha producido un cierre de escuelas, que ha provocado la existencia de 1,2 millones de niños son escolarización actualmente.

Del mismo modo, este informe nos ofrece una proyección futura a corto-medio plazo, no favorable. Se espera un aumento del desempleo, disminución de salarios, disminución del nivel educativo, aumento de pobreza y pobreza extrema, congestión de los sistemas de salud, quiebra de empresas, desigualdades entre países, reducción de inversión privada, menor crecimiento económico, falta de integración en las cadenas de valor y deterior de las capacidades productivas y del capital humano.

En el informe aparecen aclaraciones del tipo: “los países de la región tienen capacidades productivas poco sofisticadas y fragmentadas a nivel regional” (CEPAL, 2020).

2. FINTECH EN LATINOAMÉRICA.

En cuanto a la implantación y crecimiento de las Fintech, y todo lo relacionado con la tecnología y finanzas que conlleva esta nueva era, ha sido y continúa siendo a menor ritmo en Latinoamérica que en otros países, como por ejemplo España. Puesto que el objeto de estudio de este proyecto es la interoperabilidad de los pagos digitales entre España y América Latina, es fundamental conocer el nivel de digitalización y las brechas que actualmente tiene este país. Según los autores estudiados, esta es la situación en el mismo.

La Fintech ha logrado consolidarse y mantener su crecimiento en la industria en los últimos años. Para los mercados de Latinoamérica supone un reto debido a la coyuntura social existente, que afecta a la forma en que prestan servicios y los clientes puedan acceder a ellos. Otro reto que tiene es dar servicio a la población no bancarizada debido a las condiciones socioeconómicas que posee dicha población. Por último, el reto más representativo es el coste que genera la implantación de tecnología en la industria debido a los costes de software y la falta de financiación para ejercer la inversión que encuentran los emprendedores al crear un negocio o adaptarlo a las Fintech (Chajin, 2019).

El uso de las Fintech podría suponer disminución de los costes financieros, pero podría conllevar problemas de tipo regulatorio. El modelo de cotes fijos podría aumentar la participación en hogares con menor salario, pero mantendría desigualdades en todos los grupos sociales (Philippon, 2019).

Las comunidades rurales presentan brechas digitales y financieras. Estas se ven provocadas por el acceso a internet y el tipo de móvil que se posea, pues son tecnologías necesarias para el uso de Fintech. Otra carencia financiera es el cese o la inexistencia de sucursales. Dentro de las comunidades rurales, existen zonas con tasas de internet de alta velocidad, poseen teléfonos inteligentes y banca online, por lo que las brechas son significativas a nivel geográfico (Friedline, Narahariseti y Weaver, 2019).

La telefonía móvil y los servicios que esta ofrece es una oportunidad de aprovechamiento para avanzar en el sector tecnológico. Sin embargo, existen desigualdades a gran nivel en la implementación de telefonía móvil entre los distintos países que forman América Latina. Los servicios que prestan la mayoría de los países de la región son transferencias entre usuarios, consultar saldo, depósitos, recargas al móvil, pagos de servicios y pagos en comercios, entre otros. Y muy escasos son los que además de los servicios anteriores, ofrecen pagos del transporte público, pago de taxis, recepción de remesas internacionales y recepción de transferencias monetarias condicionadas (Roa, García, Frías y Correa, 2017).

Debido a que las operaciones realizadas a través de dinero digital dependen de la naturaleza de los proveedores de servicios y en la mayoría de los casos están sujetas a barreras regulatorias. Tienen redes de distribución menores que otros países, exigen requisitos y están sujetas a regulación que limitan el uso de estos servicios a gran parte de la población. Es de vital importancia para una buena inclusión financiera, una regulación flexible y completa, y en el caso de estos países, no cuentan con ella. La población es muy conservadora y opta por productos con los que está familiarizada antes que productos innovadores (Roa, García, Frías y Correa, 2017).

Los móviles aumentan la inclusión financiera digital, dando acceso a servicios bancarios como ahorros, préstamos, seguros...etc. Los pagos móviles entre cuentas bancarias presentan ciertas limitaciones, lo que ha dado lugar a un aumento de pagos minoristas interbancarios. Estos no son nuevos, pero sí cuentan con un alcance nuevo, mayor. Algunas de las ventajas que presentan es poder transferir fondos entre cuentas

con mayor rapidez, tienen menor coste que los pagos con tarjetas, y son más ubicuos que los servicios de circuito cerrado (Lee y Deng, 2018).

Para el crecimiento de las Startup en América Latina existe poca mano de obra especializada. A pesar de la aparición del Instituto Nacional del Emprendedor (INADEM), la regulación de estas empresas no está actualizada en la Ciudad de México, lo que detiene en gran medida su crecimiento (Chávez, Vilchis y Enríquez, 2020).

La creación de la banca digital dejó una serie de dificultades en la población que a día de hoy son verdaderos retos. Estos son: la comunicación, la carencia de confianza por parte de los clientes, la dificultad de adaptación de la sociedad a este sector, el difícil acceso e inclusión que encuentra la población más vulnerable, la falta de seguridad en las operaciones, la regulación y el sistema tributario por parte del Estado, la capacidad socioeconómica de la población, y la cultura financiera de los miembros de la región, entre otros (Nope y Salguero, 2021).

Otro desafío es la identidad digital, pues en esta región existen ciudadanos que no pueden mostrar su identidad retrocediendo así la inmersión en la economía digital. A pesar de que las empresas multinacionales cuentan con sistemas integrados como son los ERP (Enterprise Resource Planning), para el desarrollo de sus servicios, los costes de inversión y la atracción del capital humano, es una de las principales barreras, pues los costes son elevados y la ciudadanía capacitada para este puesto es limitada (Véliz, Velasteguí y Pérez, 2018).

Por último, es fundamental la conexión a la red de internet para el desarrollo de Fintech, y esta depende en gran medida de la localización en que se encuentre, pues existen desigualdades dentro de la propia región. Las regiones urbanas poseen una menor infraestructura que una región periférica o una capital. Del mismo modo, la calidad de red varía en función si se trata de un hogar, un centro educativo o una empresa (Escuder, 2019).

3. INTEROPERABILIDAD DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS EN ENTRE ESPAÑA Y LATINOAMÉRICA.

Para enviar dinero a Latinoamérica, puede realizarse de dos modos, mediante transferencias bancarias o por servicios de envío de dinero.

Tabla 3.- Tipos de envío de dinero.

Online	Permiten el envío desde cualquier lugar y cualquier hora, solo es necesario un dispositivo con conexión a internet. Para este método es necesario disponer de una tarjeta de crédito o débito, así como conexión a internet tanto el remitente como el destinatario.
En persona	Este está disponible tanto para enviar dinero en efectivo como con tarjeta de crédito o débito. El remitente, si desea enviar en efectivo deberá desplazarse hasta la oficina y contratar el servicio, del mismo modo, el destinatario puede elegir el modo de recibir el dinero, bien online a su cuenta bancaria o en persona trasladándose a la oficina de la empresa en la que se contrató el servicio.
Con tarjeta de crédito/ débito	Este envío podrá realizarse a través de una empresa de envío de dinero o por medio de Fintech como Xoom de Paypal.
Desde una cuenta bancaria	Es posible realizar transferencias desde el banco tradicional, si bien, hay bancos que tienen algunos límites en cuanto al importe y otros que no realizan envíos a bancos latinoamericanos. Es imprescindible que tanto remitente como destinatario cuenten con una cuenta bancaria para poder utilizar este método.
Sin cuenta bancaria	A través del giro de correos, es posible enviar y recibir dinero sin necesidad de tener cuenta bancaria. Tanto el envío como la recogida se realizan en persona, en la oficina de correos sin necesidad de internet ni cuenta bancaria, pues no se utiliza dinero digital para tal operación.

Nota. Definición de varios tipos de envío de dinero. Fuente: elaboración propia a partir de datos recopilados de la web.

En cuanto a las diferencias entre las transferencias a través del banco y por medio de agencias de envío de dinero, podemos encontrar una serie de ventajas y desventajas en cada una de ellas. En primer lugar, las transferencias bancarias presentan como ventajas que si el remitente y el destinatario usan el mismo banco, pueden reducir las tasas e impuestos de las transferencias, en cuanto a las desventajas, los bancos pueden cobrar tasas por transacción elevadas, del mismo modo estas tasas aumentan aún más si se realizan en persona a través de un agente del banco y no mediante la web del mismo, además, pueden imponer tarifas e impuestos adicionales según la política de transferencia de cada institución financiera. El banco receptor puede cobrar tarifas e impuestos añadidos, a la retirada del efectivo. Por otro lado, las ventajas que observamos en las agencias de envío de dinero, es poder realizar el envío en la moneda que se desee, los destinatarios pueden recibir el dinero en tiempo real y los envíos se consideran seguros, ya que hay regulaciones que las compañías deben seguir. Sin

embargo, como desventajas aparecen varias, una de ellas es el cobro de tarifas que tiene, pues el envío no será íntegro, sino que se le resta la tarifa que cada agencia tenga impuesta, las transferencias son irreversibles, una vez realizadas no hay forma de anularlas y, además, existen estafadores que aprovechan las transferencias electrónicas para engañar a las personas (Wise, 2020).

CAPÍTULO 5

INVESTIGACIÓN EMPÍRICA

1. INTRODUCCIÓN.

Para el estudio empírico se ha realizado un cuestionario. Este se ha dividido en dos partes, un análisis sociodemográfico y un análisis de las posibles brechas en la interoperabilidad de pagos digitales entre España y Latinoamérica. La muestra seleccionada de la población para realizar dicho cuestionario ha sido inmigrantes de origen latino, residentes en España y que utilizan aplicaciones digitales monetarias interactuando entre ambos continentes, dando lugar a una recaudación de 200 encuestas.

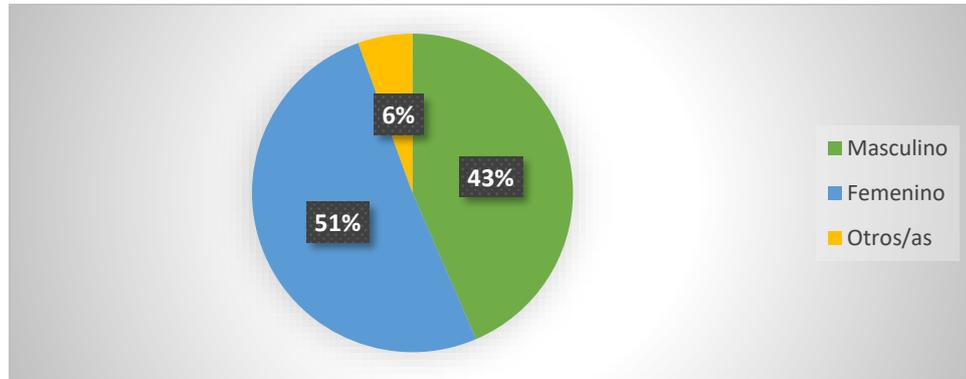
Centrándonos en el estudio principal del proyecto, se ha dividido el cuestionario en función de los objetivos que se pretendía estudiar, utilizando para su medición la escala Likert, de modo que han resultado de la siguiente forma:

- a) Nivel de confianza en el uso de los datos personales. Se pretende conocer el nivel de confianza que los usuarios tienen en el uso de sus datos personales por parte de las aplicaciones digitales.
- b) Nivel de aceptación de las aplicaciones para los usuarios. Se pretende conocer el nivel de aceptación en los usuarios del uso de las aplicaciones digitales.
- c) Nivel de utilidad de las aplicaciones. Se pretende conocer el uso de las aplicaciones digitales por parte de los usuarios.
- d) Nivel de sencillez en el uso de aplicaciones. Se pretende conocer el grado de sencillez que las aplicaciones digitales ofrecen a los usuarios que las utilizan.
- e) Nivel de facilidad para convertir en billetes y monedas el dinero virtual. Se pretende conocer la facilidad de convertir en dinero físico los envíos monetarios que se realizan desde España hasta América Latina.
- f) Nivel de influencia de la calidad de internet en las operaciones. Se pretende conocer el nivel de afectación de la calidad de internet en el uso de las aplicaciones digitales.

2. ANÁLISIS DE DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS.

En primer lugar, analizaremos los datos sociodemográficos de los encuestados. Estos nos marcarán un punto de partida a la hora de elaborar conclusiones, pues también son motivos de brechas digitales.

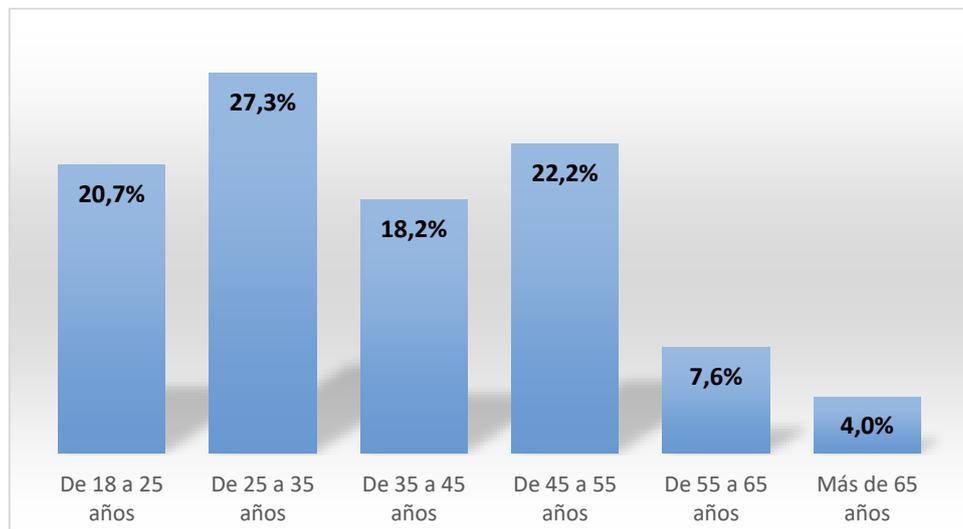
Ilustración 1.- Género de los encuestados.



Fuente: elaboración propia.

El 51% de las personas encuestadas son de género femenino, mientras que el 43% son de género masculino. Ambos datos son muy similares, quedando un 6% de resultados ocultos.

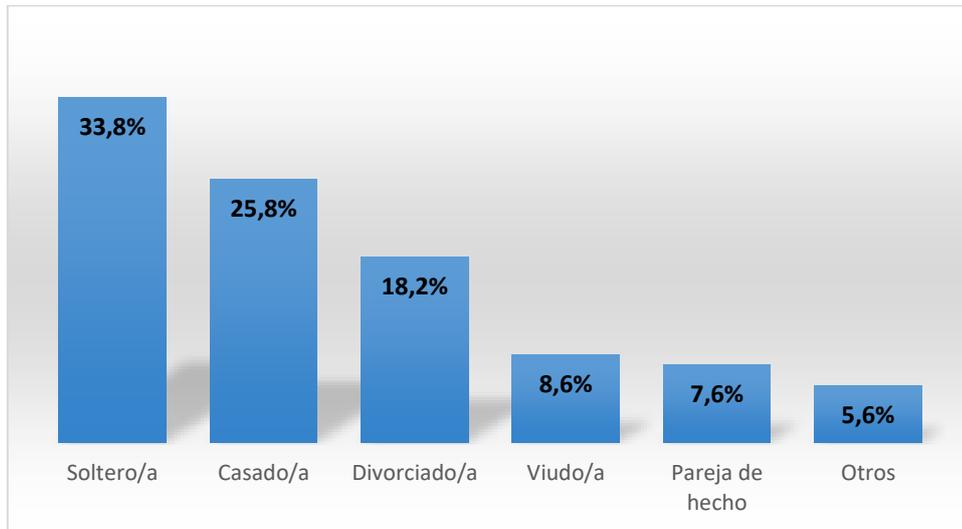
Ilustración 2.- Edad de los encuestados.



Fuente: elaboración propia.

En cuanto a la edad de los encuestados, de 18 años a 55 años son datos muy igualados. En cabeza encontramos con un 27,3% a los registrados entre 25 y 35 años, seguidos de 22,2% de 45 a 55 años. Les siguen los de 18 a 25 años y posteriormente de 45 a 55 años. Los menos encuestados son de mayor edad, de en adelante. Podríamos concluir en que la población inmigrante es joven, o la población adulta no suele utilizar aplicaciones digitales.

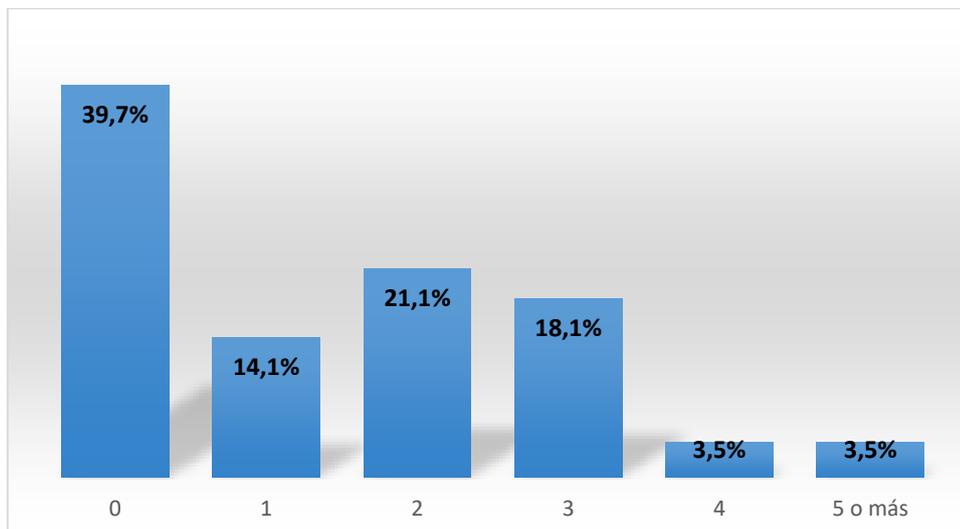
Ilustración 3.- Estado civil de los encuestados.



Fuente: elaboración propia.

La mayoría de los encuestados es soltero/a, siendo un 33,8% de la muestra. Le siguen casado/a, 25,8%, divorciado/a, 18,3%, y en menor medida viudo/a, pareja de hecho y otros.

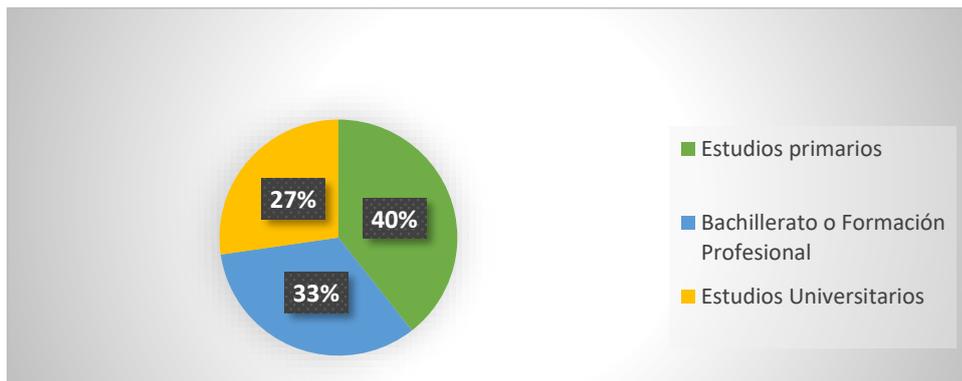
Ilustración 4.- Número de hijos de los encuestados.



Fuente: elaboración propia.

En cuanto al número de hijos, es bastante dispar. Por un lado, encontramos un 39,7% de encuestados sin hijos, y por otro lado un 21,1% con dos hijos y un 18,1% de encuestados con 3 hijos. La mayor parte de la población es sin hijos.

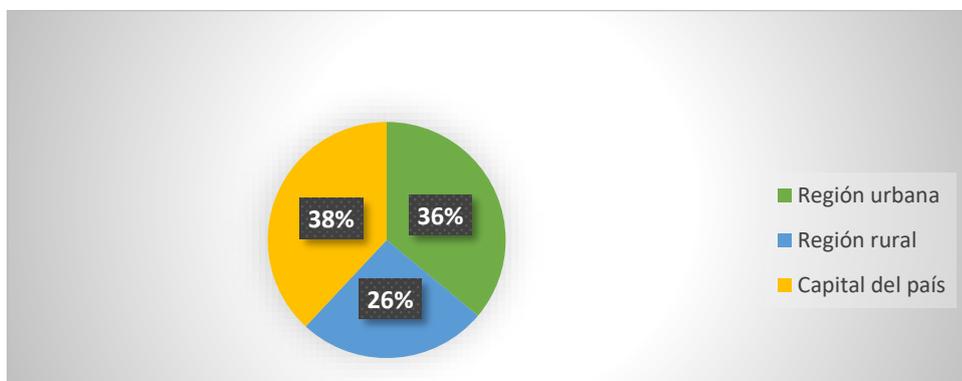
Ilustración 5.- Nivel de estudio de los encuestados.



Fuente: elaboración propia.

El nivel educativo de los encuestados es bastante equitativo. Este es un apartado que resultaba de gran inquietud al elaborar el cuestionario, pues al no conocer el nivel educativo y/o la formación o capacidad de conocimiento en finanzas, era de gran envergadura transmitir las preguntas con la sencillez suficiente para que todo usuario entendiese qué se le preguntaba. Observamos que la mayor formación son estudios primarios, con un 40%, seguido de bachillerato o formación profesional con un 33% y en menor medida las personas con nivel universitarios, teniendo estas una representación del 27%.

Ilustración 6.- Zona de Latinoamérica.



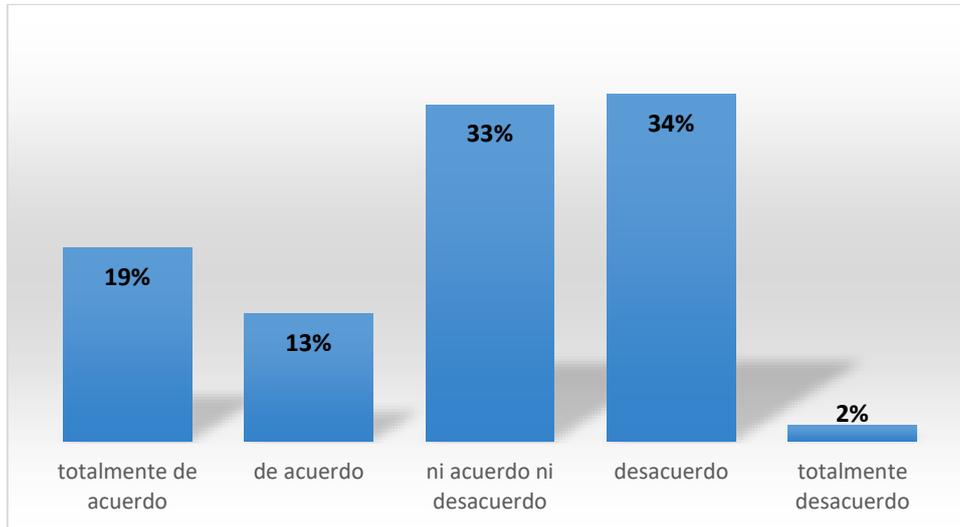
Fuente: elaboración propia.

El conocimiento de la zona de América Latina a la que se envía el dinero o residen las cuentas bancarias que virtualmente se gestionan es un apartado a tener muy en cuenta, pues de esta, depende la calidad de factores muy influyentes en el uso de la aplicación.

3. RESULTADOS OBTENIDOS

a) Nivel de confianza en el uso de los datos personales.

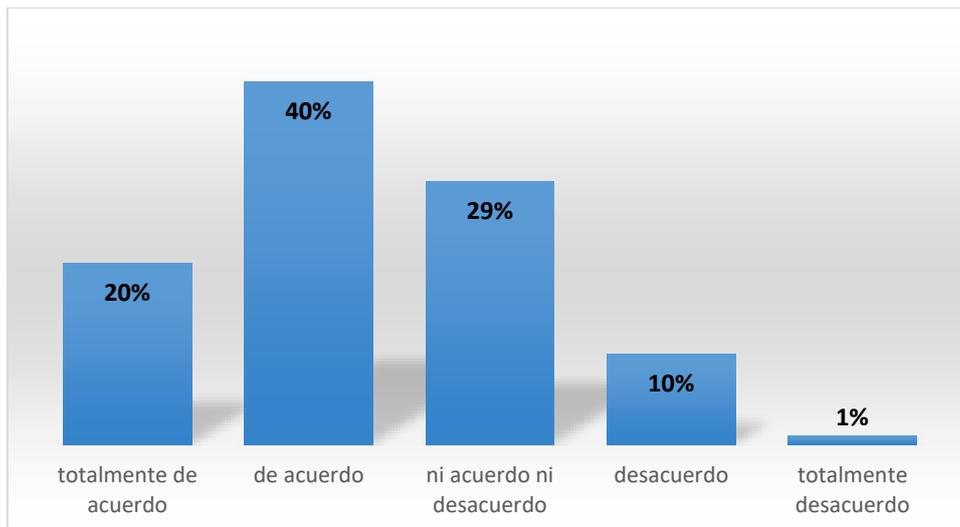
Ilustración 7.- Considero que mis datos personales están seguros utilizando aplicaciones de envío de dinero.



Fuente: elaboración propia.

Podemos observar que la mayoría de los encuestados no siente seguridad referente al uso de sus datos personales cuando utilizan dichas aplicaciones, siendo los mayores porcentajes de 34% y 33%, en desacuerdo e indiferencia con la afirmación propuesta en el cuestionario.

Ilustración 8.- Considero fiables las aplicaciones de envío de dinero.

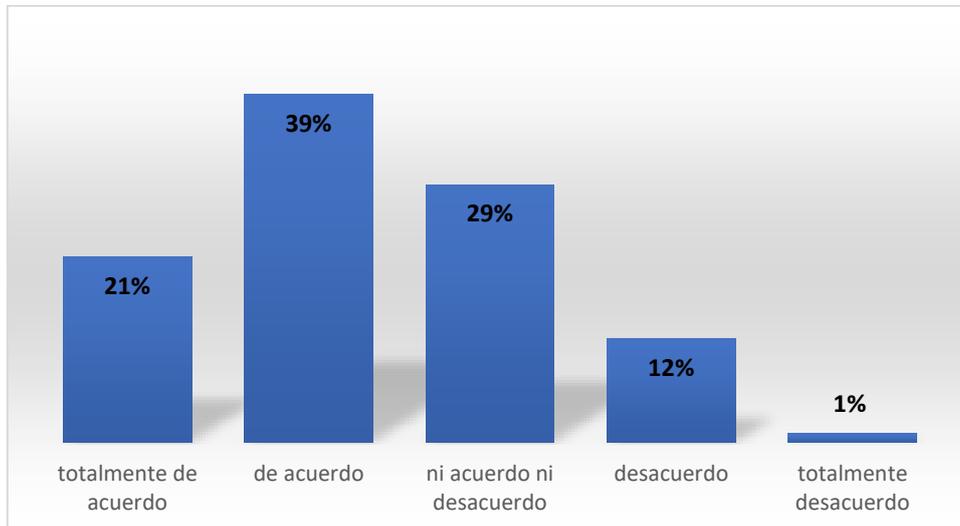


Fuente: elaboración propia.

En cuanto a la fiabilidad de las aplicaciones, las respuestas son positivas, pues un 40% de los encuestados dice estar de acuerdo y un 20% de ellos, totalmente de acuerdo. Al margen, en la indiferencia encontramos un 39% de los encuestados. Finalmente, en desacuerdo y total desacuerdo son muy pocos los encuestados que encontramos, por

lo que la fiabilidad en los usuarios en cuanto al uso de la aplicación la podemos considerar alta.

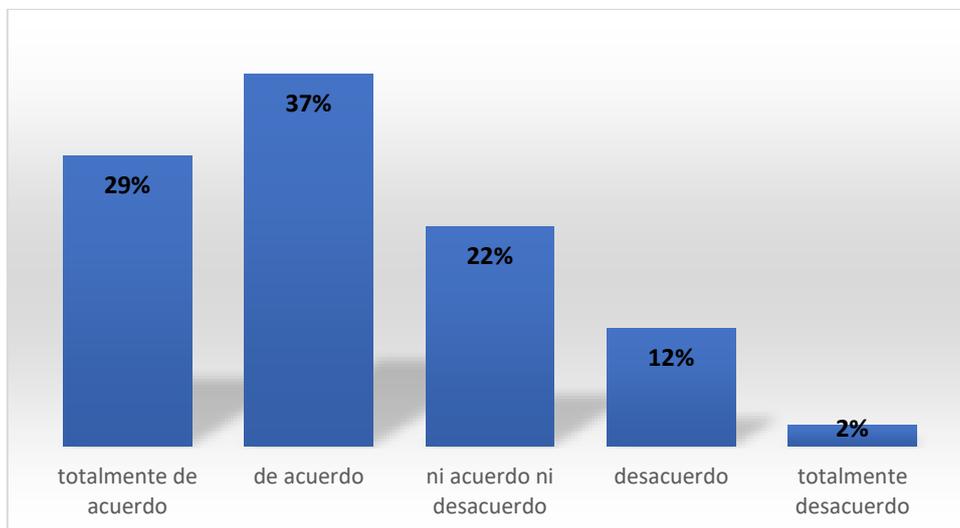
Ilustración 9.- Confío en las aplicaciones de envío de dinero.



Fuente: elaboración propia.

De nuevo observamos que los usuarios confían en las aplicaciones, siendo los porcentajes a nivel positivo los más elevados.

Ilustración 10.- Tengo miedo al mal uso de mis datos personales al realizar la transferencia o las gestiones financieras.

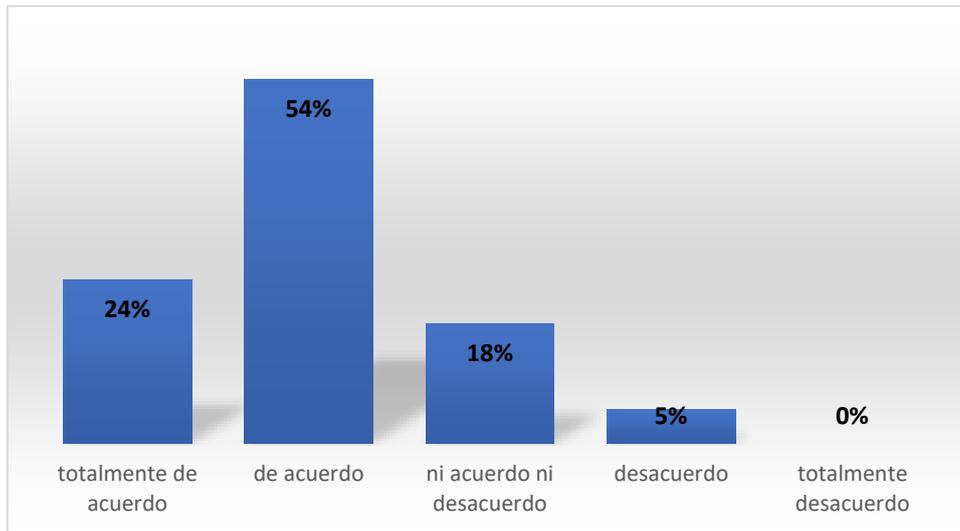


Fuente: elaboración propia.

Del mismo modo que en la afirmación anterior referente al miedo y desconfianza del uso de los datos personales por parte de las aplicaciones, los usuarios están de acuerdo, y totalmente de acuerdo, con un 37% y 29% en que tienen miedo. Le sigue la indiferencia, siendo esta un 22%. Los encuestados tienen miedo y desconfianza del uso de sus datos personales.

b) Nivel de aceptación de las aplicaciones para los usuarios.

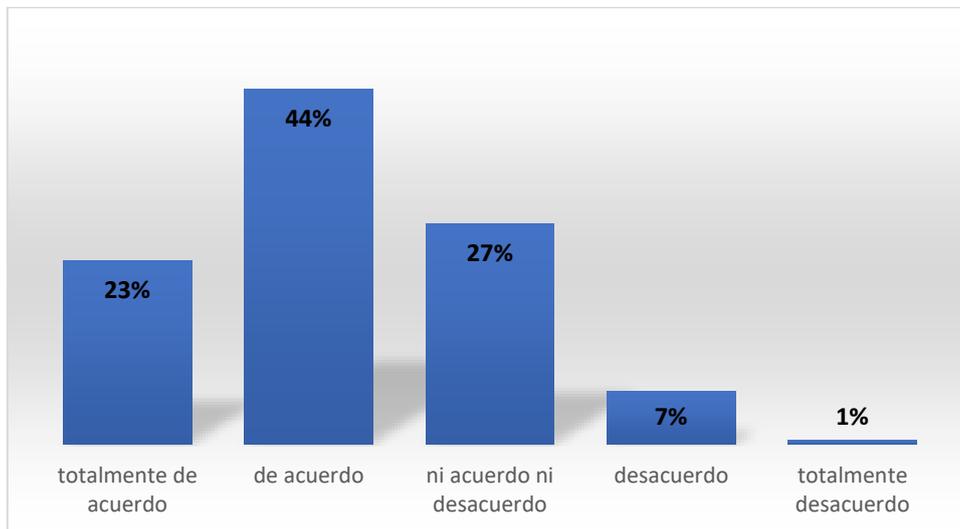
Ilustración 11.- Estas aplicaciones cumplen con mis necesidades de envío de dinero.



Fuente: Elaboración propia.

Según un 54% de los usuarios, están de acuerdo en el cumplimiento de las necesidades de las aplicaciones que utilizan, y un 24% están totalmente de acuerdo. Podemos decir que las aplicaciones son válidas para cubrir las necesidades de los clientes.

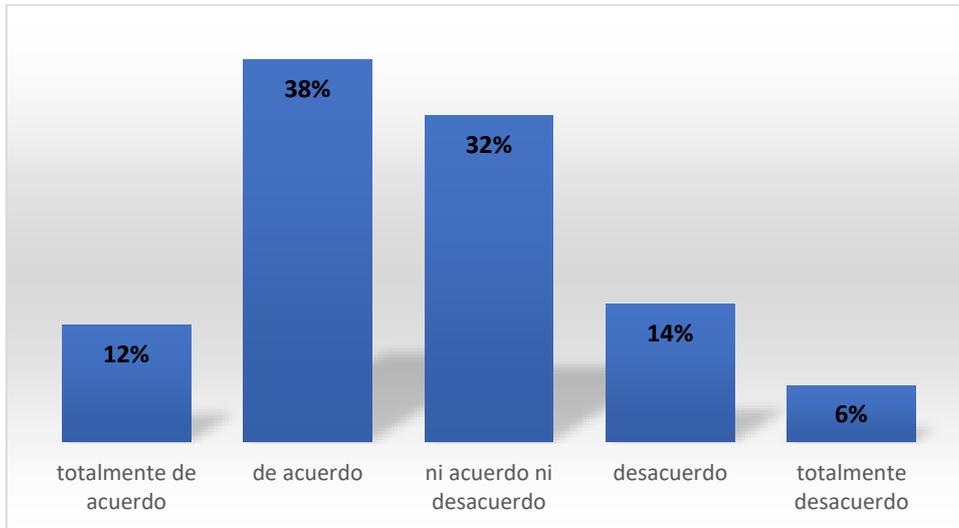
Ilustración 12.- Recomiendo las aplicaciones de envío de dinero.



Fuente: elaboración propia.

La mayoría de los usuarios están de acuerdo, y totalmente de acuerdo en recomendar el uso de estas aplicaciones, lo que es muy positivo.

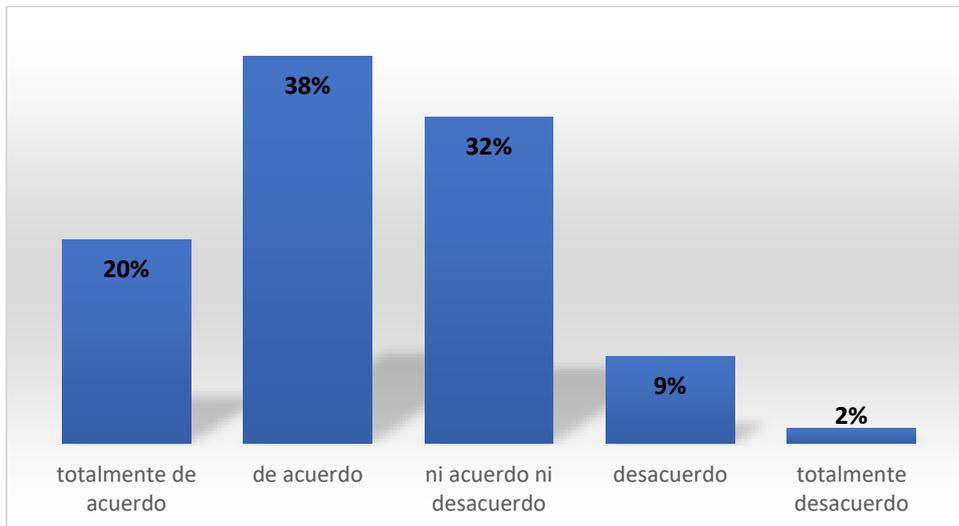
Ilustración 13.- Conozco todos los servicios de las aplicaciones de envío de dinero.



Fuente: elaboración propia.

En cuanto el conocimiento de los servicios que ofrecen las aplicaciones, los datos son positivos y elevados. Siendo un 38% de acuerdo, 12% totalmente de acuerdo y 32% en indiferencia. He de tener en cuenta el nivel educativo y los conocimientos financieros que poseen los encuestados, pues puede influir en gran medida en esta afirmación.

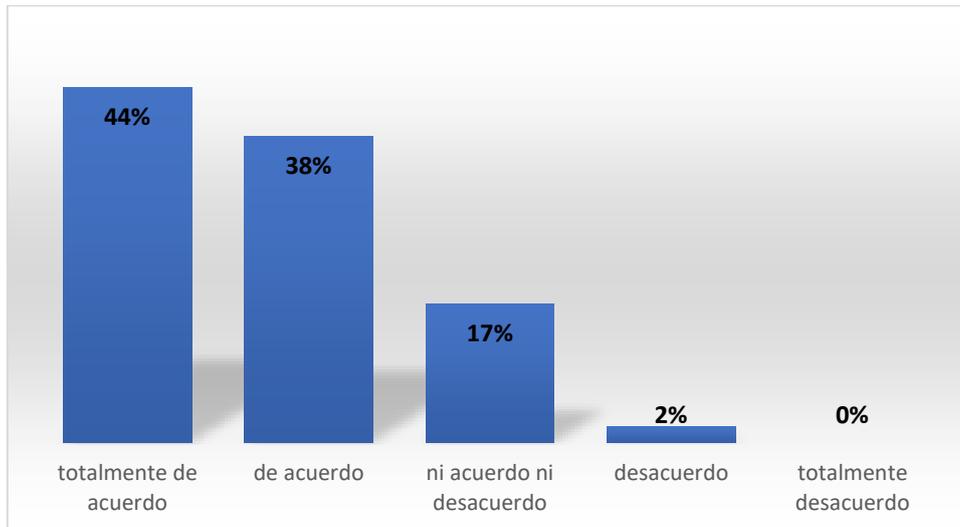
Ilustración 14.- Conozco las operaciones que se realizan al enviar dinero mediante aplicación.



Fuente: elaboración propia.

Esta figura corrobora lo recogido en la anterior, siendo los datos muy similares.

Ilustración 15.- Se podrían mejorar las condiciones de las tarifas en las aplicaciones de envío de dinero.

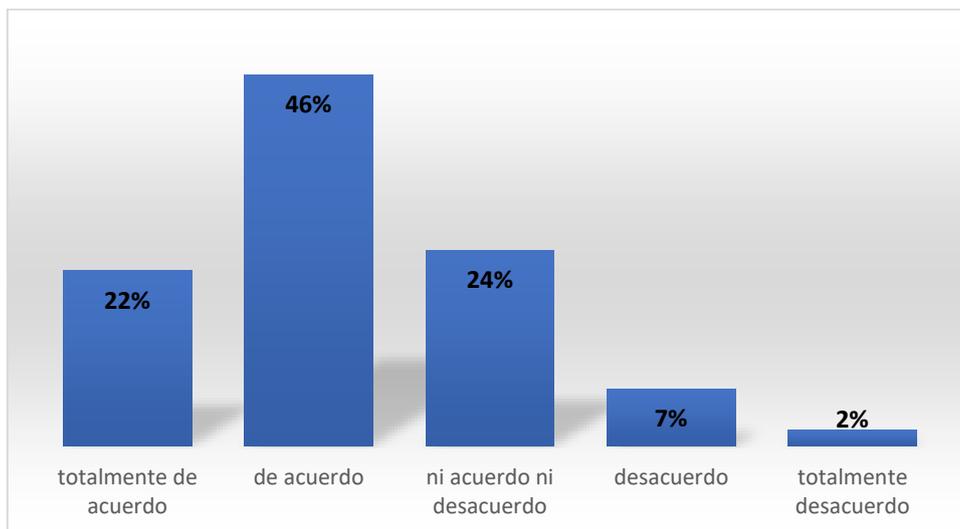


Fuente: elaboración propia.

Una de las brechas más repetitiva en el uso de las aplicaciones es la tarifa que cobran a los clientes, siendo estas elevadas. Los usuarios están totalmente de acuerdo en un 44%, de acuerdo en un 38% e indiferentes en un 17%, podemos afirmar que las condiciones se pueden mejorar y que estas son una barrera para el uso en muchos usuarios.

c) Nivel de utilidad de las aplicaciones.

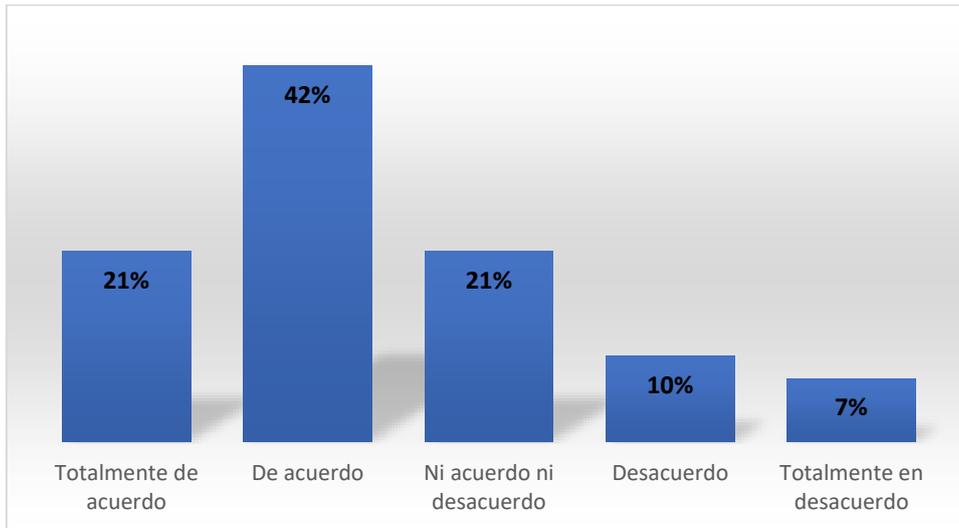
Ilustración 16.- Me adapto al uso de aplicaciones para enviar dinero a la hora de realizar gestiones financieras.



Fuente: elaboración propia.

En cuanto a la adaptación de los usuarios a nivel de uso de las aplicaciones, se puede considerar alta, pues un 45% de los encuestados dice estar de acuerdo con esta afirmación, y un 22% estar totalmente de acuerdo. El siguiente porcentaje con mayor volumen es la indiferencia con un 24%.

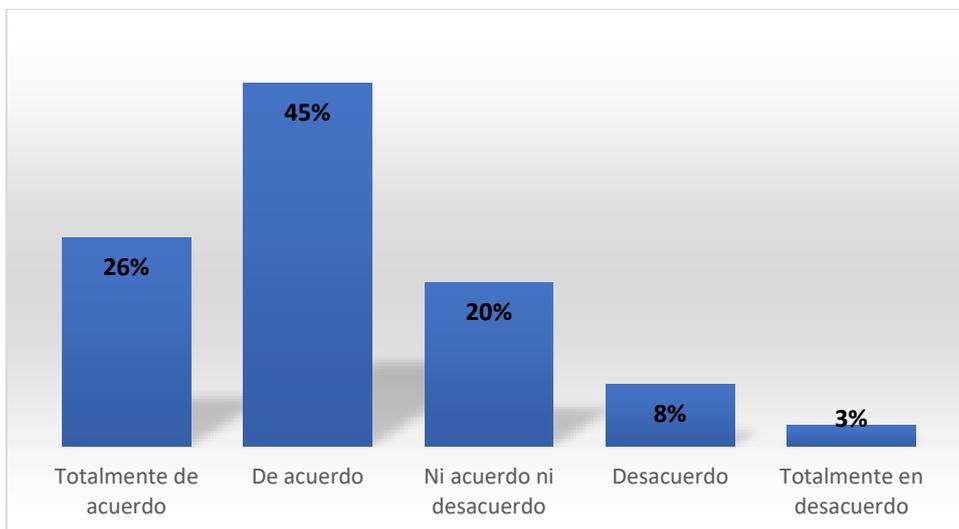
Ilustración 17.- Suelo realizar el envío mediante agencias de envío de dinero.



Fuente: elaboración propia.

El usuario encuestado indica en un 42% estar de acuerdo con realizar los envíos monetarios a través de agencias específicas, sin embargo, un 10% y un 7%, indica no hacerlo. Esto puede tratarse de diversos motivos, comodidad, asequibilidad, conocimiento de las aplicaciones, calidad de internet, calidad del dispositivo... entre otros.

Ilustración 18.- Suelo realizar el envío por mí mismo, sin ayuda de agencias de envío de dinero.



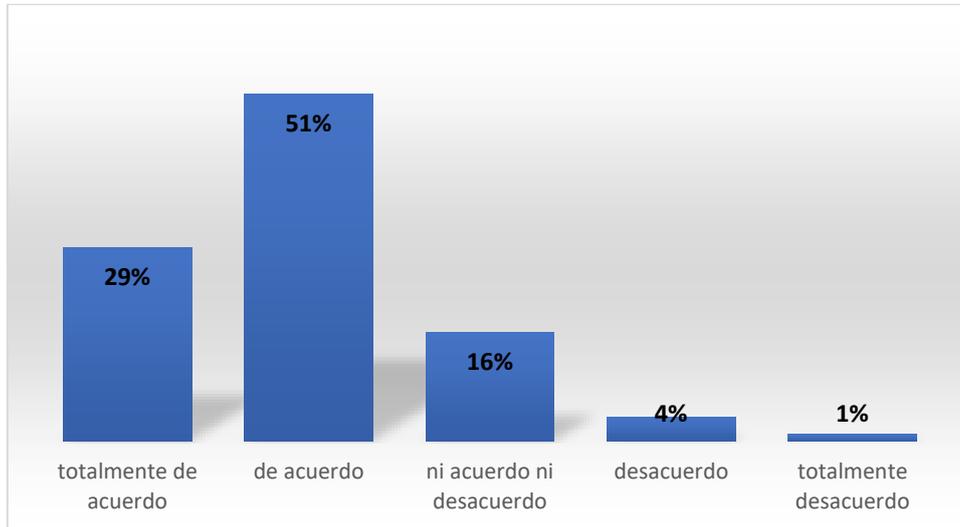
Fuente: elaboración propia.

Respecto al modo de envío de dinero, es muy equitativo entre realizarlo por ellos mismos, o mediante agencias de envío de dinero. Un 45% de los usuarios dice estar de acuerdo en enviarlo por ellos mismos, y un 26% está totalmente de acuerdo. Datos que son elevados.

Por otro lado, un 42% y un 21% de los usuarios encuestados, dicen estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en enviar dinero con ayuda de agencias de dinero. Esta cuestión la podemos relacionar con el tipo de tarifas, con el nivel de educación y conocimientos

financieros, la zona a la que se envía dinero, pues en ciertas zonas no existen agencias de envío y necesitan trasladarse a otros lugares, la calidad de internet y el dispositivo que se disponga para realizar el envío, el conocimiento de uso de la aplicación, entre otros.

Ilustración 19.- Pienso seguir utilizando aplicaciones de envío de dinero.

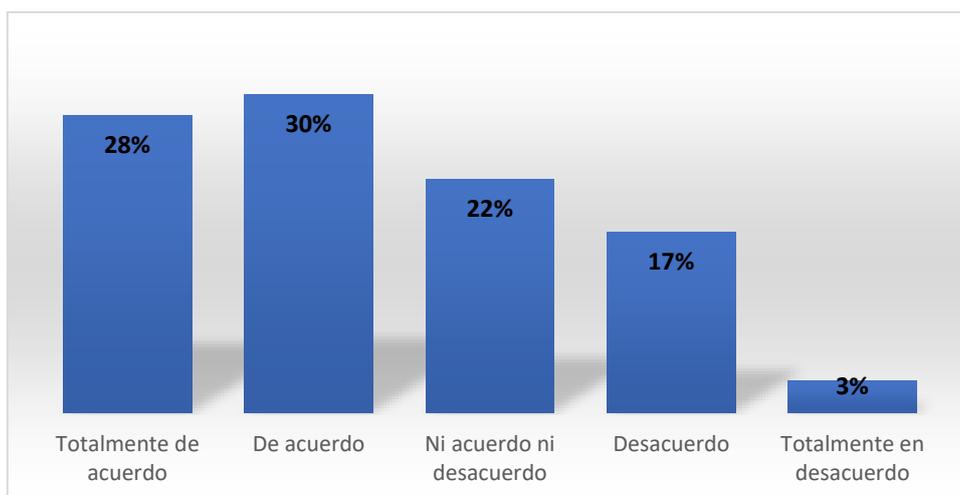


Fuente: elaboración propia.

Aparentemente el servicio de las aplicaciones es efectivo pues un 51% de los encuestados dicen estar de acuerdo en seguir utilizándolas y un 29% estar totalmente de acuerdo. Son datos muy positivos por lo que nos lleva a pensar que cumplen con las necesidades del cliente.

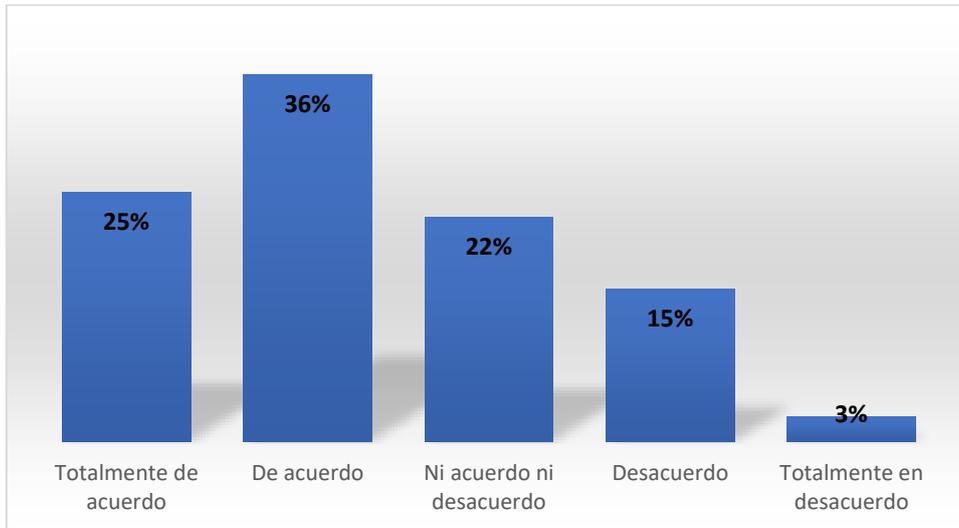
d) Nivel de sencillez en el uso de aplicaciones.

Ilustración 20.- Es sencillo enviar dinero por mí mismo, mediante una aplicación con un dispositivo propio.



Fuente: elaboración propia.

Ilustración 21.- Es sencillo enviar dinero mediante agencias de envío de dinero.

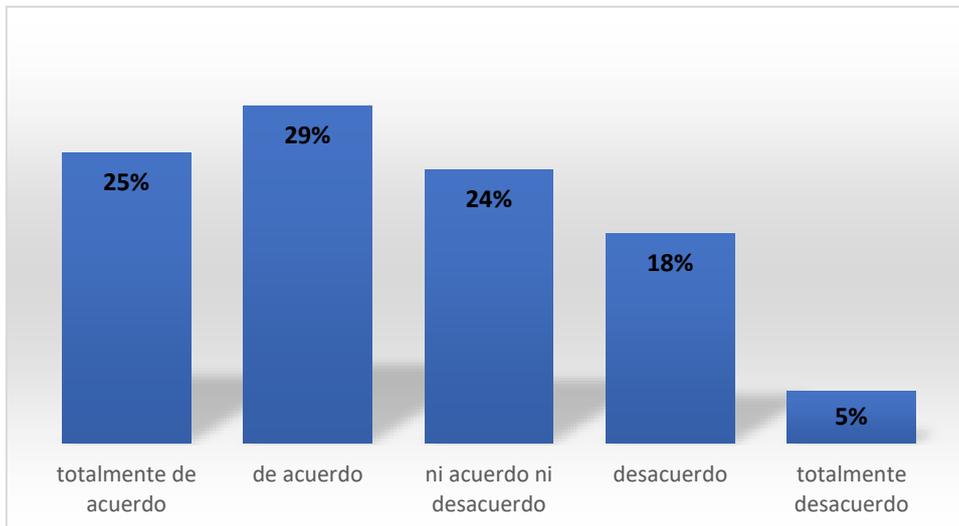


Fuente: elaboración propia.

En cuanto a la sencillez para enviar dinero, en comparación entre realizar la operación por sí mismo o realizarla mediante agencia, ambas obtienen resultados muy positivos, pues, un 30% de los encuestados dice ser sencillo realizarlo ellos mismos y un 36% dice ser sencillo realizarlo mediante agencias. Lo que podemos observar que de ambos modos la sencillez es alta.

e) Nivel de facilidad para convertir en billetes y monedas el dinero virtual.

Ilustración 22.- Es sencillo convertir en billetes y monedas, el dinero enviado a través de una aplicación.



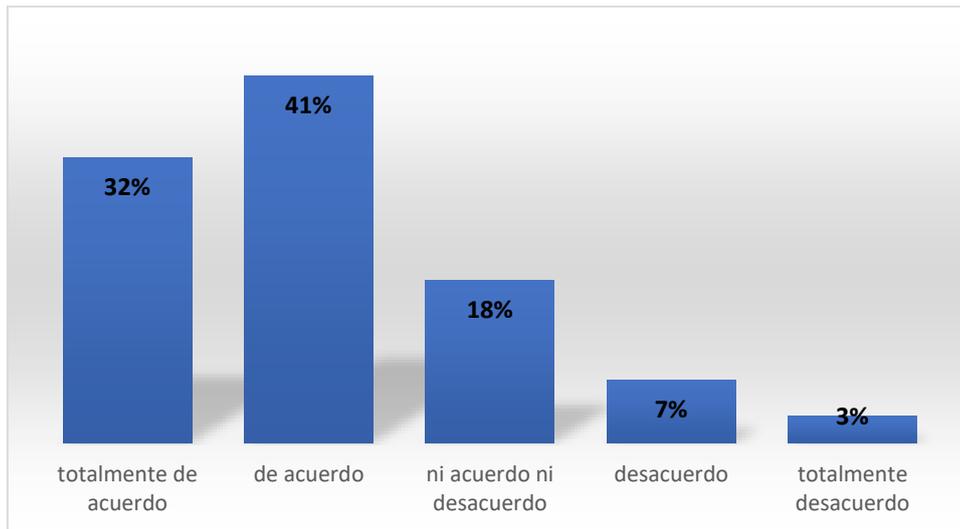
Fuente: elaboración propia.

Uno de los objetivos principales del uso de estas aplicaciones para los encuestados, es el envío de dinero a su país de origen. La dificultad de convertir el dinero metálico la cantidad monetaria enviada, puede ser una brecha, pues depende de la zona a la que se envíe el dinero, y el método de envío que se utilice, es más sencillo o complicado. En el caso de los encuestados, un 29% dice ser sencillo, un 25% está totalmente de

acuerdo con la sencillez, pero un 24% se mantiene en el término medio, seguido de un 18% que no lo considera sencillo. Teniendo en cuenta que son 200 las personas encuestadas y que el envío se realiza a varias zonas de Latinoamérica, podemos concretar que la sencillez en conjunto es alta, pero depende de otras variables.

f) Nivel de influencia de la calidad de internet en las operaciones.

Ilustración 23.- Creo que influye la calidad de la red de internet y el dispositivo que se utilice, para recibir transferencias monetarias a través de una aplicación.



Fuente: elaboración propia.

La calidad del internet es uno de los influyentes principales en el uso de aplicaciones informáticas, pues sería imposible acceder a ellas sin conexión. Como podemos observar el 41% de los usuarios encuestados están de acuerdo con esta afirmación, seguido de un 32% "totalmente de acuerdo". Son porcentajes mayores en gran medida del resto de respuestas, pues es evidente que, sin una buena conexión a la red, el uso de aplicaciones se complica, lo que da lugar a una de las brechas digitales.

CAPÍTULO 6

CONCLUSIONES

1. CONCLUSIÓN ANÁLISIS TEÓRICO.

Una vez realizada la revisión de la literatura, me encuentro con una serie de ideas y conocimientos que a priori no conocía. Uno de ellos es la ambigüedad de significados y/o definiciones para un mismo término, Fintech. Tecnología en el ecosistema financiero es la definición más acertada a mi parecer. Además, he conocido que, dentro de esta, hay subconjuntos con actividades propias, cada una de ellas encargadas de realizar una función distinta. Su evolución es constante y aunque ha sido en la entrada de la era digital cuando ha dado el gran salto, nacieron mucho antes de lo que pensaba.

La mejor opción para nacer como empresa en este ecosistema, son las Startup. Inmersas en las TIC's, con fuentes de financiación mucho más asequibles que las empresas cotidianas.

La aparición de los Neobancos enfrentó a la banca tradicional a nivel de servicios y clientes, lo que en gran medida provocó que la banca tradicional se sumergiera en la era digital, con el fin de mantener a su línea de clientes. Cada día son más los usuarios que optan por un banco digital antes que uno tradicional, sobre todo las nuevas generaciones conocidas como población Millennial. Personas que han nacido en la era digital y que la prefieren frente a la tradicional.

El uso de los pagos digitales está llevando poco a poco a la desaparición del dinero físico. Las compras mediante internet cada día son más demandadas y con ello el pago digital. Además, en compras o acciones físicas, también se utilizan los pagos digitales. Por su sencillez y comodidad, la población utiliza muy a menudo este tipo de pago, lo que puede llevar en un futuro a la eliminación del dinero físico. un gran avance que, aunque hoy en día parezca alertador, en un futuro podría ocurrir.

El nuevo método de pago y subyacente en contratos de derivados, las monedas digitales. Cada día oímos hablar de ellas, sobre todo de Bitcoin, la más conocida. Son monedas de cuentas privadas, en España actualmente no tienen el mismo nivel de uso como método de pago que en otros países, pero con el tiempo seguramente lo tenga, como los pagos digitales.

2. CONCLUSION INVESTIGACIÓN EMPÍRICA.

En cuanto a la investigación de campo, no ha sido sencillo encontrar usuarios que se ofrecieran a realizar el cuestionario, por ello, el número total de la muestra ha sido 200. La población ha mostrado miedo a lo desconocido y desconfianza a la realización de la actividad. De las personas que se han ofrecido ha realizarlo, he obtenido datos que me han sido de gran ayuda.

De las características sociodemográficas, puedo concretar que la mayoría de las personas encuestadas son mujeres, en edad joven, de 25 a 35 años, solteras y sin hijos. Esto puede deberse a ser la población que mayor uso haga de aplicaciones móviles, pues el cuestionario ha sido realizado mediante internet para llegar a un mayor alcance y prevenir el contacto físico debido al COVID-19.

En cuanto al objetivo principal del proyecto, las brechas digitales en la interoperabilidad de pagos digitales entre España y Latinoamérica, he comprobado que

son varias, están relacionadas entre sí, y la desaparición de estas podría ser lenta y complicada.

En primer lugar, el nivel de educación de los usuarios, causa fundamental, en esta encuesta la mayoría poseen un nivel educativo de estudios primario, seguidos de bachillerato y formación profesional, en último lugar encontramos población con estudios universitarios. El conocimiento es fundamental para el manejo de cualquier dispositivo, y aún más para el uso correcto de aplicaciones. La población latina que no posee nivel educativo adecuado queda excluida de la Fintech, pues difícilmente podrán utilizar una aplicación si ni siquiera saben usar un dispositivo. Para paliar esa carencia, existen agencias de envío de dinero, que realizan las operaciones por el usuario, cubriendo sus necesidades.

Muy relacionado con la brecha anterior, encontramos la siguiente: localización en Latinoamérica a la que se envía dinero o se posee la cuenta bancaria que se utiliza desde España. He distinguido en tres zonas, región urbana, región capital y capital del país. La población encuestada realiza operaciones en capital de país en mayor medida, seguido de región urbana y finalmente de región rural. Esto está relacionado con varios factores. Uno de ellos es la calidad de internet, suele ser mayor en capitales de países y peor o prácticamente nula en regiones rurales. Del mismo modo, el nivel educativo suele ser mayor en capitales de países, y la existencia de sucursales físicas tanto bancarias como agencias de envío de dinero, se encuentran en capitales de países. Esto deja aislado al resto de regiones, sobre todo las rurales, pues la infraestructura de comunicación entre regiones no es adecuada y los medios de desplazamiento son escasos o de difícil acceso para cierto tipo de población, lo que las aparta de la Fintech.

En cuanto a los objetivos que pretendía medir con el cuestionario, los niveles son los siguientes:

Los usuarios confían en las aplicaciones en cuanto a su actividad, pero desconfían y tienen miedo al tipo de uso que puedan hacer respecto a sus datos personales.

La aceptación de estas aplicaciones en los usuarios es buena, indican recomendarlas y conocer los servicios que ofrecen, si bien, están totalmente de acuerdo en la posibilidad de mejoras de las tarifas de estas. Habitualmente suelen ser muy elevadas.

En cuanto a la utilidad de las mismas, dicen tener buena utilidad, usarlas por ellos mismos y mediante agencias, además de asegurar seguir utilizándolas.

El nivel de sencillez es alto, los encuestados entienden el uso y no les provoca dificultad.

Donde encuentran dificultad es en la conversión de billetes y monedas virtuales a físicos, pues, como comentaba anteriormente, las carencias están relacionadas entre sí, y las poblaciones sin establecimientos físicos donde realizar conversiones deben desplazarse a otras zonas para realizarlo.

Por último, el nivel de influencia de la calidad de la red y del dispositivo, es muy alto. Recordemos que la Fintech es tecnología financiera y los factores principales para la tecnología son conexión a internet y dispositivos para ejecutarlo.

Bibliografía

- Alonso, S. L. N., Fernández, M. Á. E., Bas, D. S., & Kaczmarek, J. (2020). Reasons fostering or discouraging the implementation of central bank-backed digital currency: A review. *Economies*, 8(2) doi:10.3390/ECONOMIES8020041
- Altunbaş, Y., & Thornton, J. (2019). The impact of financial development on income inequality: A quantile regression approach. *Economics Letters*, 175, 51-56. doi:10.1016/j.econlet.2018.12.030
- Barrera Álvarez, N y Hernandez Cataño, S. (2020). *Efecto macroeconómico de la creación de las startups en el país* (trabajo de grado). Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria. <https://dspace.tdea.edu.co/handle/tdea/753>
- Berciano Alonso, J. (2020). *La disrupción tecnológica en la banca y la llegada del fintech= The technological disruption on banking and the arrival of Fintech* (trabajo de grado). Universidad de León, León, España. <http://hdl.handle.net/10612/12463>
- Boot, A. (2021). Fintech: ¿qué es viejo, que hay de nuevo? *Revista de estabilidad financiera*. , 53 . <https://doi.org/10.1016/j.ifs.2020.100836>
- Brauneis, A., Mestel, R., & Theissen, E. (2021). What drives the liquidity of cryptocurrencies? A long-term analysis. *Finance Research Letters*, 39, 101537. <https://doi.org/10.1016/j.frl.2020.101537>
- Chajin Meneses, R. (2019). *FinTech en Colombia: Perspectivas de crecimiento y principales efectos en la economía* (Tesis de grado). Pontificia Universidad Javeriana. <http://hdl.handle.net/10554/44267>
- Chávez Marín, A. A., Vilchis Bernal, P. E., & Enríquez Escalona, A. M. (2020). Las startup y su crecimiento en México y América Latina. *Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación*, (diciembre). <https://www.eumed.net/rev/rilcoDS/02/startup-mexico.html>
- Cañete, I. (2020) *¿Qué es una Startup?*. Lugar de publicación: BBVA. <https://www.bbva.com/es/que-es-una-startup/>
- Codeglia, A. (2021) *¿Qué es una startup? Todo lo que necesitas saber sobre el tema*. <https://blog.hotmart.com/es/que-es-una-startup/>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (CEPAL) Página web oficial (consultada el 19/04/21) <https://www.cepal.org/es>
- Cornelli, G., Frost, J., Gambacorta, L., Rau, P. R., Wardrop, R., & Ziegler, T. (2020). Fintech and big tech credit: a new database.
- Cuya, M. L. (2017). *La disrupción de las startups FinTech en el mundo financiero*. Univerdiad PUCP. <http://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/70687>
- Escuder, S. (2019). Regionalización de la brecha digital. Desarrollo de la infraestructura de las TIC en Latinoamérica y Uruguay. *PAAKAT: revista de tecnología y sociedad*, 9(17), 0-0.

- Espinal, C. A. (2019). *Una mirada teórica al fintech en Colombia* (tesis doctoral). Universidad EAFIT. <http://hdl.handle.net/10784/13556>
- Fayos Galán, J. V. (2017). *Nuevas tecnologías en banca y fintech* (tesis de máster). Universidad de Valencia, Valencia, España. <http://hdl.handle.net/10251/76245>
- Fernández, E. (2018) ¿Qué es una startup? *Economía TIC*. Recuperado de <https://economiatic.com/que-es-una-startup/>
- Ferrán, C., & Salim, R. (2008). Fragilidad pragmática: ¿ Las tecnologías informáticas mitigan o se adaptan a deficiencias estructurales del subdesarrollo?. *Economía*, (25), 13-45.
- Friedline T., Naraharisetti., S y Weaver A. (2019, 12 de diciembre). Redlining digital: acceso de las comunidades rurales pobres a fintech e implicaciones para la inclusión financiera. *Diario de la pobreza*. Recuperado de <https://doi.org/10.1080/10875549.2019.1695162>
- García de la Cruz, R. (2019, 3 de febrero). De las Fintech a las Wealthtech. *Finnovating*. Recuperado de <http://rodrigogarciadelacruz.com/de-las-fintech-a-las-wealthtech/>
- García de la Cruz, R. (2021, 5 de marzo). Finnovating presenta el mapa Fintech español de 2021 con más de 450 compañías. *Finnovating*. Recuperado de <http://rodrigogarciadelacruz.com/finnovating-presenta-el-mapa-fintech-espanol-de-2021-con-mas-de-450-companias/>
- García Hernandez, J. M. (2018). Criptomonedas y Aplicación en la Economía (trabajo fin de máster). Universidad Pontificia Comillas, España. <http://hdl.handle.net/11531/32886>
- González, D. M. (10 de junio 2021). Bitcoin en El Salvador: qué se sabe sobre la ley que convertirá el país en el laboratorio mundial de la criptomoneda al hacerla de curso legal. *Corresponsal de BBC News Mundo en México y Centroamérica*. Recuperado de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-57422737>
- Hattori, T. (2021). ¿La introducción de futuros de Bitcoin derrumbó el mercado de Bitcoin a fines de 2017? *Revista norteamericana de economía y finanzas.*, 56 . <https://doi.org/10.1016/j.najef.2020.101322>
- Herández Cuellar, C. (2021) Startup. *Economipedia*. Recuperado de <https://economipedia.com/>
- Lee D. y Deng R. H. (2018). Manual de blockchain, finanzas digitales e inclusión: Criptomoneda, FinTech, InsurTech y regulación. <https://doi.org/10.1016/C2015-0-04334-9>
- Legrá, C. E. V. Inversión extranjera y economía digital: impactos y desafíos en el siglo XXI Foreign investment and digital economy: impacts and challenges in the 21st century. *Internacional*, 51. Recuperado de <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/332/3321686006/index.html>
- Leong, K., y Sung, A. (2018). FinTech (Financial Technology): What is It and How to Use Technologies to Create Business Value in Fintech Way? *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 9(2), 74-78.
- Llavero, J. (2021, 8 de marzo). ¿Qué son los neobancos y por qué te interesan? *Helpmycash*. Recuperado de <https://www.helpmycash.com/banco/neobancos/>

- López, J. L. R., & González, P. H. (2019). Oportunidades de la tecnología aplicada a los mercados financieros: el fenómeno Fintech. *Boletín Económico de ICE*, (3109).
- Luque González, A., Morales Molina, T., & Machado Lopez, L. (2017). Dinero electrónico, desconocimiento y resistencias: El caso de Ambato y Machala en Ecuador. *Revista ciencias pedagógicas e innovación*. Recuperado de <https://doi.org/10.26423/rcpi.v5i3.210>
- Medrano, S. (2019, 28 noviembre). 4 características de las FinTech de rápido crecimiento. *Fintech News*. Recuperado de <https://www.fintechnews.org/caracteristicas-de-las-fintech-de-rapido-crecimiento/>
- Nerurkar, P. (2021). Disección de la cadena de bloques bitcoin: análisis empírico de la red bitcoin (2009-2020). *Revista de aplicaciones informáticas y de red*, 177. <https://doi.org/10.1016/j.jnca.2020.102940>
- Nope Molina, P. N., & Salguero Prieto, M. G. (2021). *Desarrollo de la Banca Digital en Colombia* (trabajo de grado). Universidad Católica de Colombia, Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://hdl.handle.net/10983/25663>
- Oxford Learner's Dictionaries. (2021, abril 20). Recuperado de <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/>
- Palos-Sanchez P, Saura JR, Ayestaran R. Un enfoque exploratorio del proceso de adopción de Bitcoin por parte de ejecutivos comerciales. *Matemáticas*. 2021; 9 (4): 355. <https://doi.org/10.3390/math9040355>
- Pacheco, G. M. S., & Martínez, M. T. B. (2020). La revolución fintech en los medios de pago: situación actual y perspectivas. *Revista de Estudios Empresariales. Segunda época*, (2), 112-133.
- Petrova, L. (2020). Research of interferential factors of accounting and evaluation of cryptocurrency in the practical business model of a company. *Revista San Gregorio.*, 41, 210–221. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i41.1514>
- Philippon, T. (2019). On fintech and financial inclusión. *National Bureau of Economic Research*. <http://www.nber.org/papers/w26330>
- Prinz, A. La microeconomía de los pagos móviles. *Netnomics* 20, 129-151 (2019). <https://doi.org/10.1007/s11066-019-09137-0>
- Ramírez, P. (14 de abril de 2021). ¿Cuáles son los tipos de criptomonedas más importantes? *Economía3*. Recuperado de <https://economia3.com/tipos-de-criptomonedas-mas-importantes/>
- Ramírez, P. (15 de abril de 2021). ¿Qué inconvenientes tiene el uso de criptomonedas? *Economía3*. Recuperado de <https://economia3.com/que-inconvenientes-tiene-el-uso-de-criptomonedas/>
- Ramos, F, C.(2021, 14 de mayo). Neobanco: definición, características y ventajas. *Selectra*. Recuperado de <https://selectra.es/finanzas/bancos/neobancos#que-es-un-neobanco>

- Roa, M., García, N., Frías, A., & Correa, L. (2017). Panorama del dinero móvil en América Latina y el Caribe. *Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos* Recuperado de <http://www.cemla.org/PDF/otros/2017-06-panorama-del-dinero-movil.pdf>.
- Serrano Conde, G. (2018). *Fintech* (trabajo fin de grado). Universidad Pontificia Comillas, España. <http://hdl.handle.net/11531/22651>
- Serrano Ruiz, F. (2020). Escuela de trading: Guía de inversión a corto plazo (4ª). Espasa
- Shin, HS, Gambacorta, L., Frost, J., Doerr, S. y Chen, S. (2021). La brecha de género de las fintech. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3799864>
- Tablado, F. (2021, 2 febrero). Brecha digital. Definición, causas y consecuencias. *Grupo ático 34*. Recuperado de <https://protecciondatos-lopd.com/empresas/brecha-digital/>
- Tan, Z. (2021). Valor en riesgo y rentabilidad de las criptomonedas antes y después del desplome: relaciones a largo plazo y cointegración fraccionada. *Investigación en Negocios y Finanzas Internacionales*. , 56 . <https://doi.org/10.1016/j.ribaf.2020.101347>
- K. Suominen, “El comercio digital en América Latina: ¿qué desafíos enfrentan las empresas y cómo superarlos?”, serie Comercio Internacional, N° 145 (LC/TS.2019/76), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2019.
- Véliz, M. A., Velasteguí, A. M. Y., & Pérez, V. C. (2018). Perspectivas de la economía digital en Latinoamérica: Caso Ecuador. *3c Empresa: investigación y pensamiento crítico*, 7(3), 28-43.
- Viñuela, C., Sapena, J., & Wandosell, G. (2020). The future of money and the central bank digital currency dilemma. *Sustainability (Switzerland)*, 12(22), 1-21. doi:10.3390/su12229697
- Westreicher, G. (2019, 14 de septiembre). País subdesarrollado. *Economipedia*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/pais-subdesarrollado.html>
- Wise, Betsy. (2020, 30 diciembre). ¿Quieres enviar dinero a América Latina? Aquí están los mejores servicios de transferencia de dinero. *Caminofinancial*. Recuperado de <https://www.caminofinancial.com/es/enviar-dinero-a-america-latina-los-mejores-servicios-de-transferencia-de-dinero/>
- Zapata Roldán, M. (2019). *Caso de comparación el sistema de pagos digital entre Colombia y China desde la perspectiva de la promoción a la inclusión financiera* (Doctoral dissertation, Maestría en Administración Financiera). Universidad EAFIT. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10784/14589>
- Zunzunegui, F. (2018, 11 de octubre). La digitalización de los servicios de pago (Open Banking). *Revista de Derecho del Mercado Financiero, Working Paper*, 1, 2018. Recuperado de <https://ssrn.com/abstract=3264759>

Anexos

Valore el grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre aplicaciones de gestión de sus finanzas bancarias *

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Considero que mis datos personales están seguros utilizando aplicaciones de envío de dinero.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estas aplicaciones cumplen con mis necesidades de envío de dinero	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Considero fiables las aplicaciones de envío de dinero	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pienso seguir utilizando aplicaciones de envío de dinero	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Confío en las aplicaciones de envío de dinero	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recomiendo las aplicaciones de envío de dinero	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tengo miedo al mal uso de mis datos personales al realizar la transferencia o las gestiones financieras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conozco todos los servicios de las aplicaciones de envío de dinero	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Me adapto al uso de aplicaciones para enviar dinero a la hora de realizar gestiones financieras	<input type="radio"/>				
Se podrían mejorar las condiciones de las tarifas en las aplicaciones de envío de dinero	<input type="radio"/>				
Creo que influye la calidad de la red de internet y el dispositivo que se utilice, para recibir transferencias monetarias a través de una aplicación	<input type="radio"/>				
Es sencillo convertir en billetes y monedas, el dinero enviado a través de una aplicación	<input type="radio"/>				
Conozco las operaciones que se realizan al enviar dinero mediante aplicación	<input type="radio"/>				
Es sencillo enviar dinero mediante agencias de envío de dinero	<input type="radio"/>				
Suelo realizar el envío mediante agencias de envío de dinero	<input type="radio"/>				

Suelo realizar el envío por mí mismo, sin ayuda de agencias de envío de dinero

Es sencillo enviar dinero por mi mismo, mediante una aplicación con un dispositivo propio

 En esta pregunta debes introducir una respuesta por fila

Indique su género *

- Masculino
- Femenino
- Otros/as

Indique su edad

- De 18 a 25 años
- De 25 a 35 años
- De 35 a 45 años
- De 45 a 55 años
- De 55 a 65 años
- Más de 65 años

Indique su estado civil

- Soltero/a
 - Casado/a
 - Divorciado/a
 - Viudo/a
 - Pareja de hecho
 - Otros
-

Indique el número de hijos

- 0
 - 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5 o más
-

Indique su nivel de educación

- Estudios primarios
 - Bachillerato o Formación Profesional
 - Estudios Universitarios
-

Indique el tipo de zona a la que envía dinero en Latinoamérica

- Región urbana
- Región rural
- Capital del país