308902

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

ESCUELA DE ADMINISTRACION

CON ESTUDIOS INCORPORADOS A LA
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

14
24

TECNOLOGIA DE LA INFORMACION COMO ESTRATEGIA DE MEJORA EN EL SERVICIO AL CLIENTE

T R A B A J O

QUE COMO RESULTADO DEL
SEMINARIO DE INVESTIGACION

PRESENTA COMO TESIS

LUIS RAUL MACIAS REMUSAT

PARA OPTAR POR EL TITULO DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACION

DIRECTOR DE TESIS: LIC. GUSTAVO PALAFOX

258/28

MEXICO, D. F. ENERO 1998

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Universidad Nacional Autónoma de México
UNAM
Biblioteca Central
Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

INDICE

AGRADECIMIENTOS 3
INTRODUCCION 5

CAPITULO I 9
1.- EL SISTEMA FINANCIERO MEXICANO. 10
1.1- LA BANCA ACTUAL. 18
1.2- EL BILLETE ACTUAL DE BANCO. 19
1.3- RELACION ENTRE LA BANCA Y EL GOBIERNO. 20
1.4- LA BANCA EN NUESTROS DIAS EN RELACION A LA EMISION DE BILLETES. 22

CAPITULO II 25
2.- EL MUNDO Y EL PAPEL MONEDA 26
2.1- ORIGEN DEL PAPEL MONEDA. 26
2.2- SU DESARROLLO EN EUROPA. 27
2.3- SU ACEPTACION EN NORTEAMERICA. 28
2.4- SU CIRCULACION POR AMERICA. 29
2.5- PRIMER PROYECTO DEL BILLETE EN MEXICO. 29
2.6- EL PRIMER BILLETE BANCARIO EN MEXICO. 35
2.7- TENDENCIA DEL PAPEL MONEDA EN NUESTROS DIAS. 43
2.8- DISMINUCION DEL USO DEL PAPEL MONEDA. 49
2.9- RELACION ENTRE EL PAPEL MONEDA Y LOS MEDIOS ELECTRONICOS. 55
2.10- MEDIOS ELECTRONICOS COMO FORMAS DE PAGO 58
2.11- EL USO DEL TELEFONO COMO MEDIO ELECTRONICO DE OPERACIONES. 68

CAPITULO III 72
3.- OPERACIÓN DE UNA SUCURSAL DE BANCA MULTIPLE... 73
3.2- PLANEACION DE LA SUCURSAL. 76
3.3- ORGANIGRAMA DE UNA SUCURSAL. 77
3.4- PRODUCTOS. 80
3.5- PUBLICIDAD. 80
3.6- PROMOCION. 81
3.7- VENTA DE PRODUCTOS. 82
3.8- VENTA CRUZADA. 83
3.9-SEGUIMIENTO POSVENTA. 84

CAPITULO IV 86
4.- SERVICIO A CLIENTES. 87
4.1- CALIDAD EN EL SERVICIO. 88
4.2- FECHAS COMPROMISO. 91
4.3-MEDIOS ALTERNOS HACIA EL SERVICIO A CLIENTES. ... 92

CAPITULO V 94
5.- TARJETAS DE DEBITO. 95
CONCLUSIONES 108
BIBLIOGRAFIA 113
ANEXO 116

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios.

Sra. María Ella Remusat de Macias por su eficiente coordinación de todo el proyecto desde su inicio hasta el final, por ser Papá y Mamá, mi mejor amiga y la persona que mas Quiero, por sus enseñanzas y sacrificios, a Gustavo que le dio la vida y me deja verla cada día.

Te dedico este trabajo por ser mi mejor amigo y un gran Padre Raúl Macias Teran (Q.E.P.D.).

Ma. Ella Macias R. ya que recibí su apoyo en cuestiones de asesoría artística y ser una gran hermana a quien adoro.

Rosa María que me dejaste a la mitad del camino (Q.E.P.D.)., gracias abuelita Delfina, a todos mis familiares, a los Tíos Brockman, a Rogelio por ser un excelente ahijado, gracias Felipe.

Gracias Humberto, por darme la llave para cerrar la obra y despertar el interés en generaciones futuras y por ser un gran amigo.

Al Lic. Gustavo Palafox de Anda, por ser un gran pilar de apoyo de este trabajo, a Armando.

Gracias Andrea por cambiar el final de esta historia, al igual que Gustavo, Carlos, Rosenda, Tatiana y mi ahijada Ma. Ella Jr.

A mis grandes amigos que nunca dudaron que esto fuese posible: Víctor, Cano, Jorge, Carlos, Doc., Jesús, Juan, Germán, Sergio, Saúl.

Gracias a mis amigos de Bancomer, Humberto, Alejandro, José Manuel, Patricia, Claudia, Ilíana, Miguel y a todos mis compañeros.

Y un agradecimiento muy especial a la Universidad Panamericana, por sus enseñanzas y por las bases que hicieron posible la realización de este trabajo, gracias a nuestro Director Amadeo Vázquez.

INTRODUCCION

Con este presente trabajo, se le dará al lector una importante aportación, en lo que concierne a los avances tecnológicos, mediante los cuales ha desarrollado nuevos medios, o medios alternos de intercambio, por lo que tendremos primero que conocer como se ha venido desarrollando el sistema financiero mexicano, conociendo las bases del mismo y como ha venido evolucionando en nuestro país, además, veremos como empieza y cual es la función del sistema financiero mexicano en relación con la banca, cual son sus objetivos y cual es su aportación como en relación a la banca actual, al ver el siglo XXI se puede vislumbrar nuevos mercados competitivos dentro de la banca nacional. Además, como se ve la banca actual, cual es su futuro ante la apertura de la banca al mercado internacional, como se compone el billete actual de banco, así como la relación entre la banca y el gobierno de que manera se han apoyado y a pesar de una nacionalización como resurgió, hablare un poco acerca de la banca en nuestros días en relación a la emisión de billetes.

Dentro del segundo capitulo tocare algo de la historia del papel moneda como se inicio en el mundo y como fue su aceptación en América en especial en México, como se desarrollo el primer proyecto del billete, así como sus resultados, además de ver cual es la tendencia en nuestros días en cuestión de papel moneda y la relación que viene siendo mas estrecha entre los medios electrónicos y el papel moneda.

Además de observaremos los el comportamiento de los medios electrónicos como formas de pago, tanto de las empresas hacia sus empleados como de los mismos al adquirir algún servicio y como el teléfono será la punta de lanza de los próximos años para realizar las

transacciones necesarias para satisfacer las necesidades de los clientes. Como se componen los medios electrónicos dentro de una empresa, cual es el alcance de las tarjetas de débito y de que manera el uso del teléfono viene a apoyar la rentabilidad de las sucursales y hasta el medio ambiente.

Dentro del capitulo tres veremos el retrato de la banca múltiple, llegando hasta el momento donde mantiene un contacto con el cliente, donde realmente nace la utilidad de la banca, de que manera interviene la administración dentro de las sucursales bancarias, mencionare desde la planeación de la sucursal, que necesidades satisface tanto para el publico como para la institución financiera que representa, así como su desarrollo crecimiento maduración y cierre de la misma.

Como se realiza la promoción, hacia que mercados se dirigen y cual es el futuro de las grandes sucursales. Así mismo mencionare a que se debe una excelente administración de las sucursales tomando como base el conocimiento del papel moneda, ya que los negocios actuales tienen la obligación de saberlo administrar y así evitar los activos improductivos, además, que es el medio de intercambio vigente y el cual a través de este trabajo mencionaremos su repercusión a futuro dentro del mercado el cual por las necesidades vigentes por los medios actuales de información y tecnología de punta este tendrá ciertos cambios en beneficios de los usuarios y de igual manera ser rentable para las instituciones bancarias.

Podremos observar como se compone la sucursal en su estructura medular y lo concerniente a la venta de los productos, en que consiste la venta cruzada, así como los beneficios de la misma y el porque del seguimiento posventa, de que manera impacta a los usuarios de los servicios bancarios.

Dentro del capitulo Cuarto, conoceremos cual es el servicio a clientes en una entidad financiera de operaciones múltiples, conociendo los medidores de calidad de un área interna, la cual busca resaltar el servicio como único medio de comparación con los otros bancos.

De que manera interviene en la imagen del banco para con los clientes las fechas compromiso de solución de problemas, y de que manera hoy en día los medios alternos apoyan el mejor desarrollo del servicio.

En el capitulo cinco veremos como se comporta la tarjeta de débito, en nuestros días, de que manera administrarían el patrimonio de los usuarios y como poder servir de acuerdo a las necesidades actuales de seguridad y confidencialidad.

Se observara además la aportación de la administración, con base a la unificación de los antiguos bancos familiares, para así, poder tener un mejor control de la emisión del papel moneda y así evitar posibles inflaciones que lejos de ayudar endeudarían mas el país y tratar de mostrar al lector la belleza que encierran los billetes en México, manifestación mexicana que por su alto nivel de calidad afirman la conciencia de nuestro valer nacional.

Además se podrá observar el rumbo que en un futuro no muy lejano, si no es que ya esta presente, tomara el papel moneda, con el desarrollo de tecnología de punta, medios electrónicos de pago, es decir la visión acerca del papel moneda en nuestros días involucrando el desarrollo del sistema bancario nacional en pro de la seguridad de sus clientes y la disminución de los costos operativos por medio de las tarjetas inteligentes o de comúnmente llamadas de débito, que han venido revolucionando la manera de realizar las transacciones, cayendo la mayor parte de los clientes en un contacto mas amigable con los medios alternos.

Además de poder observar que los cambios hasta ahora realizado en nuestros billetes, el problema de aceptarlo, ahora se tendrá que reeducar a la nación mexicana mediante tecnología de primer nivel y así poder realizar desde pagos de nominas, pagos a terceros, pagos a proveedores y un sinnúmero de operaciones que se pueden realizar desde la comodidad del hogar u oficina mediante medios alternos como son: el teléfono, cajeros automáticos y desde una P.C. con módem, podemos tener los servicios bancarios sin necesidad de acudir a las sucursales y así lograr tener el servicio desde la comodidad de la oficina y el hogar.

Esta obra lo que trata de rescatar es darle el reconocimiento que se merece el billete mexicano, desde su creación hasta nuestros días y reflexionar hacia donde se dirige y como aprovechar mejor esos medios en beneficio de todos los mexicanos, tanto en seguridad como en cuidados del medio ambiente.

CAPITULO I

1.- EL SISTEMA FINANCIERO MEXICANO.

Se ha venido desarrollando en México desde finales del siglo pasado principios de este, un nuevo sistema financiero el cual ha tenido cambios significativos, ya que este significa el conjunto de leyes, reglamentos, instituciones y organismos, cuyo objetivo es el de analizar de forma eficiente los recursos monetarios de la economía, en forma de ahorro, financiamiento e inversión, dentro de un marco legal de referencia.

Ahora el sistema financiero mexicano esta experimentando una serie de cambios profundos, que le darán una fisonomía distinta, la cual partió desde una banca privatizada desde 1991.

Procederé a dar un marco general de la banca en México, viendo el cambio de la banca especializada a la banca múltiple.

El monte de piedad, fundado en 1774 como una institución privada para socorrer a la población mediante prestamos por empeño de bienes, es el antecedente de la banca en México, o primer paso de la misma.

En 1783 se estableció el primer banco, que fue el de avío y minas, dedicado al apoyo del sector minero, que subsistió hasta la independencia de México.

El primer banco comercial, fue una sucursal del llamado banco de Londres, México y Sudamérica en 1864, el cual emitió los primeros billetes de aceptación voluntaria, operaba depósitos, créditos y explotaba las relaciones con el comercio.

El banco nacional mexicano se creo en 1882 por una concesión otorgada por el gobierno. Emitía los únicos billetes validos en toda la federación, realizaba operaciones nacionales e internacionales y

contaba con sucursales en diversos estados, además de un sistema de 50 agencias corresponsales para cobros y pagos en distintas partes del mundo.

En 1884, se une al banco mercantil mexicano, convirtiéndose en el banco nacional de México, cuyas funciones eran las de un banco central, manejando la deuda nacional y facilitando servicios de tesorería al gobierno.

Durante el Porfiriato, en 1897, se crearon siete bancos que operaban con sistemas diferentes, lo que produjo un caos. Debido a esto, José Ives Limantour, ministro de hacienda, expidió la ley general de instituciones de crédito, en la que se establecían tres tipos de bancos: refaccionarios, hipotecarios y de emisión.

Al estallar la revolución mexicana existían 24 bancos emisores, de los cuales quebraron 15, mas por la falta de una ley general que ordenara al sistema bancario que debido a la inestabilidad política imperante.

Buscando un mayor control y organización, Venustiano Carranza creó la comisión reguladora e inspectora de instituciones de crédito en 1915. Al año siguiente, Carranza incauto los bancos y a través de la constitución de 1917 y perfecciono la reglamentación de los mismos.

En 1924, funcionarios estatales y banqueros privados integraron la comisión nacional bancaria, definiéndose tres clases de bancos:

- instituciones de crédito.
- entidades dedicadas a operaciones bancarias.
- establecimientos asimilables a los anteriores con trato directo al publico para recibir depósitos y emitir títulos de crédito a corto plazo.

El banco de México de ese entonces fue nombrado como banco central y fue inaugurado en 1925 bajo el régimen del Presidente Plutarco Elias Calles, erigiéndose entonces el banco como único emisor y

controlador de dinero circulante, además de fungir como tesorería del gobierno federal.

En 1928 se creo la asociación de banqueros de México, organismo que pretendía organizar el sistema bancario y a sus operadores.

Con las reformas a la ley constitutiva del banco de México en 1931, Calles consiguió fortalecer la posición del mismo y suprimir el patrón oro. Dando como resultado, en 1932, que los bancos de deposito se asociaran con el banco de México al adquirir parte de sus acciones y depositando en el una cantidad proporcional a la cifra de sus depósitos.

Un parteaguas en la historia de la banca fue la enmienda a la ley monetaria realizada en 1935, consistente en el retiro de la circulación de los pesos de plata y la adopción del billete como moneda nacional, dando como resultado una educación forzosa al uso del mismo.

Dos años mas tarde, en 1937, se desarrollo el reglamento de trabajo de los empleados de las instituciones de crédito y organizaciones auxiliares.

Otro momento importante fue en el año de 1941, cuando se modifico la ley orgánica del banco de México y se decreto una nueva ley de instituciones de crédito y organizaciones auxiliares, con lineamientos que en su mayoría continúan vigentes.

En 1955 se hicieron cambios a la ley de sociedades de inversión: se crearon fondos de garantía y fomento para la agricultura y la industria, además de establecer el sistema de prestamos personales.

Para el año de 1960, había 462 instituciones bancarias con 2,346 sucursales a lo largo del país que llevaban a cabo operaciones de deposito de ahorro, financieras, fiduciarias, de crédito hipotecario y capitalización.

En la década de los setenta se desarrollo el concepto de *Banca Múltiple* con la finalidad de satisfacer las necesidades del mercado y ampliarlo. Con esto, la banca abría la posibilidad de unirse con instituciones especializadas mas pequeñas y hacer frente a los grandes grupos financieros.

Durante 1982, José López portillo decreto la nacionalización de los bancos privados y el control de cambios; una etapa oscura en la historia de la banca mexicana que duro hasta el año de 1987, cuando se inicio el proceso de privatización al ponerse en venta el 35% de las acciones de los organismos bancarios a particulares.

Como consecuencia, se crean nuevos productos como los depósitos preestablecidos, Cuenta Maestra, Cetes, Bondes, Tesobonos, etc.

Para el año de 1989 surge el comité de Desincoporacion bancaria y se efectúa la primera asignación bancaria en 1991, para concluir un año después con la privatización de 18 bancos.

Todos conocemos las causas y los efectos de la crisis de diciembre de 1994; hoy la banca tiene una presencia extranjera importante, contando con 18 bancos extranjeros de los cuales todos son de gran importancia a nivel internacional, ya sea por alianzas estratégicas, fusiones o adquisiciones parciales o totales.

Esto es fue un marco general de como ha sido la transición de una banca especializada a una banca múltiple, hoy en día.

A continuación veremos como esta formado el sistema financiero mexicano desde la parte mas alta o regidora como lo es la secretaria de hacienda y crédito publico quien es la que regula y vigila el buen desarrollo del mismo.

Tenemos como los organismos que forman el sistema financiero mexicano como primera instancia a la Secretaria de Hacienda y

Crédito Publico, la cual es una institución normativa y da la definición de las políticas a seguir *, después de manera no directa están el Banco de México y la Secretaria de Comercio y Fomento Industrial, las cuales se encargan de la regulación y también son instituciones de tipo normativa *. Después nos encontramos con un doble camino en el cual de un lado se encuentra la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y del otro la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas las cuales fungen como instituciones normativas, dando una inspección y vigilancia dentro del marco legal *.

Después se encuentran las instituciones intermediarias y los grupos financieros los cuales están encasillados o establecidos en cuatro rubros en el único que depende la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas están las Aseguradoras, las Sociedades Mutualistas de Seguros y las Instituciones de Fianzas, después en otro rubro dependiendo de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores estas la Bolsa Mexicana de Valores, las casas de bolsa emisoras, las sociedades de inversión y los intermediarios independientes, en el siguiente rubro se encuentran los almacenes generales de deposito, las uniones de crédito, factorajes, arrendadoras financieras, las casas de cambio y las cajas de ahorro y por ultimo se encuentran en este cuarto rubro la banca múltiple, la banca de desarrollo, el patronato del ahorro nacional y los fideicomisos del gobierno federal. Estos cuatro se encargan de la operación *.

Ahora tenemos las instituciones de apoyo las cuales son la asociación nacional de banqueros, la asociación mexicana de intermediarios bursátiles y la academia de derecho bursátil. Como apoyo para la Comisión Nacional Bancaria tenemos al Indeval o Instituto Nacional de Valores *.

Ya dentro de este siglo, este sistema financiero tuvo una modernización o mas bien dicho los primeros pasos de la misma, en cuando termino la Revolución mexicana, fue cuando el presidente entonces electo Plutarco Elías Calles puso los que serian los cimientos del sistema financiero mexicano, con la fundación el Banco de México como el que seria el banco central y a esto deberían de acompañarlo leyes las cuales fueron dos: la primera la las instituciones de crédito y organismos auxiliares, y la de títulos y operaciones de crédito.

Con lo cuales se busco instalar y dar los primeros pasos a la modernidad.

Fue entonces cuando se determino que existirían bancos de deposito y ahorro; financieras, bancos hipotecarios, compañías de seguros, compañías de fianzas, entre otras.

Prácticamente si no es que todo se manejaría en un entorno de mercado de dinero, ya que de hecho no existia un mercado de capitales.

Ahora bien durante el gobierno de el presidente Miguel Alemán, se inicio la época de desarrollo económico sostenido, el cual se vio interrumpido por las devaluaciones de 1948, 1954 y 1976, y con las pequeñas recesiones por el cambio de gobierno sexenal. Como nos comenta Lagunilla[1] " La guerra mundial cambio el panorama financiero en nuestro país con la notoria demanda de materias primas y la llegada de capital "golondrina"" , además agrega Lagunilla [2]"en 1948 se recurrió a la flotación del tipo de cambio con fluctuaciones de 5.75, 6.60 y 8.65".

---

[1] Alfredo Lagunilla. "Historia de la banca y moneda enMéxico".pag.120

[2] Ibid

Fue entonces cuando se fortaleció los bancos mexicanos en un mercado financiero casi cerrado a los bancos extranjeros, ya que solo el Citybank era el único autorizado para operar sus oficinas al público.

Ahora bien dentro del mercado de capitales en esa época era insignificante ya que había jornadas que no se cerraban ninguna operación dentro del piso de remates.

Se podia decir que el mercado de valores empezó a activarse con la aparición de documentos crediticios gubernamentales como eran los Petrobonos y los actuales Certificados de la Tesorería (Cetes), esto se desarrollo cuando el sector público decidió financiarse con recursos del público, para así disminuir las emisiones primarias de dinero, dando como consecuencia un déficit menos inflacionario.

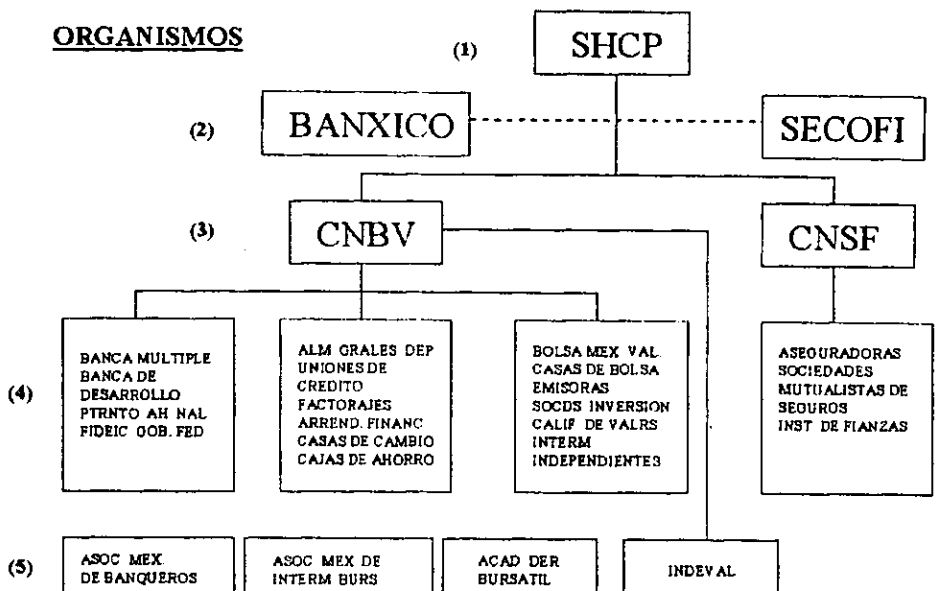
Tuvieron gran aceptación sobre todo por las reservas comprobadas de petróleo, durante los gobiernos de Echeverría y López Portillo.

En cuanto a los bancos se transformaron en *Banca Múltiple* para así poder brindar y a la vez mejorar sus servicios, con base en lo comentado anteriormente.

Tabla de como esta integrado el Sistema Financiero Mexicano.

(***pagina siguiente***)

SISTEMA FINACIERO MEXICANO



1.1- LA BANCA ACTUAL.

De acuerdo a lo previsto en la constitución de 1917, era necesario la fundación de un banco único de emisión, pero esto no se podía debido a que primero se necesitaba liquidar la antigua deuda con los hasta entonces bancos emisores, los cuales exigían el pago de un total de ciento setenta millones de pesos, en numero redondos.

Por lo que se hicieron los arreglos pertinentes para que entre 1925 y 1926 se tuvieran listos convenios con los principales bancos, mientras tanto a principios del año de 1925, el Gobierno del país logro reunir el activo suficiente para exhibir en el mercado las acciones de la serie "A" y solo el diez por ciento en acciones de la serie "B" del capital del Banco de México.

El ejecutivo firmo su ley constitutiva el 25 de agosto de ese mismo año y la decreto el 28. Por lo que corresponde a las acciones de la serie "B", esas salieron a disposición de particulares y de bancos privados, de acuerdo a lo que estableció el congreso de la unión en 1917.

Como objeto era, según el articulo VI, según nos comenta Bátiz [3]"a) emitir billetes; b) regula la circulación monetaria de la República, los cambios sobre el exterior y la tasa de interés; c) redescontar documentos de carácter genuinamente mercantil; d) encargarse del servicio de Tesorería del Gobierno Federal; e) en general, con las limitaciones de ley, efectuar las operaciones bancarias que correspondan a los bancos de deposito y descuento"

Se destaca en lo anterior, la decisión del banco central de consolidar la economía y mantener un control en la emisión de papel moneda.

---

[3] José Bátiz. "Historia del papel moneda en México" pag. 90

1.2- EL BILLETE ACTUAL DE BANCO.

En nuestros días se pueden observar, los billetes elaborados por grandes expertos mexicanos, debido a que se han adoptado en México los más avanzados procedimientos para el diseño y creación de los billetes en México, y así lograr el gran colorido y belleza, por lo que estos billetes son conocidos mundialmente.

Nos afirma Bátiz [4]"Sus billetes serían de circulación libre entre el público y podría, de manera limitada, realizar operaciones propias de los bancos de depósito y descuento".

Posteriormente, se estableció en la ley orgánica de 1932, que los billetes de banco serían de aceptación voluntaria para el público y forzosa para el Gobierno, fuera Federal, Estatal o Municipal. A partir de esa fecha asumió completamente el carácter de Banco Central.

A partir de la creación del Banco de México, el Estado se convierte en rector de la actividad bancaria, y esta presencia es una muestra de importancia, que se otorga a la Banca dentro del contexto económico de la Nación, por otra parte se le da un reconocimiento de la responsabilidad económica nacional, que se confía al sector bancario, dando como resultado un organismo independiente con facultades y responsabilidades confinadas por el gobierno para su propia administración.

[4] José Bátiz. Op. cit. pag. 90

1.3- RELACION ENTRE LA BANCA Y EL GOBIERNO.

El gobierno mantuvo una relación estrecha con la banca principalmente a través de los contratos que suscribió con el Banco Nacional de México, y con su antecesor, el Banco Nacional Mexicano, por medio de los contratos el banco se obligaba a abrir al gobierno una cuenta corriente con interés inferior del que privaba en el mercado.

El contrato mismo contemplaba un limite de endeudamiento y tenían por objeto que los préstamos al gobierno fuesen a inmovilizar los recursos del banco, de tal manera que este pudiera disponer de los recursos para las operaciones de carácter mercantil.

El Banco Nacional de México ejercía un doble papel: el de Institución Privada y el de Banco Central.

Se puede mencionar que la banca resultó favorecida por el gobierno debido a las concesiones que este tenía para con la banca, como eran las exenciones fiscales y prerrogativas.

Corría el año de 1888 cuando el banco de nacional había aperturado nueve sucursales dentro de las principales plazas en México. Para 1892 el banco de nacional había prestado al gobierno poco mas del doble en cuanto a las sumas autorizadas o permitidas, llegando en 1895 los prestamos a casi 6 millones de pesos con una tasa de interés del 10 1\2 anual. Además, como nos comenta Lagunilla [5]"El banco nacional, a su vez, confrontaba una situación delicada: sus efectivos de 1891 a 1893 habían bajado en cerca de 5 millones."

Como consecuencia de la crisis mundial que ataco a México el efectivo de los bancos se vio disminuido en 18 millones, los depósitos

también disminuyeron en 5 millones y el papel moneda en circulación y bonos se vieron incrementados en millón y medio. Para 1896, el entonces secretario de Hacienda, Sr. Limantour, después de haberle dado prioridad la nivelación de los presupuestos federales, ataco directamente la creación de un sistema bancario congruente y ordenado y que fuese regido por una ley general representando el criterio de la pluralidad de emisiones, que en este caso fue la de marzo de 1897.

Es de suma importancia resaltar que ciertos de los aspectos de esa ley de 1897 pusieron punto final a la anarquía que reinaba en materia de la emisión de billetes de banco, como nos comenta Lagunilla [6]"insiste don Aníbal de Iturbide en su obre citada *La Banca*, porque establece:

1) el régimen de privilegio, en virtud del cual la emisión de billetes no constituye un derecho que todo el mundo puede ejercer sino un privilegio reservado a los establecimientos que hayan llenado ciertos requisitos, pero el numero de ellos es limitado.

2) el requisito fundamental para gozar del privilegio de la emisión consistía en la obtención de una concesión por parte del poder ejecutivo federal, con exclusión de todo otro poder federal, local o municipal. De esta manera el otorgamiento del privilegio dependía en el fondo de la voluntad del ejecutivo.

3) los bancos de emisión no eran libres en su manejo interior, sino que debían someterse a ciertos principios de economía bancaria sancionados por la ley.

---

[5] Alfredo Lagunilla. "Historia de la banca y moneda enMéxico".pag.43
[6] Ibid

4) sujetaba a los bancos a una intervención contante por parte del estado, tanto en lo relativo a su manejo y funcionamiento como en lo que hace a la conservación de las garantías que la propia ley requiere para responder por el pago de los billetes y los depósitos".

1.4- LA BANCA EN NUESTROS DIAS EN RELACION A LA EMISION DE BILLETES.

El Banco de México comenzó a trabajar como Banco Emisor el mismo día de su inauguración, el 1° de Septiembre de 1925.

La primera emisión de billetes fue de cinco pesos fue pequeña y libre de aceptación. Buscaba así recuperar la confianza del público que fue pérdida por las millonarias emisiones revolucionarias y así su misión era el desprendimiento de las transacciones con monedas de plata y oro.

Se lanzó la emisión de billetes de diez, veinte, cincuenta, cien, quinientos y mil pesos, todos fabricados por la American Bank Note Co., de Nueva York, poniendo como garantía la reserva de oro.

Esos primeros billetes serie "A" hoy desaparecidos eran conocidos como Talón de Oro debido a que al presentarlos en el banco eran canjeables por su equivalente en oro, que eso fue un factor importante de confianza y hacían que tuvieran mayor aceptación los billetes.

En esta breve historia, hasta nuestros días, el Banco de México se ha encargado, por casi ocho décadas, de controlar la emisión y circulación de billetes en el país, cuidando que se responda a las fluctuantes necesidades de la economía nacional.

Ahora se cuenta en México con una moderna fábrica de billetes de la cual hace mención Bátiz [7]"desde septiembre de 1969, con la inauguración de la moderna Fabrica Nacional de Billetes, México empezó a producir sus propios billetes".

En esta nueva fábrica se han elaborado las denominaciones de cinco, diez, veinte, cincuenta, cien, quinientos, mil, dos mil, cinco mil y diez mil pesos, que son los que hasta ahora se han emitido pero con tres ceros menos los famosos nuevos pesos, y que hoy en día vuelven a ser pesos, claro sin haberles devuelto los tres ceros. Son elaborados por expertos mexicanos, con procedimientos y técnicas más avanzadas del mundo, combinados están dentro de sus bellos diseños de origen

[7] José Bátiz. Op. cit. pag. 91

nacional, basado en nuestra historia y tradiciones, tienen las más modernas tendencias de diseño de los billetes europeos .

CAPITULO II

2.- EL MUNDO Y EL PAPEL MONEDA

El mundo desde sus inicios se ha movido a través de tratos, que consistían en trueques en un principio y después por medio de determinadas piedras o incluso mediante el cacao. Con el descubrimiento de metales preciosos, a este metal se le fundió y se le dio una marca especial con la cual fue evolucionando el dinero, después en algunos países con la falta de metales preciosos, decidieron buscar la manera de emitir dinero, tomando en cuenta que no seria mediante metales preciosos por su escasez.

Desde aquella época hasta nuestros días, el billete o papel moneda ha variado, ahora, se emiten por su facilidad de manejo y en base también a menores gastos debido a que no se tienen que hacer de metales preciosos como las monedas en la antigüedad.

En si, la historia del papel moneda no es tan joven, como nos afirma Bátiz [8]"La historia del papel moneda se remonta en su origen a la primera centuria antes de la era cristiana".

2.1- ORIGEN DEL PAPEL MONEDA.

En el mundo la moneda ha sido aceptada, a pesar de que no se cuenten con muchos documentos que los prueban, se supone que fue en China donde apareció por primera vez el papel moneda o billete. Esto se puede deducir debido a que fue en este país, donde se inventó la imprenta y además se descubrió el papel recordando que en aquella

[8] José Bátiz. "Historia del papel moneda en México" pag. 10

época se contaba con gran escasez de los metales nobles en el territorio del citado país. Pero después, los últimos datos nos muestran que entre los siglos VII y XI, la circulación del papel moneda ya se encontraba generalizada en aquel país del continente asiático, China.

2.2- SU DESARROLLO EN EUROPA.

Nos afirma Bátiz [9]"En el siglo XIII, el célebre viajero Marco Polo se admiró del uso que del billete hacían los chinos, cuando en Europa aún no se conocía".

Su desarrollo viene precisamente de los certificados de depósito que otorgaban los bancos establecidos entre los siglos XII y XV a los orfebres y a los comerciantes, quienes, al intercambiarlos crearon la moneda fiduciaria que proviene de esta palabra del latín y su significado es el de confianza.

La historia de esta moneda de papel se originó con las promesas de pago de los joyeros londinenses, que eran reembolsadas a su presentación.

En Francia también, pero hasta después de la Revolución, después se realizó otro intento de emisión de billetes del cual se obtuvo un pésimo resultado.

A estos se les designaron con el nombre de **asignats**, estos producían algún interés y eran respaldados por los bienes raíces confiscados al clero, los cuales tenían bases escocesas, como nos informa Bátiz

2 ibid

[10]"basándose en las teorías del escocés John Law, contenidas en su tratado **"Money and Trade Considered"** .

En otros países también se emitieron billetes, cuando cada país estableció un banco central que se encargó de emitir el papel moneda y controlar el medio circulante.

2.3- SU ACEPTACION EN NORTEAMERICA.

En Norteamérica, se utilizó el billete con gran amplitud, durante la época colonial. En Canadá, en ese entonces provincia francesa, se recurrió a la utilización de "vales" hechos de naipes o carta de baraja, firmados por las autoridades, para validarlos, y así, suplir la escasez de moneda metálica.

Ahora, que esto fue en Canadá pero en las colonias que hoy forman la Unión Americana, se emitió el primer billete en 1690, y después en la guerra de Independencia, para sufragar los gastos que originó, se emitieron los **continental bills** o **revolutionary bills**, y, una vez alcanzada la independencia, fueron fundados numerosos Bancos de Emisión.

Durante el siglo XIX, en la mayor parte de los países latinoamericanos, incluido México, introdujeron el uso de billete, que de preferencia lo mandaban imprimir en Estados Unidos con el fin de dificultar las falsificaciones.

Su grado de aceptación fue diferente, según los países las circunstancias, que a veces no favorecían su circulación.

---

[10] ibid

2.4- SU CIRCULACION POR AMERICA.

Como ya fue mencionado con anterioridad, la circulación del papel moneda por América fue en un principio dificil debido, a que por la ideología de América era distinta, esto porque no confiaban en un pedazo de papel preferian confiar en un trozo de plata u oro, pero poco a poco fue superando a la moneda metálica en virtud de sus evidentes ventajas como son: su transporte y almacenamiento es más fácil y cómodo; además que es adecuada para efectuar grandes transacciones; aparte de que su valor nominal es fácilmente reconocible, esto ayudó a que fuese desarrollándose más día con día.

A parte que fue evolucionando en tecnología de impresión o grabado, independientemente de que por su colorido y belleza, por sus grabados o mensajes, se convierte en una pieza artística, portadora no sólo de valor material, sino también cultural.

2.5- PRIMER PROYECTO DEL BILLETE EN MEXICO.

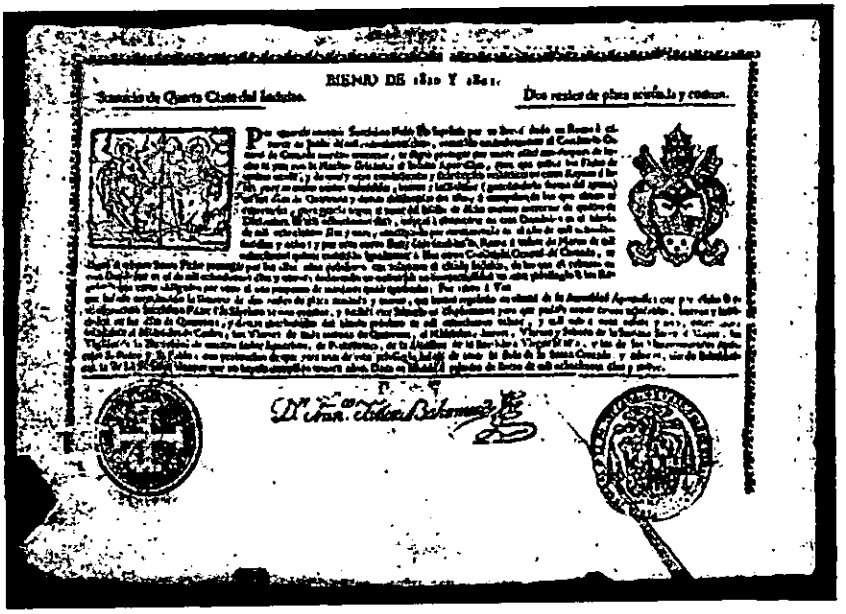
Según nos dice Bátiz [11]"se conocen unas rarísimas y curiosas monedas de papel, emitidas en el año de 1813 en San Miguel el Grande, Gto., de forma cuadrada y en cartoncillo grueso, con la denominación de medio real".

Se considera que la cuna del billete en México fue durante el Imperio de Agustín de Iturbide, una vez declarada la desamortización y la

nacionalización de la riqueza eclesiástica, entonces los capitales empezaron a tener mayor movimiento y el crédito comenzó a organizarse, pero era difícil conseguirlo sin estar en marcha los problemas de circulación relativos al billete de banco.

Se dice que durante el imperio de Iturbide, para resolver problemas presupuestales, con un descrédito total a lo largo de varias décadas.

Dentro de este primer billete, para su mejor aceptación por parte del pueblo mexicano se estampo en el dorso del mismo una bula Papal, con lo cual se penso que por el papel que desempeñaba la iglesia en esos momentos su introducción seria mas fácil.



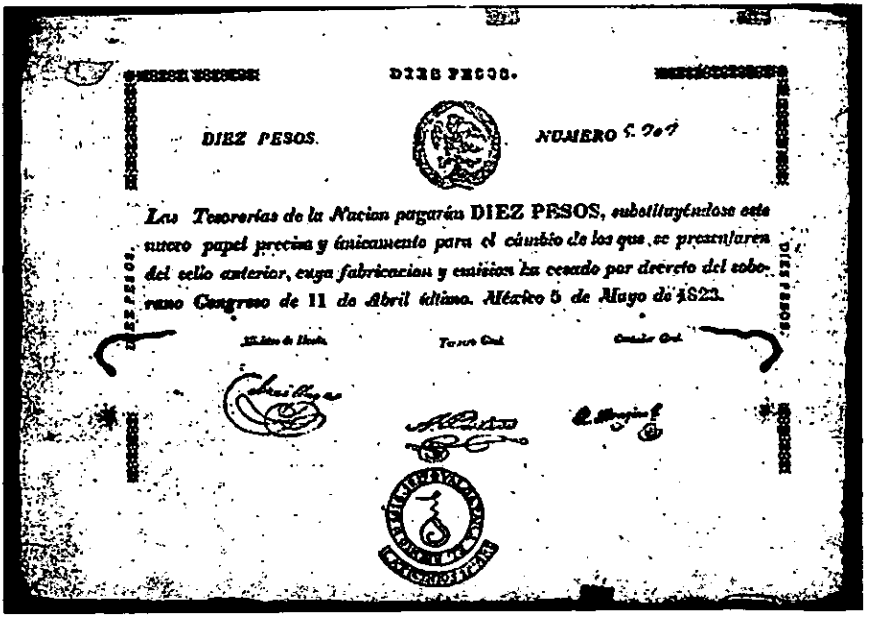
Muestra de el dorso de un billete de la época con la bula Papal.

---

[11]José Bátiz. Op. cit. pag.11

Sabiendo que nuestra nación durante 300 años de vida colonial y eminentemente platista, la introducción y aceptación del billete en la economía no resulto ser cosa fácil, transcurriría mucho tiempo desde 1822 hasta su plena aceptación.

El día 12 de septiembre de 1822, se presentó al Imperio Mexicano una iniciativa para la creación de un banco y la emisión de "Cédulas, Pagarés o Haré-buenos", estos nombres se les daba a los billetes de las siguientes denominaciones: 5, 10, 50, 100, 300, 500 y 1,000 pesos, por un valor total de cuatro millones de pesos.



Muestra del billete de la época que su tamaño normal era media carta.

El proyecto sobre el establecimiento de papel moneda, de un desconocido autor, fue editado el mismo año de 1822 en la oficina de

Don José Ma. Ramos Palomera; como nos afirma Bátiz [12]"consta de doce páginas de texto y dos ilustraciones o modelos de cómo debían ser los billetes sugeridos", aunque no prosperó el proyecto, sus repercusiones no pueden negarse. En cuanto al autor sólo se identifica como F. de P..

La primera vez que el gobierno del país autorizo la producción de billetes, fue, en el decreto, donde se ordenaba la emisión, con la fecha del 20 de Diciembre de 1822, publicado por el bando el día 30 y reproducido el martes 31 de diciembre de 1822 en la Gaceta del Gobierno Imperial de México, esto fue cuando Agustín de Iturbide se proclamo emperador de México, para afrontar la difícil situación financiera, como nos comenta Lagunilla, [13]"fue decretada una capitación de cuatro reales por individuo, hombre o mujer, de 14 a 60 años y un derecho de consumo de 10 por ciento, calculados sobre los arrendamientos cuadruplicados de las casas".

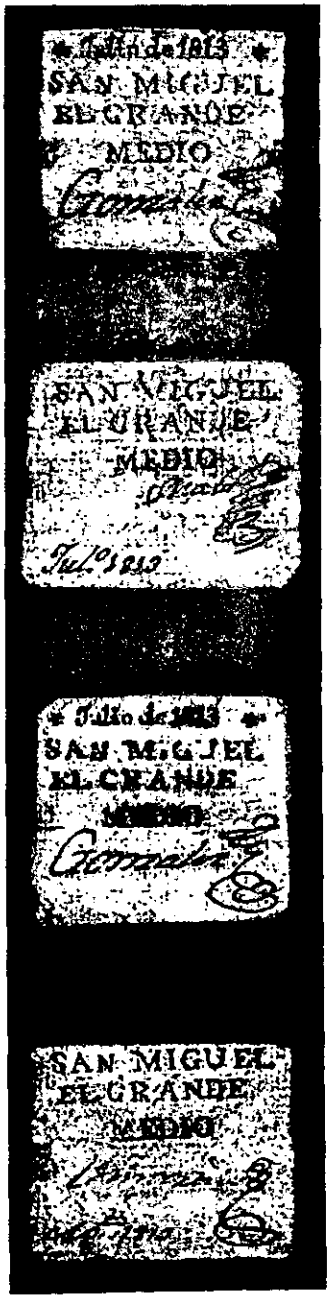
El papel moneda de aquella época tenía una apariencia rudimentaria, con los impresos a una tinta y papel común de forma rectangular de aproximadamente 15 por 10 centímetros, foliados y firmados, con el importe de su denominación en letras impresas en el extremo superior izquierdo y con el águila del escudo imperial entre las palabras " El Imperio Mexicano".

A continuación muestra de esos pequeños trozos de cartón que dieron origen al desarrollo del billete en México.

---

[12] ibid

[13] Alfredo Lagunilla. "historia de la banca y moneda en México". Pag. 22


SAN MIGUEL
EL GRANDE
MEDIO
SAN MIGUEL
EL GRANDE
MEDIO
SAN MIGUEL
EL GRANDE
SAN MIGUEL
EL GRANDE
MEDIO

La circulación del papel moneda estaba restringida al año de 1823, con este papel moneda equivaldría a un tercio de los pagos y cobros, ya fuesen entre particulares o con el gobierno; los dos tercios restantes se cubrirían con circulante metálico. Esta norma era aplicable a toda la población excepción de las personas pobres, como nos afirma Bátiz [14]"la clase de jornaleros y demás gente miserable que trabajaba por un jornal o estipendio corto"; y no se les aplicó a estas personas, porque las operaciones menores de tres pesos continuaban cubriéndose en monedas.

Esto también fue en beneficio de la clase anteriormente citada, debido a que el gobierno impidió que el papel moneda se dividiera y subdividiera, debido a que era más difícil su reunión.

Debido a la ideología de aquella época, no se podía confiar en un trozo de papel porque estaban acostumbrados a las monedas de plata, pero debido a que no se tenían los recursos para seguir acuñando monedas, se optó por el papel moneda que en su primera aparición no tuvo el éxito que debió hacer tenido en aquella época, también, tuvo la culpa la mala organización por parte del gobierno, así fue el fracaso de los billetes que el 11 de abril de 1823, a menos de un mes de la abdicación de Agustín de Iturbide, el Soberano Congreso Constituyente Mexicano dispuso el cese inmediato de la fabricación del papel moneda y mandó recoger los sellos y el papel en que se imprimían, tomando las precauciones y las formalidades necesarias, se suspendió asimismo la obligación de pagar y cobrar con esas cédulas.

---

[14] José Bátiz. "Historia del papel moneda en México". pag. 13

2.6- EL PRIMER BILLETE BANCARIO EN MEXICO.

Después de tratar de introducir el billete las primeras veces y obtener malos resultados, tendrían que pasar en México más de 40 años para que, con la fundación de la primera oficina bancaria en el país, se pudiese contar con papel moneda en nuestros medios de pago. durante el llamado Imperio de Maximiliano, cuando se introdujo la práctica bancaria, con la fundación del Banco de Londres, México y Sudamérica en 1864. Y empezó sus actividades el 1o. de agosto del año anteriormente señalado como sucursal de un banco Inglés denominado "The London Bank of Mexico And South América Ltd.", contando con un capital de dos y medio millones de pesos o medio millón de libras esterlinas, lo cual le da un mérito especial según nos afirma Bátiz [15]"Este establecimiento tuvo el innegable mérito de haber introducido en México los billetes de banco".

Aunque este banco había empezado a operar como la sucursal de un banco ingles, aun y cuando en México estaba realizándose la intervención francesa, a pesar de esto, cuando se restauro la República se revalidaron los permisos y siguió en operaciones con el visto bueno de las autoridades y sobre todo se aseguraba el cambio de billetes por plata a la par.

En realidad se conoce poco sobre la operación del banco en un principio, ya que se estableció en la época en que no existía una legislación adecuada para la banca naciente, solo lo regia un código de comercio, con el cual no daban estados financieros, ni balances, ni ningún otro informe sobre su operación, y por lo mismo en sus primeros 12 años de operación. Este fue el primer banco que pudo

infundir confianza después de tanto tiempo y en esos años solo tuvo dos emergencias de las cuales salió airoso, después empezaron a proliferar los bancos que emitían sus billetes y que estaban sin autorización de que sus billetes circularan fuera de su jurisdicción.

En el Imperio de Maximiliano, se presento otra emisión de billetes locales, de circulación forzosa y provisionales. Como nos comenta Bátiz [16]"Se trata de una rara emisión ordenada el 24 de julio de 1866 por el Gobernador Militar de Chiapas, Coronel José Pantaleón Domínguez, quien combatía a los invasores.", se realizaron 13,700 de los llamados vales, los cuales fueron distribuidos en solo cinco denominaciones que en este caso requería el Coronel Pantaleón, dichos vales sumaban el gran total de 16,000.00 pesos.

Además, hubo otras emisiones pero ahora por parte del Nacional Monte de Piedad, estas si estaban autorizadas ya que hasta Agosto de 1881, se habían revisado 50 emisiones por el valor total de

[15] José Bátiz. Op. cit. pag. 20
[16] José Bátiz. Op. cit. pag. 22

$2,414,860.00, que además esta cantidad era menor a la que tenia en existencia metálica del comúnmente llamado Montepío, que era de casi cuatro millones de pesos, a pesar de el éxito que se pensaba podía tener, este mismo en abril de 1884 enfrento una crisis interna, ocasionada por una baja en sus reservas metálicas lo cual, obligo a dejar de emitir billetes. Dicha baja fue por la reedificación de su oficina central, otros recursos se orientaron a prestamos hipotecarios y la compra de bienes raíces. Lo cual dio como resultado que su efectivo en caja se redujera a menos de dos millones de pesos, contra los 4.3 millones que estaban emitidos por dicha institución.

Con el fin de evitar una crisis en México, varios bancos apoyaron a el Montepío, pero aun quedaron casi dos millones de pesos que no se pudieron canjear y que los ciudadanos tenían aun en su poder.

Con la suspensión de pagos del Nacional Monte de Piedad, ocasiono que las personas que tenian en su poder billetes fueran a los bancos que existian en la época a canjear los billetes por circulante de metal, los bancos a los cuales recurrieron, fueron el Banco de Londres, México y Sudamérica, Nacional Mexicano y Mercantil Mexicano. Con el apoyo de los anteriormente mencionados se logro que después de un éxodo de tres días se lograra hacer frente a esa obligación del Monte de Piedad, se logro además recuperar lo mas importante, la confianza en los que se llamaron valores de papel.

El Banco Mercantil Mexicano y el Banco Nacional Mexicano, se fusionaron dando origen a el Banco Nacional de México, ahora Banamex, el día 2 de junio de 1884, a el cual se le otorgo una nueva concesión a la que tenían cada uno por separado, además de contar cada uno con una red de sucursales en las principales ciudades del país.

Estando en la Presidencia de la República el General Manuel González y teniendo al mando de la Secretaria de Hacienda a el General Miguel Peña, lograron patentar la voluntad del gobierno de contar con una institución bancaria mas sólida y grande, la cual contribuiría a el crecimiento sostenido y el desarrollo nacional.

Por tal motivo en sus inicios funciono con operaciones que ahora están reservadas al banco central o del estado, como son la emisión de papel moneda, efectuar algunos servicios de tesorería al gobierno y su intervención en el manejo de la deuda nacional.

Este banco naciente se conformo en sus inicios con un capital de 20 millones de pesos, por la parte de sucursales tenían en operando en provincia en las ciudades de Mérida, San Luis Potosí, Guadalajara, Puebla, Guanajuato y Veracruz. La oficina matriz de la época, se sigue ubicando la capital del país en el edificio conocido como Palacio de los Condes de San Mateo de Valparaíso, edificio colonial de estilo barroco, construido por el arquitecto mexicano Francisco Guerrero y Torres, en el siglo XVIII.

Por el hecho de prestar servicio a el Gobierno, este le permitió funcionar con cierta holgura, en lo que a billetes se refiere, algunos puntos se tocaran a continuación.

A.-) podrían emitir hasta tres veces el monto que mantuvieran en caja.

B.-) los billetes que hicieran solo pagaban impuestos por medio centavo en las denominaciones que fuesen menores a cien pesos y de un centavo a las de cien, quinientos y mil, contra el cinco por ciento que deberían de pagar los otros bancos por dichas emisiones.

C.-) Estos billetes eran recibidos como "moneda corriente" en oficinas federales, con la condición que donde las recibieran existieran

sucursales o agentes del Banco, que hicieran el cambio por oro o plata corriente, sin descuento.

D.-) El Gobierno prohibió la recepción de pagos y rentas en las oficinas federales con dinero de otros bancos.

Se desprende este ultimo punto de que el Banco aperturo una cuenta corriente a el gobierno "a estilo de comercio", por un monto de casi ocho millones de pesos, con una reducida tasa de interés.

Por esta situación el Banco Nacional de México, se convirtió en el primer banco emisor y que su papel moneda fue el primer circulante a nivel nacional.

Como primer directo de esta institución se tuvo a Don José V. del Collado, este se encargo de establecer relaciones con la American Bank Note Co., cuya dirección de aquel entonces era PO Box 781, New York, y fueron a estos últimos en base a esa comunicación realizada, que se logro que en 1884 se mandaran hacer los primeros billetes del Banco Nacional de México.

Para el día 2 de enero de 1885, fecha en la cual se firmo una carta por el señor del Collado y por el señor Ramón Usandizaga, cajero de la institución. En la cual se informa haber recibido el primer embarque de billetes en el cual los entonces miembros del consejo estaban de acuerdo en cuanto a color, marca de luz, etcétera.

Por el grabado e impresión de la primera serie de billetes emitidos por el Banco Nacional de México, fue de $28,500.00, además que el embarque tuvo un costo de $318.28 y por ultimo se cobro según nos cometa Bátiz [17]"$60.00 de una cajita que contenía sellos, electrotipos, tipos de imprenta y tinta roja que fueron enviados por la American Banck Note Co. Desde Nueva York."

Con esta etapa se tuvo un desenvolvimiento de las instituciones de crédito ya que se desarrollaron varias además de las ya mencionadas y abarcaban desde las nacionales hasta las estatales, y la economía nacional quedo dotada de una organización financiera, lo cual llevo a un desarrollo comercial tanto interno como externo y sobre todo en cierto sectores como son la industria y la minería.

En 1884 se incorporaron en el código de comercio algunos preceptos relacionados con la banca de la época; según nos comenta Lagunilla [18]"se dispuso que todo banco para operar habría que obtener autorización del gobierno federal y poseer un capital suscrito mínimo de 500 mil pesos, un capital exhibido de 250 mil y una reserva metálica equivalente a la tercera parte del total de sus emisiones de billetes". Además que tendrían que publicar su balance mensual y mediante la verificación de un interventor oficial, se revisaría su correcto funcionamiento de acuerdo a lo establecido en la ley. Incluía que los bancos extranjeros y los hipotecarios no podrían tener derecho

---

[17] José Bátiz. Op. cit. pag. 40

[18] Alfredo Lagunilla. "Historia de la banca y moneda en México". pag. 12

a emitir billetes. Inclusive en cuanto a la emisión de billetes deberían de pagar un impuesto del 5 por ciento.

Se convoco en el mes de Junio de 1895 a que iniciara operaciones la American Surety Co., de Nueva York, según nos dice Lagunilla [19]"para garantizar los manejos de empleados públicos de la Federación, Estados y Municipios y aun los intereses particulares," y tiempo después fue reemplazado por firmas mexicanas.

Por otro lado continuo la lucha de intereses entre el Banco de Londres y el Banco Nacional que fue el causante según nos confirma Lagunilla [20]"del primer debate en México acerca de la pluralidad de emisión, defendida por el Banco de Londres, que alegaba que la concesión del monopolio implicaba violación al articulo 28 de la constitución de 1857".

Fue cuando entonces Don José Yves Limantur, que en algún futuro no muy lejano ocuparía el cargo de ministro de Hacienda (1893-1911), dio fin al mencionado debate contribuyendo a la victoria del Banco de Londres.

A continuación una muestra de los billetes de la época de los cuales todavía eran emisores locales ya sea por ser una región rica del país o por disposiciones del gobierno local o latifundistas.

Este billete fabricado por el American Bank Note Co., de Nueva York y fue distribuido por el banco de Sonora en el año de 1911 y en donde además se logra observar la fecha de fabricación.

---

[19] Ibid

[20] Ibid

Todo lo anterior conlleva a que en el sistema bancario reinó un sistema de pluralidad de emisión de billetes de banco hasta 1915, que fue el año en el que gobernó Venustiano Carranza y en esa época fue donde se declaro la caducidad del sistema.

Fue cuando entonces el Gobierno intervino el Banco de Londres, en el año de 1885, para los efectos de la recolección de sus billetes en circulación. Y como nos comenta Lagunilla, no fue una tarea fácil, [21]" Tuvieron que intervenir el general Porfirio Díaz, que acababa de asumir la presidencia de la República, y su secretario de Hacienda, Don Manuel Dublan,". Teniendo como resultado el indicado antes, fue entonces cuando el Banco de Londres compro la concesión del Banco de Empleados para no desaparecer y seguir subsistiendo.

[21] Ibid

2.7- TENDENCIA DEL PAPEL MONEDA EN NUESTROS DIAS.

Empezaremos por comentar que el uso del papel moneda en nuestros días esta siendo menos socorrido debido: desde la inseguridad social, hasta medios alternos de intercambio monetario como son los cajeros automáticos con transferencias de fondos de manera electrónica a tarjetas de crédito, pago de servicios, además, se fomenta el uso de las líneas telefónicas mediante la conexión vía módem, para así lograr enlace con los bancos donde uno maneja sus cuentas y así poder realizar desde pagos a terceros hasta la compraventa de inversiones, así como el pago de nominas (de una cuenta a varias). Evitando en el caso de empresas el traslado de valores y evitar riesgos innecesarios, así como para la persona fisica que no tiene posibilidades económicas para contratar el servicio de las empresas de transportación de valores . Así pues de cierta manera contribuye para el mejoramiento del medio ambiente ya que así no se desplaza a la sucursal bancaria mas cercana, aprovechándose mejor el tiempo para otras actividades que así lo requieran.

El uso del papel moneda se ve reducido hasta cierto punto solo a ciertos comercios que así lo requieran o por la tradición de su uso. Bien se toco en el inciso numero 2.3 de este trabajo, el punto sobre la aceptación de papel moneda, ahora bien, las necesidades de nuestros días, obligan a realizar transacciones de dinero de manera electrónica fomentando su disminución de uso, mas no la desaparición del mismo. Se comenta por parte de MasterCard International que el dinero en efectivo será cosa del pasado. Esto fue uno de los tantos planteamientos cuando adquirió el 51 por ciento de Mondex

International Limited, empresa innovadora que fue punta de lanza en la creación de la tarjeta inteligente o "chip card", y adopto la tecnología como un punto de partida en la formación de la nueva estrategia de negocios.

La estrategia como lo señala el articulo del periódico Reforma dice [22]"La tecnologia chip, aplicada al dinero electrónico que elimina el efectivo," según se comenta dentro del documento [23]"opera en Inglaterra, Irlanda, Canadá, Estados Unidos y 13 países de Asia-Pacífico; próximamente iniciará su introducción en siete países centroamericanos. México, considerado uno de los tres principales mercados latinoamericanos", como se puede observar el desarrollo del papel moneda en nuestros dais se ve diezmado por los medios electrónicos que avanzan a pasos agigantados.

Por su parte la empresa MasterCard y Mondex empezaron las platicas en este caso con los mas importantes bancos mexicanos para así formar una de las mas importantes franquicias de la empresa, además serviría como nos comenta el Reforma [24]"para que se conviertan en emisores de la tarjeta dinero electrónico, conocida en el mercado como Mondex, producto enfocado a pequeñas transacciones."

Por lo tanto el papel del dinero hoy en día se vería su uso disminuido y ocuparía otro nicho la tarjeta inteligente.

Se prevé un lanzamiento para este año en México y la meta a futuro, lo expresa directamente Juan Piña, vicepresidente senior para Latinoamérica y el Caribe de MasterCard, será captar las transacciones

---

[22] Periódico Reforma "Del efectivo al dinero plástico" 24/06/1997
[23] ibid
[24] ibid

que hoy se realizan en efectivo, cambiando a un sistema totalmente electrónico de billetes y monedas.

Además, nos comenta el Reforma [25]"En México el 80 por ciento de las transacciones son con efectivo".

Se seguirá una estrategia muy agresiva la cual se basará en poner lectoras de esta tarjeta en restaurantes de comida rápida, gasolineras, expendios de boletos de cine, teatro y transporte público, tratando de impactar las transacciones de bajo monto.

Cubriendo así el nicho de mercado que deja el papel moneda, cambiándolo por la tarjetas de débito que hasta cierto punto la diferencia es que las transacciones en la débito serán de mayor monto que con el uso del papel moneda.

La manera de operar será la siguiente [26]"Los pagos se realizan introduciendo la tarjeta en el lector de la terminal del comerciante, transfiriéndose los fondos inmediatamente de la tarjeta del titular al plástico del comerciante, sin necesidad de firma o autorización."

La ventaja es que será, además de gran seguridad ya que solo se podrá recargar en cajeros automáticos adaptados o por teléfono, vehículo que como se comentaba al principio de este inciso ha cobrado gran fuerza por la respuesta rápida a las necesidades de nuestros días es así como se volverá el principal medio para hacer depósitos o retiros de los fondos en la próxima década .

Así pues, comenta el Reforma que [27]"Tim Stewart, vicepresidente ejecutivo para la región de América de Mondex International, señaló que si los bancos mexicanos optan por hacer el lanzamiento después

---

[25] ibid

[26] Periódico Reforma "Buscan eliminar el Efectivo" 12/06/1997

del primer trimestre de 1998, podrán utilizar la nueva plataforma tecnológica para incluir en un mismo plástico crédito, débito y dinero electrónico "

Esto nos da una idea de la fuerza que van desarrollando los medios electrónicos y que el futuro del billete puede quedar como otra opción y perder el esplendor que vienen manejando hasta el día de hoy, pero en beneficio se podría obtener mayor seguridad de la persona, así como de las instituciones bancarias y así se prevendría el uso de violencia en un asalto y las perdidas para bancos en el caso de pagar el deducible del seguro por un robo disminuiría.

A continuación se mostrara una tabla en la cual se podrá observar unos estudios de mercado realizados por la empresa en más de 10 países y con más de 10 mil consumidores señalaron que Mondex será utilizado para las compras diarias, además de brindar, según la encuesta una mayor seguridad en el manejo de efectivo el cual dependiendo del país, apoya mas la seguridad el uso de tarjetas inteligentes se piensa que en un año algunos de los transportes públicos de otros países aceptaran dicha tarjeta, y el uso en este tipo de puntos de venta se realizarían mediante los enlaces con los bancos, de la misma manera de operar un teléfono celular ya que se necesitan de este tipo de servicios para lograr la conexión con el banco y también además realizar el deposito en la cuenta del prestador de servicios, pero sigamos con la tabla en la cual muestra los usos tales como supermercado (87 por ciento), tienda de ropa (88 por ciento), restaurantes (80 por ciento) y transportes (58 por ciento).

---

[27] Ibid

TABLA DE COMPARACION ENTRE

EL USO DEL DINERO

CONTRA LA TARJETA INTELIGENTE

(Por cientos)

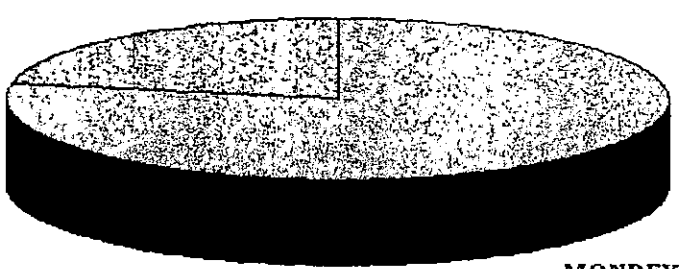
COMERCIO	MONDEX	DINERO EN EFECTIVO
SUPERMERCADO	87	13
TIENDA DE ROPA	88	12
RESTAURANTES	80	20
TRANSPORTES	58	42
TOTAL PROMEDIO	78	22

Fuente: ***Periódico Reforma. "Del efectivo al dinero plástico" 24/06/1997*** **México**

(observar tabla en la siguiente pagina)

Se puede observar el gran cambio que puede llegar a tomar el uso del papel moneda.

TABLA PROMEDIO DE PARTICIPACION DE MERCADO



Fuente: *Periódico Reforma. "Del efectivo al dinero plástico" 24/06/1997*

2.8- DISMINUCION DEL USO DEL PAPEL MONEDA.

Debido a el alto índice delictivo dentro del país y principalmente el desarrollo de tecnología de punta en los dos principales bancos del país Bancomer y Banamex, se ha conformado un crecimiento desmedido dentro del ámbito de las tarjetas de débito, lo cual ha trasformado el uso del papel moneda en el sentido que de ser un medio de transacción común ha disminuido su uso dentro de las instituciones bancarias como es el caso de las anteriormente citadas.

Ha sido en los últimos dos años cuando los bancos mexicanos se han visto involucrados en una competencia sin cuartel ante los bancos extranjeros, sobre todo el la disminución de costos dentro de las sucursales, así como el nivel de riesgo de un asalto dentro de las mismas, con el fin de brindar mejores servicios a un bajo costo operativo, es decir cuando una sucursal cierra sus puertas cada día el hecho de mantener altos niveles de efectivo en bóveda para el siguiente día se convierte en un activo improductivo para la institución, por lo que el deber ser de las sucursales es tener bajo efectivo, evitar viajes de las empresas dedicadas a la transportación de valores en México, que pueden ser hasta cierto punto muy costosos y volverse sucursales autosuficientes, es el caso particular de Bancomer que aprovechando el uso de la tecnología, ha disminuido el flujo de efectivo en ventanillas dotando a los cajeros automáticos con la capacidad de entregar efectivo y realizar operaciones como es el pago de servicios, tarjeta de crédito y depósitos y retiros de papel moneda, esto con el fin de disminuir el costos por operaciones dentro de la sucursal, ya que cada operación realizada tiene un costo de entre 7 y 10 pesos, mientras que en el cajero es solo de aproximadamente $ .80

centavos. Otra cualidad es que se disminuye el riesgo de robo bancario poniendo en riesgo la integridad de sus clientes.

Estos cambios sistemáticos propician el uso de medios alternos mas económicos y hasta ecológicos ya que evitan el desplazamiento físico hasta una sucursal, debido a una buena planeación estratégica dependiendo de las necesidades del mercado, por tener un cajero cerca de casa que realice estas operaciones, así como otro medio alterno llamado "Bancomer por Teléfono" , el cual realiza consulta de saldos y movimientos, traspasos e inversiones, servicios bancarios, como son: solicitud de chequeras, suspención de cheques y solicitud de estados de cuenta vía fax, así como asesoría y asistencia al cliente, todos estos servicios sin cargo extra que dan un valor agregado al cliente y a la vez disminuyen el uso de automóvil y el riesgo de manejar dinero en efectivo.

Según información de folletos en Bancomer [28]"Dentro de la red de cajeros México tiene: por parte de Bancomer 2,172 cajeros propios, Banamex 1,911 y el sistema Red 5,277, ahora las operaciones que se realizan en este tipo de cajeros son alrededor de 300 operaciones diarias por cajero aproximadamente, contra 100 operaciones aproximadamente que se realizan por cada ventanilla de sucursal."

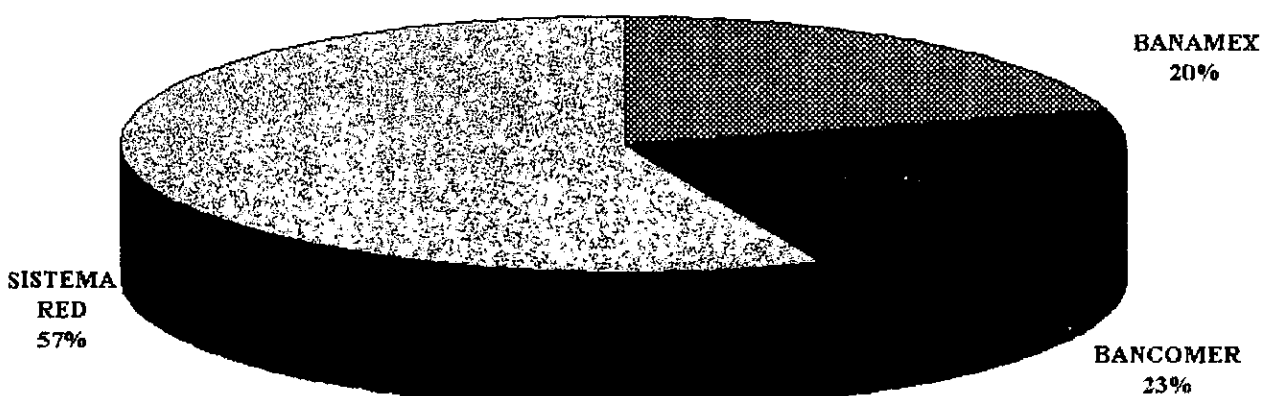
(***Ver gráfica anexa sobre numero de cajeros automáticos y cual es el área de influencia en el mercado mexicano***)

Cabe señalar que es un cajero automático ya que a lo largo de este capitulo se mencionara en varias ocasiones, como una breve definición ya que desde 1982 aproximadamente fueron creados para atender las necesidades de una banca de menudeo, este servicio viene,

---

[28] Folleto interno "Mundo Bancomer", Mayo 1997

CAJEROS AUTOMATICOS



operando las 23 horas del día, ya que aproximadamente de las 3:00 a las 4:00 a.m. de martes a sábado se suspende el servicio, operan durante los 365 días del año, brindando a los clientes los beneficios de no hacer fila en las sucursales y estar limitados por los horarios bancarios establecidos, tienen ubicaciones estratégicas para desarrollar mas este beneficio como son los sig. puntos de venta:

1.- sucursales, minisucursales y sucursales en los supermercados.

2.- empresas.

3.- centros comerciales.

4.- hospitales.

5.- aeropuertos, etc..

La tecnología empleada es brindada por las siguientes compañías: Diebold, NCR y Fujitsu. Procesan cada mes aproximadamente en promedio entre 6 y 9 millones de operaciones financieras y entre 3 y 7 millones de consultas de saldos, los bancos mexicanos brindan este servicio exclusivamente para personas físicas y es obvio que realizan las operaciones en moneda nacional y dólares exclusivamente en la franja fronteriza, actualmente brindan el servicio solo en billetes, en denominaciones que van desde $10.00 pesos hasta $200.00 dependiendo de la zona estratégica en que se encuentren y la demanda del mercado local, pero en la franja fronteriza maneja entre $20.00 y $50.00 dólares.

La seguridad de estos medios es en el acceso ya que se emplean una tarjeta y un numero de identificación personal, ya dentro del programa del cajero, se brindan los siguientes servicios: - consultas de saldos, - disposiciones o retiros de efectivo, - depósitos (únicamente en las sucursales), - traspasos entre cuentas (cheques vs. Tarjeta de crédito), - pago de tarjeta de crédito (únicamente en sucursales), - pago de

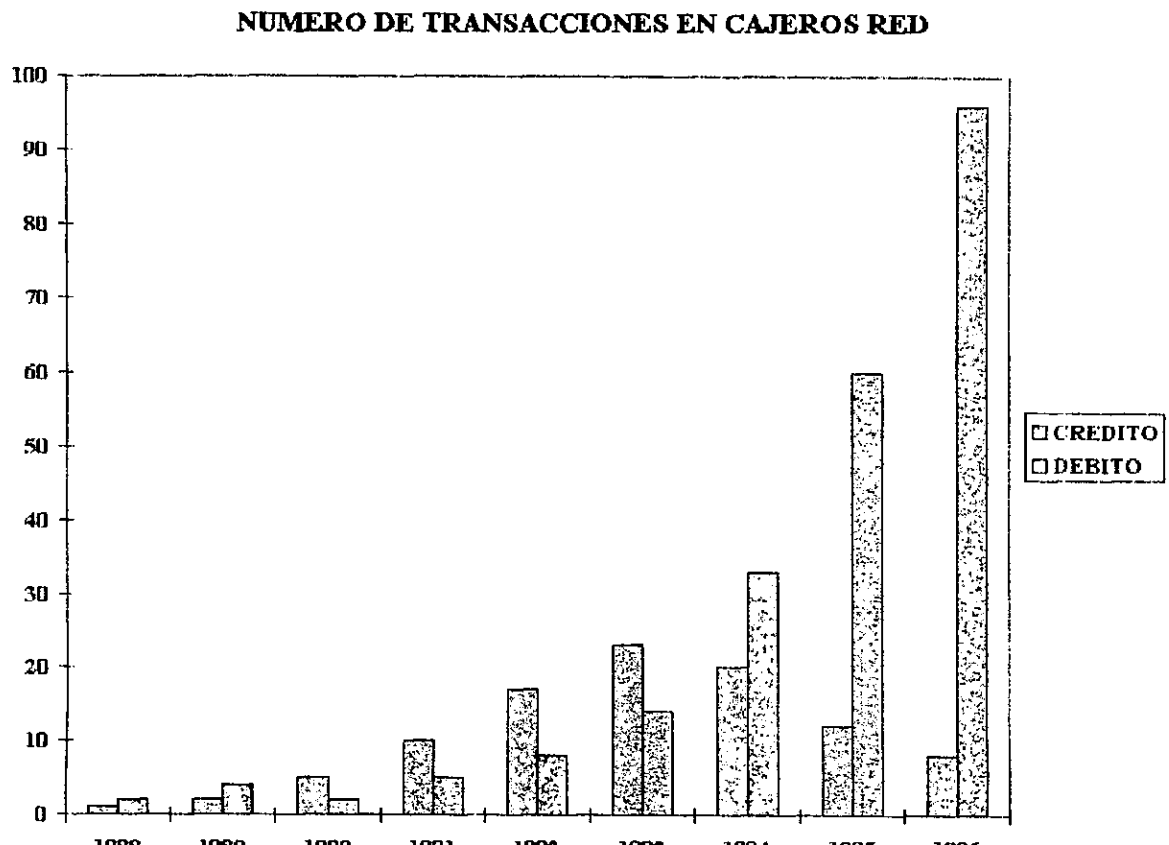
servicios (únicamente en sucursales) y en los cajeros de Red compartida, únicamente disposiciones de efectivo y consulta de saldos. Además, como se menciono, reduce los costos de operación ya que para los bancos como entidad de negocios en mas barato atender al cliente en el cajero que en la ventanilla.

Por otra parte las operaciones de débito que se realizaron en cajeros Red para finales de 1996 fue cerca de los 100 millones, lo que confirma que se han venido incrementando las transacciones dentro de los mismos, ya que en comparación con 1995 las operaciones fueron cerca de 60 millones, ya que como nos comenta la revista Banca Electrónica [29]"Más del 85% de las transacciones en cajeros se realizan con tarjetas de débito y ha habido por parte de los bancos una fuerte inversión en lo referente a este producto."

(Ver gráfica pagina siguiente sobre transacciones en *Cajeros automáticos Red*)

[29] Revista "Banca Electrónica", Octubre 1997 pag. 25

NUMERO DE TRANSACCIONES EN CAJEROS RED



fuente: Revista "Banca Electrónica", Octubre de 1996 pag. 25

Esto muestra que las operaciones en cajeros automáticos se ven incrementadas de sobre manera ya que la tendencia es de mejorar la calidad de vida mediante los medios electrónicos y además la posiciones estratégicas de los cajeros automáticos y al cobertura por los sistemas tanto de Bancomer que cuenta con cajero propios, como de el sistema Red que es operado por aproximadamente 17 bancos entre nacionales y extranjeros.

2.9- RELACION ENTRE EL PAPEL MONEDA Y LOS MEDIOS ELECTRONICOS.

Los medios electrónicos han ido desplazando en mayor cantidad las transacciones manuales dentro de las instituciones bancarias, debido a las necesidades de la vida cotidiana y por los avances tecnológicos que los hacen ser mas competitivos dentro de un mercado globalizado.

La crisis de 1995 mostró una aceleración en los procesos de transformación en cuanto a los medios de pago en México, permitiendo la aparición de instrumentos distintos a las comunes tarjetas de crédito que había estado presente en el mercado por muchos años como es el caso de las tarjetas de débito

Según comentarios de Juan Piña, vicepresidente de MasterCard International para América Latina y el Caribe, en el periódico Reforma, dijo, [30]"éste es "el gran momento" para brincar del efectivo al dinero de plástico, entendiéndose por éste las tarjetas de débito, las prepagadas y aseguradas, instrumento dirigido a los clientes que

[30] Periódico Reforma "Del efectivo al dinero plástico 24/06/1997

pueden accesar al crédito, pero que no cuentan con un historial que los apoye al momento de gestionarlo "

Además, se observa que en un futuro no muy lejano las tarjetas de débito estarán siendo aceptadas en la mayoría de los comercios afiliados a los principales bancos tanto mexicanos como mundiales, que brindan el servicio del crédito en cuanto a tarjetas, se prevé un uso en mayor escala de las tarjetas de débito dentro de varios meses esta explosión tecnológica por el uso de dinero plástico obtendrá grandes adeptos como no lo comenta el Periódico Reforma [11]"Explicó que su producto de débito Maestro está concluyendo su etapa de lanzamiento y que Banamex, Bancomer, Banco Bilbao Vizcaya y Banca Serfin, están trabajando en la parte de aceptación en comercios e implementación del sistema de Pin Pad en las terminales punto de venta."

Este sistema prevé un control de riesgo ya que no es necesaria la firma del cliente, ya que en las terminales punto de venta de los negocios afiliados a los bancos anteriormente mencionados se instalaron los Pin Pad estos son ranuras con lectoras electronicas por donde se desliza la tarjeta de débito y en lugar de firma solo se digita un numero confidencial previamente asignado por el cliente en su sucursal y así el riesgo de falsificar la firma, se disminuye y los beneficios para los clientes aumentan ya que la tarjeta esta siendo aceptada en la mayoría de los comercios

Comenta el Reforma [12]"Ya tenemos cerca de 16 mil terminales activas y se está avanzado en la instalación de los Pin Pads en las terminales de las tiendas de autoservicio y departamentales Estamos hablando de

---

[11] Periódico Reforma "Del efectivo al dinero plástico" 24/06/1997

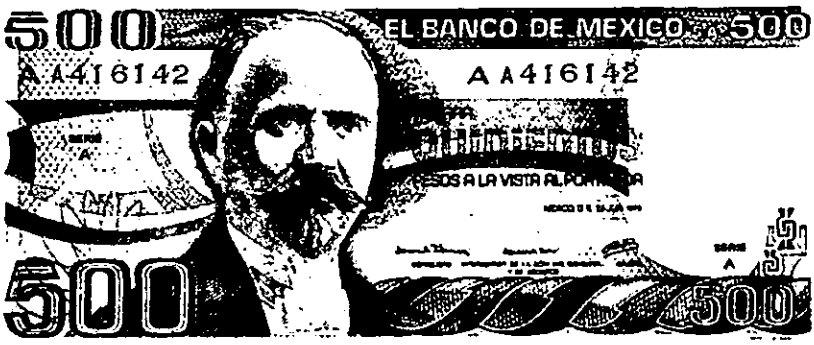
[12] Ibid

20 mil Pin Pads tan sólo en tiendas de autoservicio y como seis mil más en tiendas departamentales".

Se pronostica que el mercado del débito es un nicho no antes explotado y ahora se realizaran transacciones mediante dinero electrónico, substituyendo hasta cierto punto el papel moneda, se tiene un gran reto, que es la aceptación de las tarjetas de débito que al parecer los principales introductores de este producto son los bancos importantes así como ciertas empresas que para evitar el manejo de efectivo dentro de las nominas se creo las nominas electrónicas que son productos a los cuales la empresa les deposita a sus empleados ya sea su semana, quincena o mes mediante un dispositivo dentro de la empresa sin posible error ni asaltos ni costos de manejo de efectivo fuera del banco, solo se realiza un traspaso y queda depositado desde una hasta el numero de empleados que tenga la empresa. Y de igual forma se realizan las compras que ahora se fomenta en los restaurantes de comida rápida, así como en los cines, se piensa que hasta en los taxis y en los puestos de periódicos, dando pie a la disminución del uso del papel moneda.

Por otro lado Banxico (Banco de México), ha tomado sus precauciones, de acuerdo al comunicado emitido por el Periódico

Reforma que cita [33]"Banxico no ha asumido una posición todavía, aunque ya se están analizando temas como quién será el emisor de este dinero electrónico o cómo se hará la compensación cuando existan diferentes emisores que afilien a diferentes comercios", expresó un funcionario del Instituto Central.



2.10- MEDIOS ELECTRONICOS COMO FORMAS DE PAGO.

Dentro de este tema describiremos los medios de pagos ofrecidos por algunos de los Bancos Nacionales mas importantes, con el fin de promover el uso de dinero electrónico.

Empezaremos por describir el medio de acceso a el dinero electrónico que es una tarjeta de débito que tiene una afiliación a una de las dos marcas mas importantes a nivel mundial de acceso a dinero tanto en papel moneda como electrónico y a comercios afiliados a este sistema de pago, estas son Visa International o MasterCard International, brindando al usuario una actualización inmediata del saldo en la comúnmente llamada cuenta eje o de cheques, como algunas

[33] Periódico Reforma "Del efectivo al dinero plástico" 16/06/1997

características que distinguen las tarjetas de débito de las de crédito es que las primeras contienen dos números distintos que el primero de 16 posiciones que es llamado el numero comercial de la tarjeta, es decir el numero que registra el comercio cuando esta es utilizada en alguna compra y el segundo es de 8 posiciones que es el numero de cuenta de cheques que además incluye la plaza o ciudad de asignación o apertura y la denominación que en este caso es pesos y se ve representado con el numero uno, otra característica es que no están grabados los numero como en las tarjetas de crédito y que no aparece el nombre del titular; por el momento ya que algunos bancos las entregan con el nombre impreso, mientras que los demás harán una conversión masiva, los números no realzados dan el beneficio de la seguridad, ya que los comercios que quieran cometer un fraude no pueden tomar la impresión de la tarjeta en un pagare y hacer su presentación al banco, ya que la tarjeta como lo mencionamos tiene los números impresos no realzados, solo se puede pasar por una terminal llamada T.E.F. o terminal punto de venta, que es deslizar la banda magnética de la tarjeta y reciben una aprobación electrónica de la misma, evitando así que la cuenta se sobregire cuando el comercio no pasa los pagares en tiempo, protegiendo al cliente del cobro del sobregiro, la mayoría de las tarjetas tienen una fecha de vencimiento de 4 años y no al año como las de crédito, pero si tienen panel de firma para seguridad en retiros en ventanilla y compras en comercios.

Por la parte de la aceptación, son aceptadas a nivel internacional y nacional en los cajeros compartidos o Red, en los cajeros Bancomer y en los de Banamex, ya que son los únicos que brinda servicio compartido que tiene un costo mínimo de alrededor de $4.00 o $6.00 por retiro y entre $2.50 o $3.50 por solo saber el saldo de la cuenta,

esto cuando se utilizan cajeros que no son los de su banco emisor, pero Banamex, solo hasta mediados de 1997 participa dentro de este convenio.

Las tarjetas de débito, no aparecen en los boletines de tarjetas de crédito bloqueadas que se entregan a los comercios, ya que el cliente utiliza recursos propios y si no los tiene simplemente no se realiza la autorización de la operación, además de no tener por el punto anterior, un limite de piso para el uso en los comercios afiliados, este tipo de tarjetas no son entregadas a empresas sino a personas fisicas con un régimen personal o indistinto.

Las operaciones realizadas por estas tarjetas en comercios o en cajeros automáticos se verán reflejadas cada mes en un estado de cuenta detallado y los depósitos de dinero no se realizan a el numero de la tarjeta que es el de 16 posiciones sino al numero de la cuenta eje, solo puede tener en ciertos bancos el privilegio de tener adicionales pero solo en cuentas que no sean de ahorro, como lo son por ejemplo las cuentas maestras.

Como algunos beneficios comentaremos el principal que es la seguridad ya que minimiza el monto de efectivo en los bolsillos, para los bancos y el cliente brinda un control de recursos en base a saldos actualizados evitando el costo de los sobregiros, la disponibilidad inmediata de los recursos en los cajeros y en los comercios afiliados, evitando así la molestia de pasar primero al cajero a retirar y después pagar en el comercio, en la mayoría de los casos es de uso internacional por las marcas anteriormente mencionadas.

En el tema de la seguridad contribuye a que solo se puede disponer en cajeros hasta $3,000.00 pesos diarios o todo el saldo total en ventanilla o con la emisión de un cheque de la cuenta (excepto las de ahorro

todas cuentan con chequera), da ademas mayor una mayor utilidad ya que al mantener el dinero en la cuenta se generan intereses.

Ahora ya que mencionamos algunas características y beneficios de las tarjetas de débito entremos en el tema de medios de pago.

Tenemos el abono electrónico de nomina, que como su nombre lo dice permite a las empresas el pago de sueldos y otras percepciones, mediante depósitos electrónicos.

Como características tenemos que la empresa manda al banco mediante medio magnético o por vía módem las operaciones a depositar en las cuentas de los empleados y el banco mediante un contrato estipulado con la empresa abona las cantidades establecidas en las fecha marcada por la empresa con cargo a la cuenta de cheques de la misma y con abono a las cuentas de los empleados, así mismo el banco brinda un mayor servicio abriendo de manera masiva las cuentas a las cuales se depositara con el fin de darle confianza a la empresa de que el abono sea correcto y protección al empleado de que su dinero este seguro.

Como beneficios reales para la empresa diré que se reducen los costos de operación al manejar de manera electrónica la nomina, ya que la empresa no tiene que elaborar cheques o separar el efectivo para realizar cada uno de los pagos, a la vez que no tiene que pedir a las empresas que transportan efectivo que acudan con grandes cantidades de dinero, además de brindar puntualidad en los pagos y cada pago se registra en un estado de cuenta de la empresa y mencionando cuantas operaciones no fueron exitosas marcando las causas que lo originaron, así como en el estado de cuenta del empleado, además que se evitan errores que por sobrecarga de trabajo ocasionarían en una empresa y por lo tanto los empleados de la empresa que hacian las nominas

ocuparan ese tiempo en operaciones mas productivas para la misma y los empleados a la hora de cobrar se olvidaran de la fila en la caja y así también ese tiempo se ocupara en labores que su empleo así lo requiera, pero si la empresa tiene empleados en otro estado de la república mexicana, no tiene problema ya que también efectúa dicho abono sin problema para el trabajador.

Como beneficios para el trabajador, mencionare la seguridad al no portar efectivo o cheques el día de pago, disponibilidad de sus recursos a nivel nacional mediante los cajeros correspondientes o los del sistema Red, puntualidad en los cobros, ya que dispondrá de su dinero a primera hora del día de pago, la debida comodidad de no tener que desplazarse hasta el banco a cambiar su cheque o en su defecto depositar su dinero en una cuenta, existe también el control exacto de su dinero mediante un estado de cuenta en donde aparece con las letras *nomina* para así diferenciarlo de otros posibles abonos que aparezcan en su estado de cuenta, además en ciertos bancos como Bancomer se les brinda el beneficio de no cobrar algunas comisiones como dice el folleto explicativo de este tema [34]"apertura de la cuenta Inversión Inmediata en condiciones preferentes, ya que no se cobra comisión por manejo de saldos menores a los estipulados", se da un ahorro de tiempo ya que el empleado o sus familiares acuden a los cajeros a retirar efectivo a cualquier hora sin interferir en los horarios laborales y le ayudan también porque pueden realizar los pagos de telmex (teléfonos de México), así como de tarjeta de crédito y otros servicios, sujetos a disponibilidad de cada banco.

---

[34] Folleto de sucursal Bancomer "Abono Electrónico de Nomina", Mayo 1997

esto nos muestra que los sistemas electrónicos están ya encima de el papel moneda pero como nación de grandes tradiciones nos resistimos a que desaparezca su uso y además por la pobre o poca información que recibimos hoy en día sobre estos medios.

Otro medio electrónico ofrecido hoy en día en el mercado mexicano es el cargo electrónico, y es un servicio que permite a la empresa efectuar la cobranza a sus clientes de manera automatica a través de una cuenta de cheques.

El modo de operación o funcionamiento es cuando los clientes de las empresas autorizan a esta en la fecha de pago se efectúe un cargo a la cuenta de cheques o tarjeta de crédito, de acuerdo al importe que correspondería al pago del servicio, el cliente deberá contar con fondos suficientes para así evitar que no se le efectúe el cobro correspondiente, por su parte el banco emitirá un reporte en el cual detallara las cobranzas efectuadas y las que no se les pudo hacer el cargo las razones especificadas de cada cuenta, dicha cobranza se efectuara en los días que la empresa haya especificado al banco intermediario.

Algunos de los beneficios para la empresa son: la comodidad en la recepción o entrega de información ya que al banco se le entrega por medio magnético o por transmisión vía módem, la reducción considerable de costos de operación porque el proceso de cobranza se efectúa de manera automatizada, simplificación en el sistema de cobranza de la empresa ya que el banco se encarga de cobrar de manera masiva, evitando así la gran afluencia de clientes a distintas horas para realizar sus pagos, además de brindar una gran seguridad en la empresa evitando grandes cantidades de efectivo en días de pago disminuyendo la probabilidad de un robo, así pues la recuperación

mediante este tipo de cobranza es mejor ya que es oportuna y evita la perdida de tiempo tanto de la empresa como la del cliente y da mayor liquidez en su tesorería, al reducirse notablemente la cartera vencida por pagos extemporáneos o no efectuados, llevando un control preciso de los pagos realizados o cobros pendientes, porque el banco entrega a la empresa un correcto desglose de operaciones efectuadas y cuales no fueron exitosas detallando el porque, ya que la cobertura de la misma es a nivel nacional, dependiendo de el banco que brinde el servicio.

Como un beneficio para los clientes, seria brindar seguridad al no portare efectivo para efectuar sus diferentes pagos, además de contar con una puntualidad para el efecto de los mismos y el evitar recurrir a la sucursal mas cercana o a la empresa para efectuar su pago, es importante también destacar la comodidad de no tener que preocuparse por los dias de pago y así evitar el trafico, horarios de las sucursales y de las empresas, bastando solo con tener el disponible y el banco contratado efectuaría todo el tramite correspondiente, dando mayor control al cliente al verificar en un solo estado de cuenta todas las operaciones realizadas y así la conciliación en mas fácil para el cliente, además de no tener un costo extra (aplica de acuerdo con estipulaciones del contrato con los principales bancos del país y aplica de acuerdo a políticas y requisitos internos de los mismos).

Otro producto seria el pago electrónico a proveedores, este servicio se detalla de la siguiente manera: es el servicio que permite a la empresa efectuar el pago de productos o servicios a sus diferentes proveedores mediante depósitos a cuentas que estos tengan dentro del banco que presta el servicio o en otros bancos.

Como alguna de sus características, serian que la empresa debe de entregar a el banco que presta el servicio, la información

correspondiente a los pagos que debe efectuar; cuentas de la empresa, cuenta de los proveedores e importes a pagar. La información debe entregarse con 48 horas antes de efectuar el pago ya sea por medio magnético o por vía módem, bien, ahora, el banco correspondiente efectúa el cargo a la cuenta por el total del monto a pagar y abona a cada una de las cuentas de los proveedores la cantidad correspondiente. Las operaciones se realizan en la fecha que estipula la empresa para efectuar el pago y después el banco le entrega a la empresa reportes y/o comprobantes de los pagos o depósitos efectuados.

Como algunos beneficios para la empresa mencionare la reducción de los costos de operación, al manejar en forma automatizada el pago a los distintos proveedores, además de brindar menores cargas operativas, porque se elimina la emisión de cheques o en su caso la separación de efectivo para realizar los pagos y esto da como consecuencia la reducción de afluencia por parte de proveedores a las oficinas de la empresa, esto da como consecuencia un menor manejo de efectivo o cheques dentro de la empresa, incrementando la seguridad.

En cuestión de la puntualidad, el banco realiza los depósitos a las cuentas de los proveedores de manera rápida y en la fecha de pago estipulada, da a la empresa un control preciso y fácil conciliación de los pagos efectuados, todo mediante un reporte que el banco entrega a la empresa en donde se detallan los depósitos efectuados, además de mandarle un estado de cuenta mensual a la empresa.

Como una consecuencia tenemos un fortalecimiento de la confianza en los proveedores, por la realización de los pagos puntuales, además de que es un ámbito de cobertura nacional (dependiendo del banco que

preste el servicio) ya que no importa donde este el proveedor, ahí recibe su pago.

Como beneficios para los proveedores, seria el mas importante en estos días que es la seguridad, al no portar cheques o efectivo en los días estipulados como de cobro, lo que elimina el deterioro del documento como cheques o el extravío de los cheques recibidos o no cobrados, además de darle al cliente mayor liquidez en su tesorería, al reducirse considerablemente el porcentaje de cartera vencida por pagos extemporáneos o no efectuados, así como evitarse el pago de algún interés moratorio y así eliminar esa confianza depositada por el proveedor con su cliente.

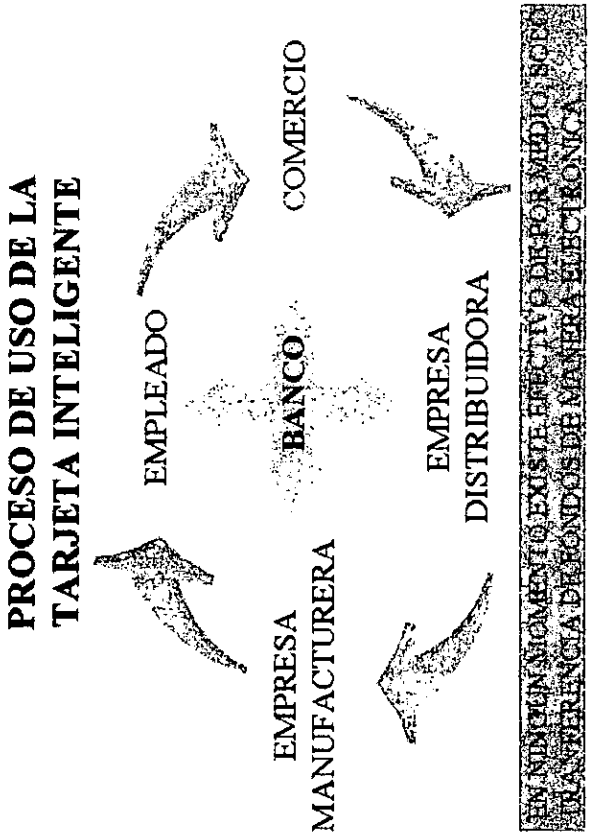
Aporta una puntualidad en las fechas de cobro, lo que permite obtener rendimientos desde el primer día, además de darle a los proveedores la comodidad y ahorro de tiempo, al no tener que desplazarse a efectuar los cobros, dando un control preciso de la cobranza, porque a través del estado de cuenta mensual se podrán consolidar los cobros efectuados a la empresa.

Los requisitos para la prestación de estos servicios se darán de acuerdo al banco y mediante los términos que estros estipulen.

Como podemos observar estos uno de las tantas formas de pago que ahora los bancos mexicanos proporcionan a nivel nacional y que conforme este pasando el tiempo se diseñaran otros medios para que así paulatinamente se empiece la diminución gradual del dinero en México con el fin de realizar la operaciones de forma electrónica.

A continuación mostraremos el proceso por el cual se podría manejar la tarjeta Inteligente o de Débito, sin la necesidad de que intervenga el dinero y mostrando los beneficios de poder realizar desde una compra, hasta el pago de una nomina, de manera sencilla, sin necesidad de que

acudan al banco cualquiera de las personas que intervienen en este proceso.



Como se puede observar en este modelo podemos destacar que el uso de efectivo es nulo, debido a que el cliente realiza una compra con la tarjeta inteligente o de Débito y esta lo descuenta de su cuenta de

cheques y por lo tanto actualiza el saldo, a su vez realiza el banco una aprobación a la venta lo cual lo abona a la cuenta del comercio, a su vez el comercio realiza el pago a sus proveedores de mercancía, realizando un traspaso de fondos o contratando el pago a proveedores con su banco, este a su vez realiza el pago a terceros por materia prima o mano de obra, y esta empresa manufacturera, realiza el pago a sus empleados mediante un abono electrónico a su numero de cuenta de cheques, como pago de nomina y se repite el proceso.

2.11- EL USO DEL TELEFONO COMO MEDIO ELECTRONICO DE OPERACIONES.

El teléfono se convirtió para la mayoría de los negocios, en un medio de acercamiento, pero para los principales bancos del país, se ha convertido en una herramienta indispensable, ya que con solo una llamada el usuario recibe un sinnúmero de servicios sin costo para el mismo, como uno de los principales objetivos de los teléfonos al servicio de la banca son: al complemento de la red de distribución, lo cual facilita a los clientes las operaciones que antes realizaba en el banco, libera al personal de la misma de esas tareas con el fin de brindar una mejor atención dentro de las sucursales, también como negocio, reduce el costo de operaciones dentro de la sucursal y lo mas importante como banco es tener un canal adicional de ventas lo que repercute en mayor apertura de cuentas ya que el servicio dentro de las sucursales es mejor y otorgan mas tiempo a identificar las necesidades y poderlas cubrir con los productos que ofrece dicha institución.

Ahora con la disminución del uso del papel moneda, las tarjetas inteligentes, se podrán recargar, en cajeros automáticos, mediante

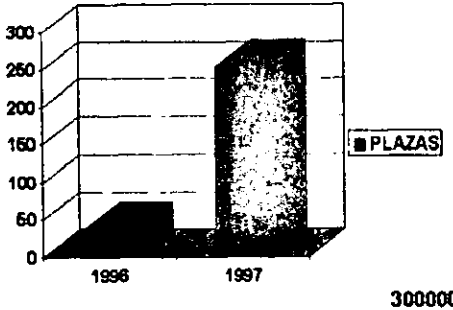
deposito directo vía traspaso cuenta - cuenta y por ultimo mediante una traspaso de fondos vía teléfono, es decir si una persona tiene una cuenta donde le depositan su nomina y tiene una de estas tarjetas inteligentes ligadas a su primer cuenta, realiza la transferencia de fondos sin necesidad de pasar a la sucursal.

Por el ámbito de la seguridad podemos afirmar que para el uso del teléfono existe todos los bancos importantes a nivel nacional, ciertos candados de seguridad los cuales no permiten el acceso a cualquier persona, solo con una clave confidencial la cual se teclea y se trasmite vía tonos a aun sistema de respuesta de voz, el cual codifica y realiza el acceso exitoso o bloquea el acceso por seguridad del cliente y solo el mediante la ayuda de una persona llamada asesor telefónico puede volver a entrar desbloqueando el numero de identificación personal, y así permite el uso de servicio tales como saldos, al corte y a la fecha, solicitud de aclaraciones, traspasos de cuentas de cheques a cuentas de cheques de la misma persona, además de pagos de tarjeta y traspasos de inversiones a cuentas de cheques sin tener que ir a la sucursal.

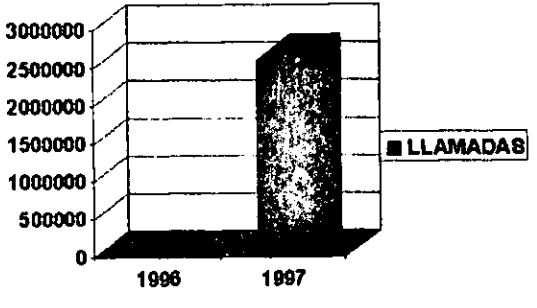
Este medio se va volviendo mas popular entre todos los mexicanos, pero el logro o buen funcionamiento de todos estos medios, depende estrictamente de la buena educación que recibamos los cliente de parte de funcionarios bien asesorados o preparados lo cual predice un gran éxito de todos estos medios y como consecuencia un mayor arraigo dentro de la población, así como fundamentos de valor agregado lo cual motiva a los clientes a irse de un banco a otro.

Como veremos a continuación es menor el numero de empleados que dan abasto a las llamadas de los clientes y el crecimiento es completamente desfasado, todo depende de la promoción y aceptación de este nuevo servicio vía telefónica.

USO DE TELEFONO EN RELACION A PERSONAS



FUENTE: LLAMADAS APROXIMADAS EN BANCOMER POR TELEFONO.



como podemos observar las llamas registradas en 1996 fueron de alrededor de 500 a 700 llamadas y para lo que va de este año están alrededor de 2700000 llamadas, para una plaza de casi 280 personas al día de hoy , esto refuerza aun mas la teoria de que el teléfono esta surgiendo, sobre todo por la necesidad de no desplazarse y así no

perder tiempo ni dinero, a la vez de que la seguridad en las calles ha disminuido por lo que el salir de casa u oficina no es la solución.

CAPITULO III

3.- OPERACIÓN DE UNA SUCURSAL DE BANCA MULTIPLE.

En este capitulo comentaremos cual es la función de una sucursal bancaria, además de la capitación de efectivo y el cambio de cheques.

Como recordaremos en el capitulo uno vimos la transición de las sucursales de banca especializada, en las cuales solo se podían realizar ciertas operaciones bancarias.

Tenemos dentro de un organigrama normal, las siguientes bancas: la banca de servicios, la cual a través de la red de sucursales, banca de consumidor, que es la que brinda servicios de tarjeta de crédito y crédito automotriz, banca institucional, es la que da servicios a corporativos, empresas medianas, etc., banca especializada, se encarga de casas de bolsa, mercado de dinero, etc. y banca hipotecaria, como su nombre lo indica esta dedicado al mercado inmobiliario, dando productos y servicios, tanto de personas fisicas como personas morales.

Dentro de la banca múltiple actual se ofrecen distintos servicios, aparte de los servicios de captación de divisas, cambio de cheques, aceptar pagos de servicios, funciones de ahorro, como depósitos y retiros.

También se realizan, ventas de seguros, tanto de vida como de hogar y de automóviles, créditos hipotecarios, etc., así como emisiones de tarjetas de crédito, administrar cuentas de afores.

Todos estos servicios en lugar de acudir a cada banca especializada en esos rubros, ahora se recurre a una sucursal y se brindan los servicios de manera integral.

Una sucursal bancaria realiza sus operaciones de acuerdo al mercado al que esta plenamente identificado, es decir si la sucursal esta en un punto de paso, se requieren mayor numero de cajeros para dar un servicio ágil y con calidad, esta calidad la percibe el cliente en el momento que recibe un cordial saludo y la información adecuada del uso de la fichas y de los productos, así como los requisitos para poder obtener otros productos o servicios que se proporcionan por parte de la institución.

Estas sucursales, deben de realizar sus pronósticos de efectivo cada semana dependiendo de los días festivos, días de quincena o semanas normales en las cuales no se requiere altos volúmenes del mismo, ya que como veremos mas adelante se convertirían en activos improductivos para el banco, además de poder identificar las necesidades de mercado.

Otro tipo de sucursal son las denominadas de ahorro o de aperturas de cuentas, en las cuales se tienen mas ejecutivos de ventas, para así superar las expectativas de los futuros clientes y de los clientes, al hacerlos esperar muy poco.

Tenemos las sucursales de retiro en las cuales el numero de cajeros automáticos depende de las operaciones realizadas en los mismos, como dato me comentan que son entre 60,000 y 80,000 operaciones por mes las que dan pie a que se instalen mas cajeros, esto da como consecuencia la disminución del personal de al sucursal y el incremento de un puesto especial para la atención a este medio alterno.

En cuanto a la operación de los distintos tipos de sucursal que anteriormente se mencionaron, podemos concluir que es similar en cuanto al organigrama, en cuanto a las funciones de las mismas varia dependiendo del tipo de mercado, ofreciendo los productos que se

manejan, tanto de las distintas bancas anteriormente mencionadas, dentro de la misma sucursal, volviéndola plurifuncional, es decir, que atiende a los distintos clientes de las distintas bancas, sin la necesidad de generarle mas problemas a los clientes de desplazamiento, ya que el producto o servicio los solicito con la institución y no con la banca, esto debe ser transparente para el cliente.

Como una parte también importante dentro del manejo de una sucursal están las metas de captación que se dan a cada sucursal y a su vez a cada empleado de la misma, desde los gerentes hasta los controlistas o encargados del cierre contable.

3.1- ADMINSTRACION DE SUCURSALES.

En este capitulo observaremos de que manera interviene la mercadotecnia dentro de una institución bancaria en especifico dentro de las sucursales, comentaremos las cuatro p's de la mercadotecnia que intervienen para el logro de los objetivos de las instituciones anteriormente mencionadas, que seria en primer lugar brindar al publico inversionista la máxima seguridad en cuanto a servicios financieros, además de los productos y medios alternos para el mejor desarrollo de su dinero encaminado a darle una alta rentabilidad para su patrimonio, así como ofrecer al personal interno el mejor desarrollo integral, en respuesta a su trabajo individual y de equipo, como un meta establecida por la empresa seria la mayor captacion del mercado inversionista y buscar la rentabilidad del la empresa en base a la diferencia de los ingresos menos los egresos, dando así mayores utilidades a los accionistas de la empresa.

Dentro de este punto tocaremos la estructura básica de una sucursal, la cual se vera mas detalle en el inciso organigrama, es comprendida desde el Gerente de la sucursal como máximo representante de la misma y responsable, después tendrimos a los Ejecutivos de ventas tanto personas físicas como personas morales, enseguida esta o están dependiendo del tamaño de la sucursal el Subgerentes o Supervisores, posterior esta el cajero principal, el personal de servicio a clientes, cajeros de operaciones especiales, cajeros universales y por ultimo cierre contable o la persona que da fin a las operaciones realizadas durante el día y su labor esta encaminada a que cierre la sucursal es decir que exista un balance entre lo que entro y lo que salió, para así evitar fraudes ya sea por personal interno como seudo clientes de la misma.

3.2- PLANEACION DE LA SUCURSAL.

Dependiendo de la necesidad del mercado, en un levantamiento de encuestas alrededor de la zona escogida en donde se encuentren además algunas otras sucursales de la competencia o simplemente sea un buen lugar por visibilidad paso de peatones o por cercanía de empresas, con estas encuestas se puede determinar la función de la sucursal a futuro y así mismo como desarrollar mas mercado.

Las encuestas realizadas indican las preferencia de la gente por ciertos bancos, el tipo de mercado que rodea a la sucursal así como las necesidades de ciertos servicios imperantes en la localidad y que posiblemente la sucursal puede satisfacer.

Identificando la necesidad de la sucursal en la zona se delimita una zona de influencia de la misma y dependiendo de las encuestas

realizadas se procede al desarrollo del llamado Plan Maestro en el cual se determina la tripulación de la sucursal y así evitar un desabasto dentro de la misma en cuanto a personal que atienda la demanda de la clientela, así como el desarrollo del mercado.

También se determinan como ya lo comentamos el tipo de cultura bancaria a la cual se quiere atacar en base a nivel socioeconómico.

Dividiendo al publico en general dentro de las denominaciones de personas física y personas morales, de estas ultimas se encuentran las empresas micro, mediana y grande, así como algunas transnacionales.

3.3- ORGANIGRAMA DE UNA SUCURSAL.

Dentro de una institución bancaria, el control por zonas es muy importante ya que con esto podemos anticipar a cambios del mercado en cuanto a clientela, además de saber las preferencias de la misma con sus productos o con los de la competencia, con base en lo anterior comentaremos que la máxima figura dentro de una sucursal bancaria es el gerente del banca, su jefe inmediato superior es el subdirector de mercado o zona y las personas que le reportan a el gerente de la sucursal, son los siguientes y que se ilustran en el organigrama siguiente.

Se encuentran dentro de la sucursal dos subgerentes, uno de servicios y otro de operaciones y los ejecutivos de ventas.

Al de servicios le reportan los cajeros tanto universales como los de operaciones especiales, dichas operaciones son un poco mas laboriosas y hasta cierto punto con un poco mas de riesgo como son los giros y el cambio de dólares, además del cajero principal quien es el que se

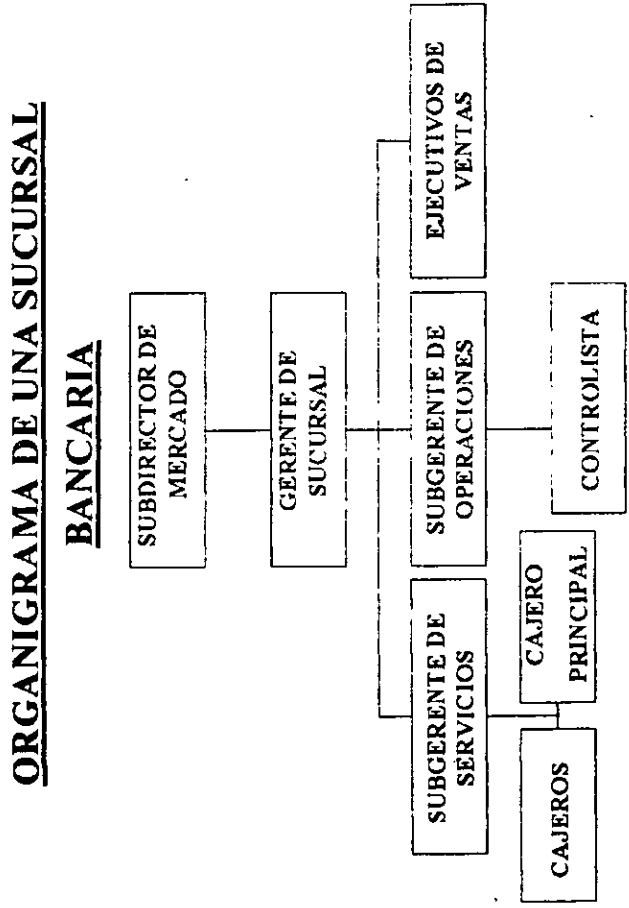
encarga de llevar el control de efectivo que va entregando y lo que va dotando. Al de operaciones, le reportan los controlistas o encargados del cierre contable que como recordaremos en el inciso anterior es el encargado de que la sucursal tenga un balance en cero y que se transmitan los movimientos, para que después la información de cada sucursal haga que cheque o que realice su balance la institución en ceros y que no tenga perdidas o sobrantes en cualquiera de los casos para que cierre el día que suceda esto se realizan ajustes en la contabilidad y se realiza una investigación exhaustiva, para que al día siguiente se tenga detectado el problema.

El gerente como cabeza de la sucursal su labor es brindar una atención diferente a los demás bancos, promocionando los productos y servicios y atendiendo las necesidades de la clientela, además de poder hacer frente a los problemas que se presenten y delegar responsabilidades a los subgerentes como son en algunos casos pedir el dinero que el cajero principal, de acuerdo a sus pronósticos o al histórico de los mismos necesita para que al día siguiente, no tenga elevada la bóveda evitando así el riesgo de un asalto y tampoco con poco efectivo dando pie a que los clientes se marchen insatisfechos por el servicio.

Para los ejecutivos, le reportan al gerente depende de la institución, ya que en algunas solo son los dedicados a las personas físicas y los encargados de las personas morales a un subdirector de negocios, fuera de la sucursal, en otros casos los ejecutivos de personas físicas y morales le reportan a el subdirector de mercado, dependiendo de estos últimos al 100% aun estando dentro de la sucursal, y en la mayoría de los casos le reportan al gerente de la sucursal comentando como están dentro de su captación tanto del mercado que los rodea, como de dinero para la sucursal y dando a esta la rentabilidad de estar en ese

ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA

lugar, dando como resultado una comunicación mas directa sobre las necesidades del mercado y como se va desarrollando alrededor de la sucursal.



3.4- PRODUCTOS.

Se determina con que productos se va a atacar el mercado en primera opción que serian las cuentas eje o de cheques y ahorro, las tarjetas de crédito y medios alternos de acceso bancarios sin necesidad de acudir a las sucursales y después en base al conocimiento del mercado se ofrecen distintos productos bancarios como son créditos hipotecarios, de autos y créditos simples a empresas o personas fisicas.
Estos productos van a satisfacer las necesidades de cada segmento, mediante la promoción de los ejecutivos o personal de la sucursal así como de folleteria dentro de las sucursales y mensajes comerciales que dan el apoyo y promoción por parte de la institución.

3.5- PUBLICIDAD.

Dentro de este punto se cubre la necesidad de llegar a hasta el ultimo cliente o futuro usuario de nuestros servicios y se acude a la televisión, la radio, el periódico y la promoción que realice la misma tripulación de la sucursal en base al área de influencia, así como distintos programas que se manejan dentro de las distintas instituciones bancarias como es las visitas promocionales de los mismos empleados de la nueva sucursal a los residentes del área de influencia además este tipo de visitas dirigidas a la promoción debe de tener muy en cuenta el ir encabezada por un ejecutivo o el gerente de la sucursal para así identificar las necesidades del cliente y el tipo de cliente de acuerdo a las tablas de niveles socioeconómicos en México, publicadas por la AMAI, que es la Asociación Mexicana de Agencias de Investigación

de Mercado y Opinión Pública, es base para así, poder identificar a nuestro mercado en potencia y poder, también, poder definir nuestros productos de acuerdo al tipo de poder adquisitivo es así, como algunos de los niveles a identificar son los A+, A-, A, pasando así por las clasificaciones de acuerdo a su nivel de vida y el entorno donde se desarrolla llegando a clasificación C, donde la A es clientes de alto poder adquisitivo que tienen altos ingresos y que acostumbran ciertos lujos, o de una situación económica mas acomodada, mientras que los C perciben un salario mas modesto y tienen otro tipo de prioridades de inversión.

Además tenemos las referencias de otras sucursales que canalizan al publico a este tipo de sucursales en crecimiento.

3.6- PROMOCION.

Es la parte mas impactante de la cual se desprendería el crecimiento de la sucursal ya que depende de las visitas en base a las encuestas realizadas, es decir al momento del levantamiento de las encuestas no se desechan las mismas al detectar la necesidad al contrario es la próxima cartera de clientes de la sucursal ya que tienen nombre y apellido así como dirección exacta de las personas encuestadas, ahora dependerá de los ejecutivos realizar visitas periódicas y mandarle folleteria de que el la sucursal entrara en funcionamiento y que ofrecerá productos similares a las necesidades del cliente, pidiéndole una cita.

Como vemos dentro de este capitulo la serie de pasos para poder realizarlo dentro de una institución bancaria ya viene definida por las políticas y los mercados a atacar, pero no siempre son iguales sino que

pueden tener variaciones considerables dependiendo de donde se ubique la sucursal y las necesidades del publico.
Este vendría siendo un marco de referencia, de donde tenemos que partir pero el seguimiento o modificaciones depende de la tripulación de la sucursal.

3.7- VENTA DE PRODUCTOS.

La venta de productos se realiza directamente en la sucursal bancaria ahí se elabora los contratos necesarios y se realiza el deposito inicial a las cuentas o cuenta aperturada.
Se muestra un avance significativo dentro de las instituciones bancarias ya que con el paso del tiempo las actividades fraudulentas están a la orden del dia por lo que los medios electrónicos como son las bases de datos del buro nacional de crédito, en la cual se consulta cada apertura con el fin de que si el cliente tuvo una mala experiencia crediticia se haga notar y se detenga el proceso de apertura a tiempo y evitar posibles defraudaciones o mal uso de la cuenta aperturada como pudiera ser el lavado de dinero tan mencionado en nuestros días, es claro que a la fecha son algunos de los bancos los mas importantes los que tienen contacto con el buro de crédito de forma inmediata o en línea y algunos de los demás bancos no menos importantes pero con menor arraigo dentro del mercado lo realizan de forma manual, después de la venta o se ha visto que en algunos casos ni se realiza esta operación.
Es importante mencionar que ahora los medios electrónicos han puesto en punta de lanza a algunos bancos en el sentido de que ahora los

contratos de las cuentas o servicios son impresos en el momento y se dan de alta en el sistema de sucursales de manera automática.

Esta venta se realiza en la mayoría de los casos identificando las necesidades del cliente que vendría siendo nuestro consumidor final y a quien el banco le dará el servicio, es importante mencionar las labores de capacitación y mejora continua que deben de realizar las áreas de productos y servicios a los funcionarios de ventas ya que de esta capacitación depende el cierre del negocio o solo quede en una asesoría lo cual es mas costoso para la institución que realizar la venta, dentro de este periodo de venta del producto el ejecutivo tienen la obligación de conocer las necesidades del cliente y a su vez realizar una agenda con los datos mas importantes del cliente o base de datos del cliente con lo cual podemos detectar mas necesidades del cliente posteriores a la venta y también asegurar los servicios posteriores al cliente.

3.8- VENTA CRUZADA.

Esta venta cruzada se realiza cuando uno acude por una asesoría a la sucursal y es convencida de que el producto que se le ofrece satisface las necesidades del cliente y no la necesidad de la institución por colocar el producto como sucedió en la banca nacionalizada, y además que el mercado ha cambiado considerablemente así como el entorno financiero. También se puede realizar este tipo de venta días después con la consulta de la base de datos del cliente.

La manera en la que funciona es la siguiente de acuerdo a las necesidades del cliente de determinado producto y una correcta

asesoría por parte del ejecutivo se ve una área de oportunidad en la cual se pueden ofrecer otros productos y así lograr una satisfacción plena del cliente y se aprovecha que se tiene ciertos datos que el mismo cliente brinda en la apertura lo cual ayuda para detectar, entre otras cosas la solvencia económica del mismo el tipo de segmento social al que pertenece las necesidades económicas dentro de su empresa o negocio, lo cual viene a reforzar el interés de las principales instituciones bancarias de brindar medios alternos para un mejor y mas rápido acceso a este tipo de clientes.

3.9-SEGUIMIENTO POSVENTA.

Este seguimiento posventa se realiza en cuanto se tiene una base de datos al cien por ciento, con el fin de poder darle un seguimiento al cliente y al producto con este seguimiento posventa, se podrán detectar manejos irregulares de las cuentas y así prevenir el lavado de dinero dentro de la banca mexicana y del extranjero, así también poder otorgarle al cliente una calidad moral al cliente con lo cual se aseguran los prestamos bancarios y además los productos, este seguimiento debe realizarse en pequeña escala si ya es una institución con bases bien cimentadas, lo que ayudaría a realizar un proceso de cambio dentro de su estructura y políticas internas determinando este segmento de clientes que en un principio serian los mas rentables para el banco, ahora existen también bancos grandes pero sus cimientos no están a la altura del crecimiento del país por lo cual es mas sencillos implementar este tipo de cambios ideológicos los cuales ayudan a detectar el segmento rentable de esa banca o grupo financiero.

Este seguimiento además mantiene esa calidez que el cliente busca dentro de un banco ya que dentro del mismo existe alrededor de tres tipos de cliente los cuales son:

El cliente arraigado que es aquel que tiene entre 45 y 60 años de edad o hasta mas, los cuales han tenido su dinero con la institución entre 16 o 20 años y posiblemente mas, ha sido el trabajo de toda una vida por lo cual cuidan hasta el ultimo centavo, además de poseer una cultura bancaria baja.

Después tenemos a los clientes entre los 35 y 45 años estos son semi-cautivos poseen varios productos de la institución y comparan servicio, estos clientes tienen su dinero del fruto de posible liquidación o jubilación o que se encuentran en una etapa de su vida de dedicarse a los negocios y al descanso, su cultura bancaria en media.

Por ultimo tenemos a los clientes de una alta cultura financiera pero sin llegar a la sofisticación con lo cual nos lleva a que se basan sus operaciones en tiempo por lo cual necesitan de los medios electrónicos para realizar sus operaciones sin la necesidad de ir a la sucursal y perder así el tiempo en filas y en el traslado, este tipo de clientes son muy volátiles y solo un excelente servicio por parte de la institución podrá hacerlos cautivos de los servicios financieros.

CAPITULO IV

4.- SERVICIO A CLIENTES.

Empezare describiendo que es una aclaración y que un servicio, dentro de una institución bancaria.

La aclaración, es todo aquello relacionado con un error del banco para con el cliente, es decir, un abono mal aplicado, un cargo no correspondiente, un abono desconocido, etc.

Un servicio, son todas aquellas fotocopias de movimientos, estados de cuenta, fichas de deposito, etc.

Ya realizada esta diferencia, entraremos en materia.

Con base en la privatización de los bancos la actual administración de los mismos se vio en la necesidad de actualizarse, debido a la mala administración por parte del gobierno, la mayoría de los productos bancarios estaban descuidados, repercutiendo en los clientes. Estos al ver el problema en algunos de los productos ofrecidos por la banca nacionalizada, acudían a la institución y exclamaban su malestar, era obvio que el problema nunca se solucionaba, por esta razón, se creo el servicio a clientes, con la finalidad de dar una respuesta a el servicio y actualizar los archivos de cada sucursal, para así, disminuir el riesgo de cobranza de la cartera vencida, como actuales dueños del banco.

con el paso del tiempo este puesto debe de desaparecer de la instituciones bancarias y centralizarlo, con el objeto de que las aclaraciones y servicios, sean atendidos a la brevedad posible y que no se vea obstaculizado por la rotación de personal o la renuncia de los mismos, además, poder tener un control exacto de que aclaraciones o servicios, nos reclama mas el cliente y mejorarlo.

Otro factor importante es que si se busca la calidad total, debe empezarse por una administración con calidad y así con el paso de cierto tiempo poder desaparecer de la vista en una sucursal bancaria a el puesto de servicio a clientes, evitando una mala imagen ante nuevos clientes, que no saben que tipo de servicio reclama, dando como resultado una mala imagen al prospecto del servicio y a clientes cautivos.

4.1- CALIDAD EN EL SERVICIO.

Es algo novedoso en México, especialmente en las empresas prestadoras de servicios, ya que hasta hace pocos años la calidad en el servicio no se veía como un factor de decisión. El nuevo reto a la banca privatizada es que las áreas resolvedoras de problemas o de atención a clientes realicen su trabajo en coordinación con las demás bancas involucradas en el servicio o aclaración del cliente, con la única misión de satisfacer las necesidades de los clientes. Como nos comenta Berry [35]"El cliente define la calidad. Cumplir las especificaciones de la empresa no es calidad. Calidad es cumplir las especificaciones de los clientes ". Esto debe comenzar con una buena inducción al personal es decir el tener, desde una buena selección en el área de recursos, hasta la capacitación, además de un curso sobre el manejo del sistema y desarrollar aptitudes sobre el manejo de las distintas situaciones que presente el cliente y lograr la empatía o como comúnmente se dice ponernos en los zapatos del cliente, entender su

---

* Leonard L. Berry. "¡Un buen servicio ya no basta!". pag. 37

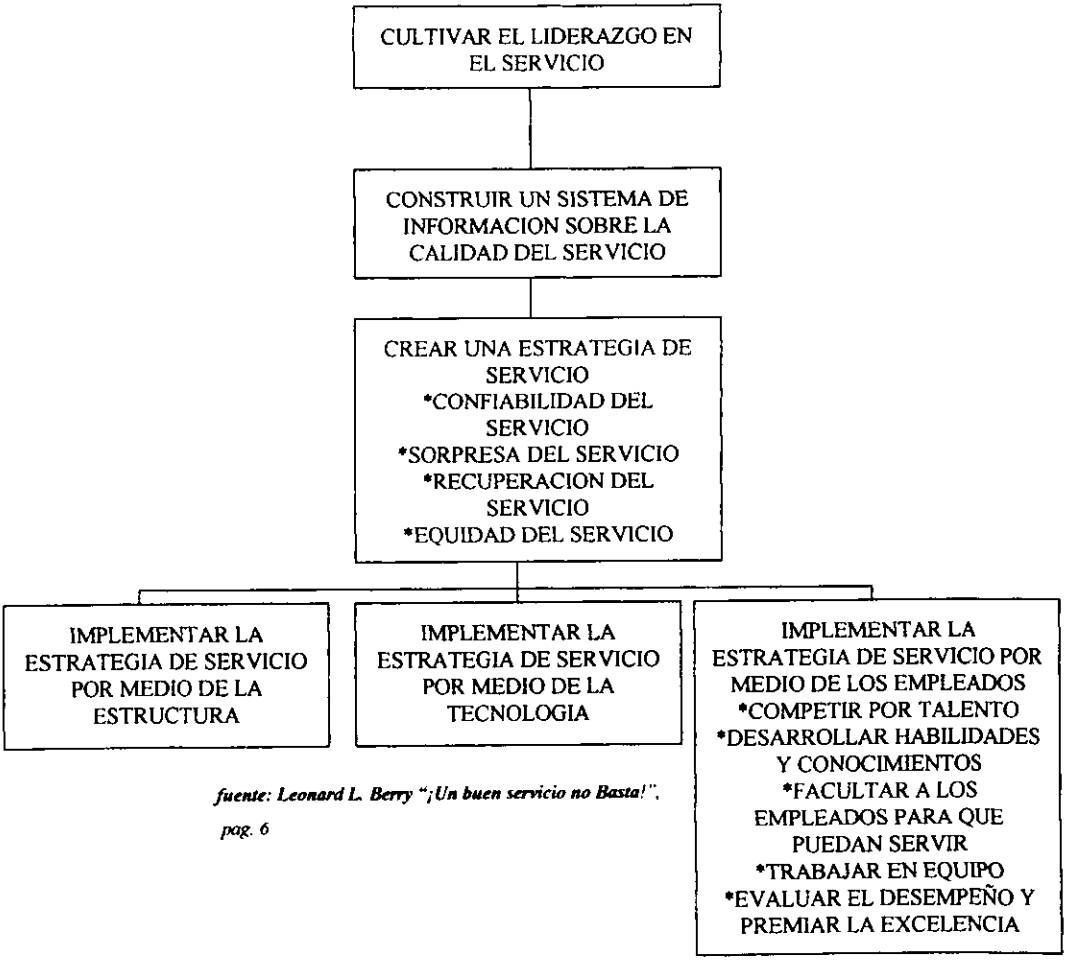
molestia y poder descifrar con rapidez que es lo que necesita. Ademas incrementaremos un factor determinante de la calidad que es el Liderazgo en el servicio, ya que con esto se da un servicio además de con calidad se un servicio extraordinario, como nos comenta Berry [36]"Los líderes en servicio inspiran a sus seguidores con una visión de excelencia, con fe en la capacidad de sus seguidores para sobresalir, con amor al negocio, con el deseo de enseñar los valores del negocio y su oficio y con su propia integridad". Dentro de esta calidad es poder entender que no siempre el cliente que llame es para quejarse, en algunas ocasiones es para sentir que dentro del banco donde el deja su dinero pueden encontrar oidos que escuchen ciertas necesidades, áreas de oportunidad que es necesario atacar, antes de que vean, esas cualidades que faltan en algún otro banco, que sin ser mejor llenan o satisfacen esa necesidad en el cliente. Por lo que es necesario siempre estar a la vanguardia, realizando visitas a las sucursales, verificando que esa calidad en el servicio de manera excepcional sea percibida por el cliente, es decir, poder satisfacer sus necesidades y que el personal de la sucursal, en el caso de servicio a clientes ó dentro de la central de atención a clientes y también en la atención telefónica de aclaraciones o servicios, puedan, con base a exámenes, cliente misterioso, llamada de calidad y todos aquellos métodos, los cuales puedan ayudar a detectar en que áreas nos hace falta mejorar y a su vez premiando a los empleados involucrados y que pudieron pasar esta evaluación, tanto de manera económica como por convicción de servicio, además por parte de esta área examinadora el darle el seguimiento y no dar por muerto el asunto solo con una visita o evaluación, hasta que no sea necesario el estar acudiendo a evaluar y

---

[36] Leonard L. Berry. Op. cit pag 35

se cree un espíritu de servicio por convicción de parte del equipo involucrado.

MARCO PARA UN SERVICIO EXTRAORDINARIO



fuente: Leonard L. Berry "¡Un buen servicio no Basta!", pag. 6

este pequeño esquema explica de manera grafica el desarrollo de un servicio extraordinario y de que manera organizarse para poder alcanzar el objetivo que es el cliente debe recibir el servicio y este debe ser a su entera satisfacción, superando las expectativas.

Se debe crear por parte de la empresa, una que no sea una carga o un gasto para la empresa, como es un departamento de calidad, encargado de darle un seguimiento a el esfuerzo realizado por la organización en su afán por brindar un mejor servicio con calidad, además de diseñar e implementar planes de desarrollo del personal con base en su desempeño en los equipos de trabajo, también el desarrollar programas de mejora continua o actualización, sobre productos y servicios, así como programas de control de calidad en el cual el principal evaluador será el cliente, mediante encuestas, entrevistas con grupos focales, etc.

4.2- FECHAS COMPROMISO.

Este factor es el mas importante para el cliente, después de que no deba solicitar nada de aclaraciones o servicios.

A la fecha es lo mas difícil de lograr, por algunos bancos, depende invariablemente de la raíz de la información o sistemas, ya que si se explotan al máximo o se desarrollan dentro de cualquier institución pueden arrojar información necesaria y fidedigna para resolver una aclaración en tiempo o para brindar el servicio dentro de los estándares establecidos por la institución.

Dando confiabilidad a la persona en la institución y así evitar quejas que denoten una falta de seriedad en este servicio, el cual dadas las

circunstancias actuales o se cambia la mentalidad de conformidad o el que cambia de banco es el cliente.

4.3-MEDIOS ALTERNOS HACIA EL SERVICIO A CLIENTES.

El medio alterno que esta ayudando a la centralización y educando a los clientes de las instituciones bancarias es el teléfono, el cual al principio da mucho miedo e incrementa mas el enojo, ya que estamos acostumbrados al leguaje visual, sobre todo el las personas de edad, resienten mas el cambio, esta estrategia es mejor para las instituciones ya que evitan aglomeraciones dentro de las sucursales y hacen las aclaraciones o servicios mas de la institución y no de la sucursal.

Como observamos dentro de los capitulo II el uso del teléfono como medio alterno es una clara muestra que, por un lado la institución cuida la imagen ante los clientes, brindando otros canales de acceso al servicio y por parte de los clientes, reciben este servicio como un ahorro substancial en tiempo y por la seguridad de los mismos, al no desplazarse distancias considerables, expuestos a robos o al trafico, dedicando esa parte del tiempo en otras actividades de provecho para ellos. Por otra parte tenemos los cajeros automáticos, los cuales están en sitios estratégicos, para que los clientes no acudan a la sucursal y esperar tiempo para retirar su dinero o para realizar un pago o un simple deposito, por lo que día con día con la ayuda de la tecnología se van desarrollando los sistemas para aprovecharlos a favor de los clientes, y así ser un factor de decisión para los clientes en favor de dicha institución, para ser distintos solo se necesita diferenciar el servicio, hoy en día va de la mano con la solvencia de cada banco el

poder dar un servicio con calidad y no solo darlo porque es la obligación del mismo. El comprender que sino fuera por lo ahorros de los clientes, no se tendría la razón de existir, como consecuencia no habría a quien servir, estos medios alternos dan una clara muestra de la preocupación de las instituciones ahora privatizadas, por preocuparse por como llega el producto al consumidor final, como lo asimila y de que manera poder mejorarlo, con base en los comentarios de los clientes las instituciones se han vuelto muy receptivas de esos pequeños comentarios, valorizando y rediseñando algunos productos a fin de cumplir con la necesidad del cliente de venderle lo que necesita y no algo que no sepa que es.

Es por eso que los medios alternos nacen de la necesidad de la institución por ver a sus clientes satisfechos y cubrirles las necesidades que alguna vez exteriorizaron

CAPITULO V

5.- TARJETAS DE DEBITO.

Este nuevo modelo lo que propone es la utilización del as tarjetas inteligentes como medios de pago en cualquier lugar y con las estrictas medidas de seguridad para cumplir con la consigna de conservar y asegurar el patrimonio de los inversionistas dentro de los bancos.

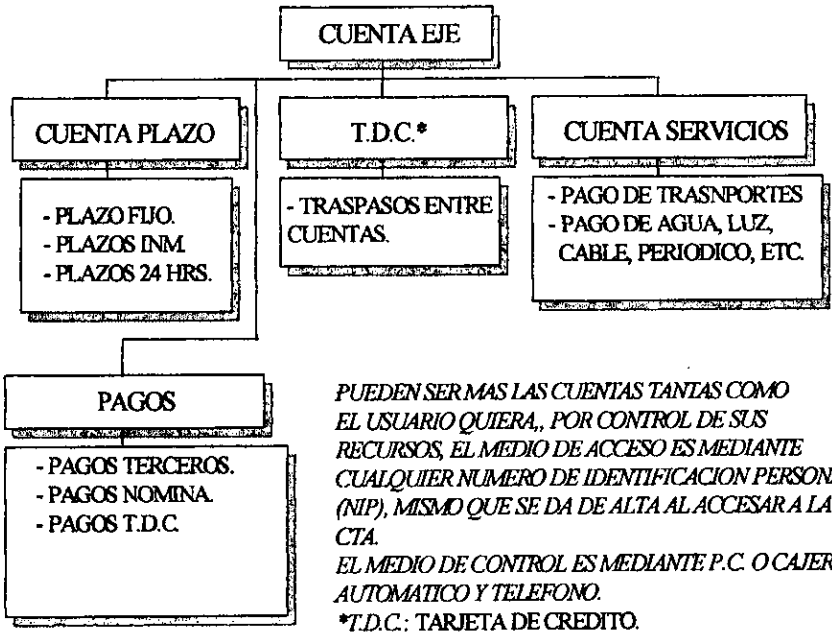
Propone en primer plano la substitucion parcial del papel monda para la mayoría de transacciones de compra-venta, además de promover los medios alternos y medios electrónicos como nueva estrategia de negocios para las empresas y para los clientes personas físicas la seguridad de su dinero teniendo una cuenta administradora que cubre con los requisitos del cliente tanto en el sentido de ahorro como en el de seguridad de su patrimonio, así como un informe fidedigno a cualquier hora de sus finanzas no importando en que parte del mundo se encuentre, logrando así posicionarse como una forma de pago en este siglo que termina.

Empezaremos con las ventajas de contar con una tarjeta inteligente o tarjeta de débito, dentro de una empresa como medio de pago apoyándonos en medios alternos y medios electrónicos.

Dentro de estas ventajas tenemos el que el individuo o cliente del banco podrá tener distintas cuentas dentro de la institución y poderlas ligar o asociar dentro de un solo numero de servicio de banco por teléfono a su cuenta eje con el fin de poderle apoyar con un sistema vanguardista , el cual permite al cliente llevar una contabilidad de sus recursos de manera ordenada y clara, pudiendo revisarla cada día o por semana o mes de pendiendo de la necesidad, su cuenta, este donde este, dentro del territorio nacional. con su acceso a través de la computadora personal o cajeros automáticos o con una simple llamada

al numero de servicio. este tipo de sistema disminuye el riesgo y costo de llevar una contabilidad separada o que otra persona lo lleve por nosotros, a continuación mostrare una lamina explicativa.

DESGLOSE DE LA CUENTA EJE



Ahora bien como vemos todo parte de la cuenta eje la cual tiene el primer candado de seguridad el cual prevé el robo de la tarjeta con el numero de identificación personal (NIP), en el segundo candado de seguridad a la hora de que alguien se haga pasar por un cliente y accese al servicio de traspasos vía telefónica, en ese momento el operador solicita datos claves del cliente y además este ultimo tiene

que teclear su clave o Numero De Identificacion Personal (NIP). además, en caso de no corresponder se pondrá un bloqueo temporal a la cuenta y se avisara a el cliente para su mayor seguridad.

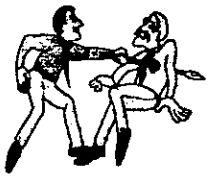
En el cajero automático al teclear el NIP de forma incorrecta la tarjeta se queda dentro del cajero, imposibilitando la operación de manera subsecuente en cualquier otro cajero, ademas el sistema de seguridad dentro de los cajeros se activa tomando a la persona que quiso accesar de manera fraudulenta al servicio, como consecuencia, el cliente titular de la cuenta podrá tener acceso a el video, para saber si reconoce al infractor y poderlo denunciar con las autoridades competentes

Hoy en dia, no se explota esta informacion al 100% debido a el temor a represalias, ya que en determinados casos el delincuente habita dentro de la colonia o área de influencia del cliente. Es cierto que estos medios no son los mas socorridos por los clientes, pero es necesario informarse mas en su banco, por otra parte, cuando el cliente trata de identificar al infractor, en el 40% de los casos es algún conocido o familiar, incrementándose este porcentaje en las ventanillas de la sucursal, mas que en los cajeros automáticos.

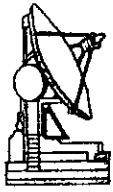
A continuación mostrare de que manera funciona a grandes rasgos el cajero automático, es factible y se esta estudiando la posibilidad de que hoy en día se ponga una clave de seguridad en la cual el cliente al teclearla solo le entregue cierta cantidad de efectivo, con lo cual se disminuye el riesgo de perder su patrimonio o su sueldo en un asalto callejero, aunque este factor de riesgo sigue siendo muy alto, seria una manera disuasiva para el delincuente, al percatarse de estos avances tecnológicos, tardaria un poco mas en descifrar la manera de poder

burlar este sistema de seguridad ya que a simple vista las tarjetas son las mismas y se utilizan los cajeros de igual manera.

SITUACION DE ROBO



CAJERO AUTOMATICO



SEÑAL A LA POLICIA DISTRITAL Y CAMARAS DE CIRCUITO CERRADO EN OPERACIÓN

Ahora bien este NIP de seguridad tienen tres beneficios:

1.- Que el asaltante no detecta este tipo de dispositivos.

2 - El cliente puede realizar sus traspasos desde el cajero automático, de su cuenta eje a cualquiera que previamente haya asociado en su banco emisor.

3.- El de poder ocultar su verdadero patrimonio a fin de conservarlo intacto, con las nuevas propuestas para evitar o disuadir a los delincuentes.

A continuación mostraremos un panorama de las ventajas de contar con este tipo de tarjetas inteligentes o tarjetas de débito que ya están en funcionamiento en el mercado mexicano.

Tenemos a la empresa el Gato S.A. la cual hace los pagos de sus trabajadores semanalmente y quincenalmente de acuerdo a contratos previamente establecidos por la empresa. la empresa cuenta con 200 empleados en nomina incluyendo personal administrativo los cuales son solamente 25.

Tomando como marco de referencia este panorama la empresa realiza los pagos con el servicio de transporte de valores retirando el efectivo de su cuenta un día antes o el día de pago a primera hora, cada viaje del sistema de valores cuesta alrededor de $300.00, que por los cuatro viajes de un mes serian aproximadamente $1200.00 y tener el contrato establecido para el servicio, además de correr el riesgo de tener un asalto por la cantidad de dinero en transito, con los nuevos servicio que se ofrecen en algunos bancos se puede hacer un comparativo en cuanto a servicio y control de efectivo por parte de la empresa.

Es en este caso la empresa realiza 80 pagos semanales y 120 quincenales por lo que se tendrían al mes 560 pagos de nomina.

Ahora con los servicios de los bancos la empresa solo paga aproximadamente $350.00 y con saldos promedios en la cuenta a partir de $100,000.00 no se cobra mensualidad, de ser menor de van haciendo descuentos dependiendo del promedio seria el cobro que lo máximo seria de alrededor de $550.00 si es que se tiene promedio de $10,000.00 que seria lo mínimo.

Que requisitos se piden par la instalación:

- En este caso de una P.C. con un procesador 386 como mínimo, con 4 MB. en RAM.
- 2 MB. Mínimo en espacio de disco duro.
- Módem interno o externo.
- Unidad de disco de 3.5.
- Monitor VGA a color.
- Windows a partir de 3.1; o sistema operativo DOS 3.3 o superior.
- Linea telefónica.

Que beneficios se tienen:

- Consulta de saldos y estados de cuenta.
- Traspasos entre sus cuentas.
- Acceso a Inversiones del Banco.
- Pago de servicios.
* Pago de terceros (nomina, proveedores, etc.), mientras sean del mismo banco a nivel nacional.
- Niveles de acceso a la medida lo que permite la máxima seguridad en el manejo de las transacciones.

Hablando de la cuenta de cheques no tiene un costo por anualidad, solo un saldo promedio mínimo de $1000.00, en cuanto a cheques gratis son como máximo 200 dependiendo de los promedios que maneje.

Que beneficios tiene la empresa y el dueño con este tipo de sistemas, la facilidad de acceso y sencillez en la operación del mismo, la información inmediata y amplia, el control sencillo de los recursos, la seguridad de desplazar el dinero y documentos, la disponibilidad de tiempo al no tener que acudir al banco a realizar las operaciones, el aprovechamiento de la tecnología de punta implementada en este sistema y sobre todo los horarios del sistema que son de 6:00 AM a 10:00 PM de Lunes a Viernes y de 9:30 AM a 7:30 PM los Sábados y Domingos.

Como podemos observar ahora tenemos las ventajas de contar con los medios electrónicos de pago es decir que desde la comodidad de su oficina se consulta el saldo se cargan en un disco las cuentas a las cuales hay que abonarles esa semana o se abre ese archivo desde la terminal y se realizan los traspasos correspondientes y afectan de inmediato la contabilidad de la misma y emite los recibos, a partir de ese momento el trabajador cuenta con su paga semanal o quincenal y ahora recurre a los medios alternos para su cobro como son los cajeros automáticos pero si no quiere correr el riesgo de ser asaltado puede recurrir a los puntos de venta los en los cuales puede disponer de su dinero mediante una tarjeta de débito, conocida hoy en día.

Los principales cambios dentro de las tarjetas inteligentes o de débito es que desde la computadora personal se pueden hacer las transferencias de fondos a subcuentas ubicadas dentro de la cuenta eje y separadas a necesidad del cliente por conveniencia del mismo ya que como se muestra en la siguiente lamina el mismo cliente puede tener tantas subcuentas como quiera y darle los números de identificación personal como se acuerde con el fin de llevar una correcta administración de sus recursos además de que para fines del banco y

del cliente sus intereses son del total de la cuenta y se asocian los saldos para no cobrar comisión por el monto mínimo, dando al mismo otra ventaja competitiva a las anteriores cuentas de cheques o de ahorros que se venían manejando.

Para los negocios y autotransporte los beneficios son a la par que los del cliente que además de poder recibir el dinero de manera automática se evitan los fraudes ya que la llave clave del cliente es su firma electrónica lo cual disminuye el riesgo gradualmente.

Por parte del cliente pude llevar un control mas exacto de su dinero en función de que no lo lleva en efectivo solo son traspasos de cuenta y pueden realzarse en un cajero automático o vía telefónica o en su defecto por medio de una P.C. en su oficina, a continuación se muestra una clara ayuda mutua entre los bancos y las empresas de comunicación asi como el apoyo para que estos medios sean y estén al alcance de los usuarios de las tarjetas inteligentes o tarjetas de débito.

La propuesta de este servicio en el transporte publico la detallo de la siguiente manera, la forma de operar de estos sistemas dentro del transporte publico o prestadores de servicios es contratando una línea celular no de uso continuo, tenemos como ejemplo, el uso que se viene dando en las maquinas expendedoras de refrescos las cuales están a la intemperie y cuando tienen un limite preestablecido de existencia disparan la señal a la central en donde ponen en ruta un camión repartidor el cual surte, además, funciona como previsor de robo lo cual es en beneficio de las mismas compañías, ya que al intentar mover o tirar la maquina, la misma célula dentro de la maquina avisa a su central para que acudan a lugar de los hechos y midan la magnitud del problema.

Pero volviendo a lo que nos concierne este sistema ayudaría también por la seguridad de los operadores en situación de asalto o emergencia así, como en robo de la unidad la rápida localización de la misma.

Esto aplica tanto en taxis, microbuses, camiones, puestos de periódicos, tiendas pequeñas, etc..

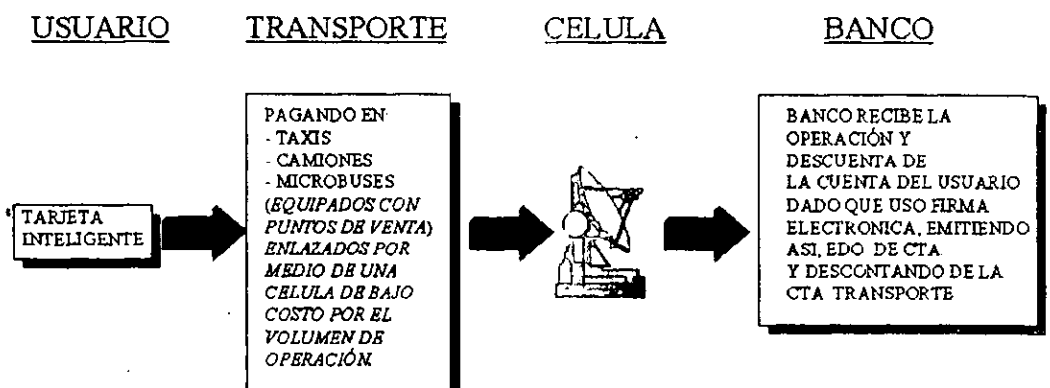
Hoy en día esta disponible en células y además en frecuencias de radio, esta ultima, también esta ya esta al alcance de todos nosotros, con distintas compañías de servicios, como son skytel, la cual da un sistema de alarma especial que va conectada al motor de la unidad, en especifico a la toma de corriente del mismo, al ser activado por medio de una llamada, funciona como un localizador, el cual suspende la marcha del vehículo y da la ubicación del mismo a la central de alarmas correspondiente.

A continuación la propuesta que se ofrece en el uso de tarjetas inteligentes o de débito dentro del transporte publico, como medio de pago, la podemos observar en la siguiente lamina, pudiendo denotar de que manera en que seria operado este sistema, no es algo imposible, ya que existen hoy en día tarjetas inteligentes o de débito, prepagadas, las cuales se utilizan en las carreteras de cuota del país y funcionan de la siguiente manera:

Una empresa transportista o un particular, compra o prepaga una de las tarjetas, pueden las empresas o el particular solicitarlas con fotografía del chofer, el numero de placas o la descripción del vehículo, lo cual da seguridad, tanto a la empresa en el sentido económico, ya que no tiene que mandar a los choferes con dinero en efectivo y que los mismos no utilicen los recursos de la empresa realizando viajes que no tienen nada que ver con su trabajo.

Para el particular el correcto manejo de sus finanzas, llevando a detalle los gastos tanto de vacaciones como de negocios.

PUNTOS DE VENTA EN TRANSPORTE PUBLICO



COMO OBSERVAMOS NO SE CORRE RIESGO EN EL TRANSPORTE DE DINERO, EVITANDO ASI ROBOS O ABUSOS POR PARTE DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS.

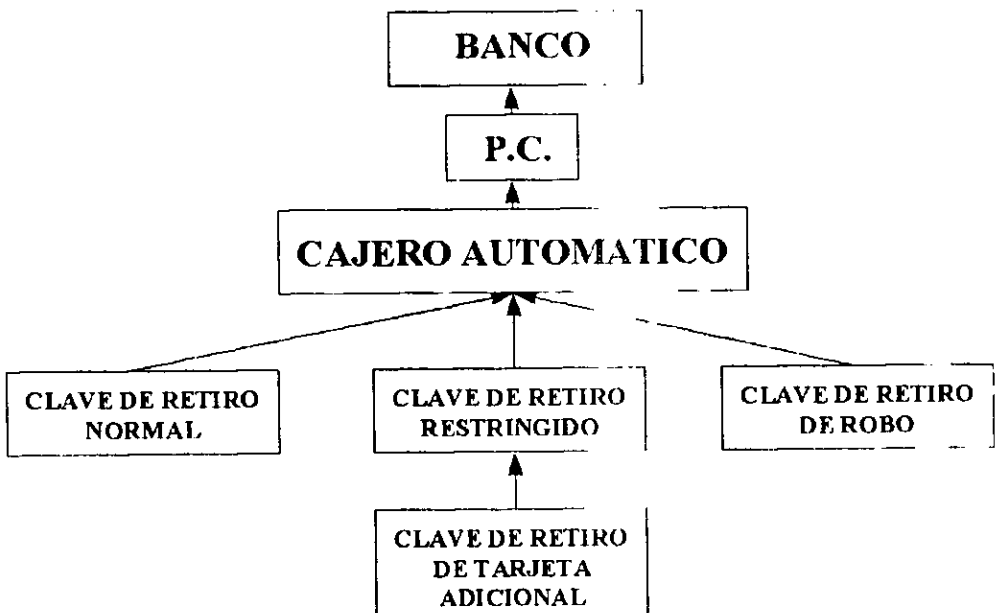
A continuación podremos observar, que de acuerdo a la propuesta de poner mas candados de seguridad a los clientes de las tarjetas de débito, estas claves son programables y dadas de alta con el banco para seguridad del cliente y su manejo es de facilidad extrema en cualquier situación, este tipo de claves son indescifrables y de alta seguridad ya que el encontrar la combinación correcta puede durar mucho tiempo y arrojar intentos fallidos.

Estas tarjetas también hoy en día, son vistas con mas agrado por parte de los usuarios de este servicio, claro esta que en menor escala, esta es, que ahora algunas tarjetas inteligentes o de débito, como la de Banamex, están dando la opción de que uno firme mediante cuatro dígitos o también llamada firma electrónica, la cual evita así las posibles falsificaciones de la firma, dando seguridad al cliente y al banco al evitar la llamada sobre compras o gastos fuera de lo común, evitando además que el servicio de la tarjeta se suspenda, hasta encontrar al cliente. Esta firma electrónica la realiza o la da de alta el cliente en su banco emisor, con la responsabilidad que solo el conoce estos cuatro números y que solo el podrá tener acceso a el dinero de la cuenta o a efectuar el gasto que se autorice, dando menos posibilidades de robo o falsificación de la misma.

Con esta propuesta podemos tener subcuentas dentro de la tarjeta de débito o inteligente, y así, poder tener una administración o control mas a detalle, teniendo como propósito primordial la confiabilidad del cliente ante los medios electrónicos los cuales hoy en día son muy necesarios y que como es natural, para los seres humanos el temor a lo desconocido, es decir el dejar lo que nosotros conocemos hasta cierto punto como estabilidad, en el sentido del uso del papel moneda o como se dice vulgarmente el dinero contante y sonante, este miedo es

ya contemplado, pero al ver los beneficios de las mismas, podrá ser substituido por una confianza, aunque se que el tiempo de aceptación pude ser largo, también hoy en día los avances son muy rápidos.

APLICACIÓN DE LAS CLAVES DE USO DEL CAJERO AUTOMATICO



Como vemos el alcance lo limita la propia imaginación puesto que la tecnología a grandes aplicaciones su costo baja, incrementando su utilidad.

Además debemos explotar al máximo el uso de la información y de la tecnología para así poder descifrar las necesidades de los clientes de las instituciones bancarias, las cuales hoy en día ofrecen lo mismo y lo único que las diferencia es el servicio que prestan a los clientes

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

Con este trabajo se pudo observar que, en el medio donde nos desarrollamos se ha olvidado que nuestro billete, encierra grandes bellezas que aún en nuestro días son de gran contenido sociocultural, poniendo en manifiesto la grandeza de los grabadores mexicanos, que aparte de hacer un sello contra cualquier falsificación es una profunda manera de expresar el sentimiento nacionalista y de gran enseñanza, debido a que todas aquellas impresiones en papel, esas efigies grandiosas han pertenecido y seguirán siendo parte de la historia de nuestro país México.

Como aportación de la Administración podemos decir que, gracias a la organización del estado mexicano se pudo lograr una unificación de moneda y papel billete dentro del territorio nacional, un gran control debido a que se planeo bien que todos los pequeños bancos existentes hasta antes del 1°. de Septiembre de 1925, fecha en que comenzaron las emisiones de billetes y papel moneda el Banco de México, se unificarán evitando así la formación de pequeños feudos de poder y la división del país. Esto ayudó también a que controlara la inflación, debido a que teniendo un solo depósito de metales preciosos se pueda emitir sólo el dinero necesario.

Por otra parte en la aportación social se pudo distinguir que la historia dentro de nuestra moneda ha tomado un papel tan importante que con la vida diaria muy pocas veces nos paramos a contemplar.

Ahora en la aportación económica podemos ver el gran poder adquisitivo que tiene el papel moneda dentro de la sociedad nos

muestra un sentido inflacionario que puede llegar a tener si no se controla como es debida la emisión de dicho papel moneda.

Queremos mencionar que estas aportaciones van unidas o entrelazadas entre sí, pero, en algunos casos sólo se evocan las personas al sentido puramente económico y dejan por detrás las demás, cosa que se debe evitar con una buena enseñanza acerca de todo lo que esta por detrás de un simple pedazo de papel con un valor que hasta hace poco era en nuevos pesos y que poco a poco su presencia dentro del pueblo mexicano va disminuyendo gradualmente, debido a los avances tecnológicos, acompañados de ciertos factores como son el de desplazarse a la sucursal mas cercana a disponer de efectivo, además de el tiempo, que en estos días cada vez mas gente se ve presionada por el mismo.

Estos medios están ahora al alcance de nosotros, algunos mas como el caso de las tarjetas inteligentes o de débito , se prevé su aceptación en casi el 80 % de país en aproximadamente 4 años por lo pronto queda dar esa admiración y reconocimiento al papel moneda que por casi mas de 100 años, ha permanecido abriendo una brecha muy grande en la idiosincrasia mexicana, que ahora nos pone a merced de medios electrónicos que con el paso de los años se ha ido perfeccionando y se espera que estas tarjetas tengan el emblema o imagen de los que hasta ahora han sido y serán grandes obras de arte que sobrepasan el mencionado sentido económico.

Por otro lado este trabajo dio el acercamiento a otras posibilidades de explotación del medio anteriormente mencionado y con el apoyo de la tecnología, las autoridades competentes podrán prevenir el delito, y además a los grupos financieros, ese acercamiento que muchas veces por temor al cambio no nos acercamos los suficiente para explotar

esos medios electrónicos alternos y gozar los privilegios de no perder tiempo desplazándonos a los bancos, también poner los medios para que disminuyan el nivel delictivo, logrando así la preferencia de los usuarios y aprovechando ese nicho de mercado latente, en el cual la seguridad forma una parte importante de la vida de cualquier ciudadano.

La tecnología en nuestras manos puede ser hasta cierto punto personal con la digitalización de imágenes dentro de las computadoras, podremos tener ese acercamiento, conociendo al cliente y así brindarle un mejor servicio, este servicio puede ser explotado al máximo gracias a la tecnología, las bases de datos, que por azares del destino no habían sido utilizadas a toda su capacidad, ya sea por desconocimiento, por no tener el soporte necesario o la preparación para poder descifrar la información o por la falta de visión en los nichos de mercados, pero ahora los papeles han cambiado, al hacernos mas competitivos entre las empresas prestadoras de servicios, en el caso muy particular de los bancos, poniendo los medios necesarios al alcance de los clientes y de las personas que tienen el contacto directo con ellos, para satisfacer sus necesidades en cuanto a servicios o aclaraciones y poder dar un servicio con calidad y de ser posible poder disminuir la delincuencia y además hasta cierto punto también la contaminación, es cierto que este trabajo no quiere la desaparición del dinero como medio de compraventa en la calle, el dinero sigue existiendo, lo único que cambia es la manera de como usarlo o la manera de pagar por un servicio, así mismo también no es el objetivo, que la gente se aislé en su casa, sino la convivencia humana, ya que el uso del teléfono es bueno, pero además si contesta una persona, se entabla una

comunicación y una manera de darse a entender y expresar la necesidad no de maquinas sino de personas.

BIBLIOGRAFIA

BIBLIOGRAFIA

1. BATIZ VAZQUEZ, JOSE ANTONIO. *Historia del Papel Moneda en México.* México, Fomento Cultural Banamex, A.C., 1984
2. *Encyclopedia Britnica.* New York, The New Encyclopedia Britnica, 1974.
3. *Enciclopedia de México.* México, Enciclopedia de México, S.A.1978.
4. LAGUNILLA IÑARRITU, ALFREDO. *Historia de la banca y moneda en México.* editorial Jus. México. 1981
5. BERRY, LEONARD L. *¡ Un buen servicio no basta!.* Editorial Norma, México, 1996
6. Periódico Reforma, México, ejemplares de junio de 1997 los dias 12 y 24.
7. FOLLETERIA DENTRO DE SUCURSAL BANCOMER. *Apertura de nomina inmediata,* México, 1997.
8. FOLLETERIA DENTRO DE SUCURSAL BANAMEX. *Atención a clientes de tarjeta de crédito,* México, 1997.
9. REVISTA "BANCA ELECTRONICA", *Cajeros compartidos red.* High tech editores, s.a. de c.v., México, numero 35 / octubre de 1996.

10. GRIMAL, PIERRE. *Diccionario de la mitología griega y romana.* México, Editorial Labor, S.A.

11. GAYTAN, CARLOS. *Billetes de México.* México, Editorial Diana, 1965.

12. HAMILTON, A. "*Practicas modernas de reducción de costos.*" Modern Business Reports.

13. WEBER, MAX, "*Economía Y Sociedad*" Editorial F.C.E.

14. ALLEN, LOUIS, "*La función directiva como profesión*" Editorial. Mc. Graw hill Co.

15. NEWMAN W.,SUMMER, CH., "*La dinamica administrativa*" Editorial Diana.

REVISTAS Y PERIODICOS

12. MERCADO DE VALORES.- *Nacional Financiera S.N.C.*

13. ALTO NIVEL .- *Grupo editorial zuma, S.A*

14. INTERNATIONAL BUSINESS WEEK.- *Mc. Graw Hill Excelsior.*

15. EL FINANCIERO

16. REFORMA

17. ESTRATEGIA EMPRESARIAL.- 88.9 FM 14 Hrs.

ANEXO

A N E X O

Mediante esta encuesta se tratar de demostrar que los habitantes de 100 casas distribuidas aleatoriamente dentro de la colonia Del Valle, manifestarán su conocimiento acerca del billete o papel moneda y además quienes tienen tarjetas de débito y que piensan de las mismas.

Se evitarán todo tipo de fechas las cuales pueden ocasionar desde una negación a las siguientes preguntas hasta que por casualidad acierten a la fecha, y modifiquen la encuesta, en el caso de los billetes.

A continuación se muestra el instrumento recolector.

Por otra parte se realizaron 2 focus group´s en los cuales se busco que fueran todos los integrantes de las mismas edades y mismo nivel socio económico. Con la finalidad de saber cuales son los medios electrónicos mas usados.

Encuesta realizada a los habitantes de la colonia Del Valle, con el propósito de ver que tanto se conoce acerca del papel moneda o billete en México.

1. SABE UD. EN QUE GOBIERNO SE EMITIO EL PRIMER BILLETE EN MEXICO:

_____

_____

2. QUE UTLIZA UD. MAS EN AL VIDA COTIDIANA:

   0) LE DA IGUAL

   1) BILLETES

   2) TARJETAS DE DEBITO

3. PORQUE UTILIZA UD. MAS (BILLETES O MONEDAS)

   0) NO SABE

   1) POR FACILIDAD EN LA DENOMINACION

   2) POR SU COLOR

   3) POR TENER CAMBIO Y OCUPAR POCO ESPACIO

   4) PORQUE SON DELGADOS

_____

4. APROXIMADAMENTE HACE CUANTO CONOCE LOS BILLETES _____ AÑOS

5. DESEARIA SI ESTUVIERA EN SUS MANOS HACER UN NUEVO BILLETE SIN AFECTAR LA SITUACION ECONOMICA DEL PAIS.

   0) SI 1) NO

6. QUE TOMARIA EN CUENTA PARA HACER EL BILLETE

_____

_____

_____

7. QUE BILLETE RECUERDA QUE LE GUSTE MAS EVITANDO LA DENOMICACION Y PORQUE?

_____

_____

_____

8. SEXO: 0) FEMENINO 1)MASCULINO

9. CUANDO VIO POR PRIMERA VEZ UN BILLETE QUE LE DISGUSTO DE ESTE Y PORQUE?

_____

_____

10. SABE UD. PORQUE SE HACEN BILLETES EN LUGAR DE MONEDAS?

_____

11. QUE PIENSA DE LAS TARJETAS INTELIGENTES O DE DEBITO, CREE QUE APOYARIAN MAS SUS ACTIVIDADES EN EL CASO DE LAS VENTAS Y PORQUE ?

_____

12. CUAL ES EL MEDIO ELECTRONICO MAS USADO POR USTED EN ESTA EPOCA DE CAMBIOS Y DE INSEGURIDAD?

_____

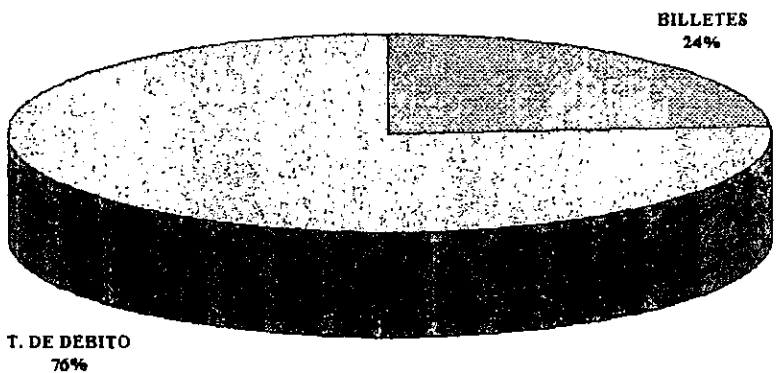
_____

_____

_____

Con base en la encuesta anteriormente mencionada se graficaran los datos obtenidos.

MEDIOS MAS UTILIZADOS HOY EN DIA

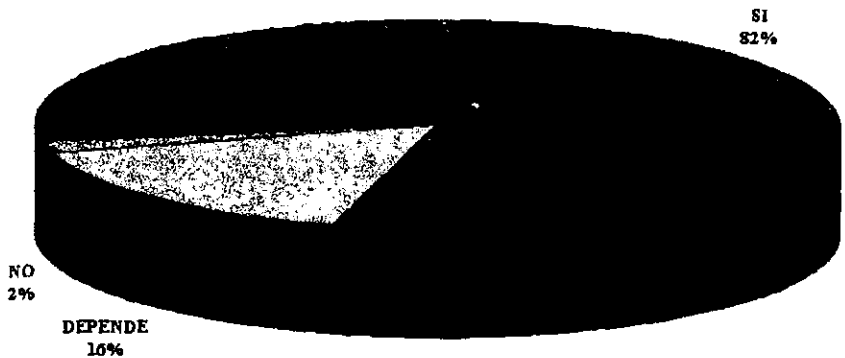


Se obtuvo además como resultados de este cuestionario que se aplico que la mayoría de los entrevistados opinan que el dinero, siempre es bueno en papel, pero, creen mucho en los beneficios que ofrecen las tarjetas inteligentes o de débito y el 82 % si cambiaría a tarjetas inteligentes o de débito y dentro de este porcentaje el 81% ya cuentan con cuando menos una tarjeta de débito, el resto comenta que deben de ponerse en practica ciertas medidas de seguridad que ayuden a mantener el patrimonio o ahorro al momento de sufrir un asalto y esperan que algún banco pueda ofrecer este servicio de fabricarse, el otro 16% opina que depende de que banco la emita vería si la adquiere o de preferencia andarían con el dinero en la bolsa y un 2 % no realizaría ningún cambio, prefiriendo estar siempre con el papel moneda en las manos.

(***observe gráfica en la siguiente pagina***)

Por lo que respeta a los focus group's la opinión entre los jóvenes de 21 a 30 años con 20 mujeres y 20 hombres, opinaron que disminuiría el riesgo a ser asaltado ya que tendrían un limite de retiro puesto por el titular de la tarjeta y hasta en un taxi, podrían realizar el pago por el servicio (este ultimó poniendo la propuesta en uso para los autotransportes).

Todos estos comentarios de los pros y contras del producto, nos dieron una idea de que este segmento desconoce todo el proceso por el cual están siendo realizados los billetes, además están a favor de los cambios tecnológicos en beneficio de el tiempo que pasan actualmente dentro de una sucursal y además están sometidos a los horarios de las sucursales.

Por otro lado el segundo segmento entrevistado con la misma cantidad de personas de sexos distintos pero en igual numero, las edades ahora fueron el factor de decisión ya que se tomaron entre 50 y 65 años.
Los resultados variaron debido a que en esta etapa están en una etapa de la riqueza final y prefieren acudir a su sucursal ya que es su único patrimonio y necesitan una inversión sin riesgos y los medios alternos por el desconocimiento y el temor al cambio no los aprovechan.

CAMBIARIA EL USO DEL DINERO POR LA TARJETA INTELIGENTE