

LA POLÍTICA DIGITAL EN MÉXICO

DERECHOS, CIUDADANÍA Y GOBIERNO



Instituto
Belisario Domínguez
Senado de la República

LA POLÍTICA DIGITAL EN MÉXICO

DERECHOS, CIUDADANÍA Y GOBIERNO

Ricardo Monreal Ávila, Miguel Ángel Osorio Chong,
Rodrigo Ávila Barreiro, Itzkuauhtli Zamora Saenz,
Judith Mariscal Avilés, César Rentería Marín,
Juan Pablo Aguirre Quezada, Jimena Moreno González,
Francisco Adrián García García, Ismene Ithaí Bras Ruíz,
Alejandro Pisanty Baruch, Carolina Aguerre,
Perla Carolina Gris Legorreta, Fernando Rocha Rosario,
Aram Barra Ramírez, Pablo Collada Chávez,
Jaime Arturo del Río Monges, José Luis Clavellina Miller,
María Fernanda Vicens, Lina Ornelas Núñez



LA POLÍTICA DIGITAL EN MÉXICO

DERECHOS, CIUDADANÍA Y GOBIERNO

Primera edición: Abril 2022

D.R. © 2022 INSTITUTO BELISARIO DOMÍNGUEZ,
SENADO DE LA REPÚBLICA

Miguel Ángel Osorio Chong
Presidente

Donceles 14, colonia Centro,
Alcaldía Cuauhtémoc,
06020, Ciudad de México.

ISBN: 978-607-8620-46-3

Coordinación: Rodrigo Ávila Barreiro
Itzkuauhtli Benedicto Zamora Saenz

Edición: Lorena Hernández

Lectura de pruebas: Raúl Duque Luciano y Gamaliel Valentín

Diseño editorial: Edgar A. Reyes

Autorías: Ricardo Monreal Ávila, Miguel Ángel Osorio Chong, Rodrigo Ávila Barreiro, Itzkuauhtli Zamora Saenz, Judith Mariscal Avilés, César Rentería Marín, Juan Pablo Aguirre Quezada, Jimena Moreno González, Francisco Adrián García García, Ismene Ithaí Bras Ruíz, Alejandro Pisanty Baruch, Carolina Aguerre, Perla Carolina Gris Legorreta, Fernando Rocha Rosario, Aram Barra Ramírez, Pablo Collada Chávez, Jaime Arturo del Río Monges, José Luis Clavellina Miller, María Fernanda Viécens, Lina Ornelas Núñez.

DISTRIBUCIÓN GRATUITA

Las opiniones expresadas por las y los autores no necesariamente reflejan la postura de los editores de esta obra o del Instituto Belisario Domínguez del Senado de la República.

<http://www.ibd.senado.gob.mx/> Facebook: IBDSenado Twitter: @IBDSenado

LA POLÍTICA DIGITAL EN MÉXICO

DERECHOS, CIUDADANÍA Y GOBIERNO





ÍNDICE

013

PRESENTACIÓN

Senador Ricardo Monreal Ávila

019

PRÓLOGO

Senador Miguel Ángel Osorio Chong

023

INTRODUCCIÓN

Rodrigo Ávila Barreiro e Itzkuauhtli Zamora Saenz

INSTITUTO BELISARIO DOMÍNGUEZ

053

CAPÍTULO 1

La política digital en México: siguiendo a la innovación tecnológica

Judith Mariscal Avilés y César Rentería Marín

CIDE - CENTRO LATAM DIGITAL

083

CAPÍTULO 2

Derechos digitales en México y otros países: regulación en constante transformación

Juan Pablo Aguirre Quezada

INSTITUTO BELISARIO DOMÍNGUEZ

111

CAPÍTULO 3

Ciudadanía digital, privacidad y protección de datos personales

Jimena Moreno González y Francisco Adrián García García

CIDE - CENTRO LATAM DIGITAL

CAPÍTULO 4
**Ciudadanía digital, datos personales
e inteligencia artificial: retos socioéticos para el T-MEC**
Ismene Ithaí Bras Ruíz
FCPYS - UNAM

139

CAPÍTULO 5
**Ciudadanía digital en México: derechos de acceso,
habilidades y participación política**
Itzkuauhtli Zamora Saenz
INSTITUTO BELISARIO DOMÍNGUEZ

179

CAPÍTULO 6
**Estrategias nacionales de ciberseguridad
en Latinoamérica y el Caribe**
Alejandro Pisanty Baruch
UNAM - CENTRO LATAM DIGITAL

209

CAPÍTULO 7
**Estrategias nacionales de ciberseguridad
desde un enfoque de economía política**
Carolina Aguerre
CIDE - CENTRO LATAM DIGITAL

241

CAPÍTULO 8
**La transición hacia la e-democracia:
lecciones para México**
Perla Carolina Gris Legorreta
y Fernando Rocha Rosario
INSTITUTO BELISARIO DOMÍNGUEZ

269

309

CAPÍTULO 9
**Participación ciudadana en México y
reflexiones para su innovación**
Aram Barra Ramírez y Pablo Collada Chávez
OPEN SOCIETY LATIN AMERICA

339

CAPÍTULO 10
**Tres áreas de oportunidad que ofrece
la economía digital para contribuir
al desarrollo en México**
Jaime Arturo del Río Monges
y José Luis Clavellina Miller
INSTITUTO BELISARIO DOMÍNGUEZ

383

CAPÍTULO 11
**Acceso a Internet e inclusión financiera:
teoría y evidencia acerca del rol de
la innovación tecnológica**
María Fernanda Viacens
CONICET - ARGENTINA

411

CAPÍTULO 12
**La innovación basada en datos:
hoja de ruta para lograrla**
Lina Ornelas Núñez
GOOGLE

SITIOS WEB CONSULTADOS

Coneval: <https://www.coneval.org.mx/Paginas/principal.aspx>

Inegi, Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (enif) 2018: <https://www.inegi.org.mx/programas/enif/2018/>

Inegi, Banco de Información Económica (BIE): <https://www.inegi.org.mx/sistemas/bie/>

Inegi, Sistema de Indicadores Cíclicos: <https://www.inegi.org.mx/app/saladeprensa/noticia.html?id=5678>

oecd, Database: <http://stats.oecd.org/>

Statista: <https://www.statista.com/statistics/534123/e-commerce-share-of-retail-sales-worldwide/>

World Bank, World Development Indicators: <http://databank.worldbank.org/data/views/variableSelection/selectvariables.aspx?source=world-development-indicators>

CAPÍTULO 11

ACCESO A INTERNET E INCLUSIÓN FINANCIERA: TEORÍA Y EVIDENCIA ACERCA DEL ROL DE LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

MARÍA FERNANDA VIECENS*

* La autora es investigadora del Conicet en la Universidad de San Andrés, Argentina, donde además ejerce la docencia.

La importancia del acceso a Internet como fuente de crecimiento, e inclusión social, ha sido tema de un importante cuerpo de literatura académica y de difusión. A partir de esta premisa, luego de la crisis de 2008, muchos gobiernos en todo el mundo desarrollaron importantes proyectos de despliegue de redes de banda ancha frente a un convencimiento de la importancia del acceso a Internet para promover la productividad y la innovación.¹

Para determinar en qué medida la evidencia empírica daba soporte al entusiasmo de los gobiernos a la hora de invertir en infraestructura de comunicaciones, en Galperin y Viécens (2016; 2017) se buscó establecer un vínculo teórico entre la adopción del uso de Internet y la reducción de la pobreza a través de una revisión de la literatura y la evidencia disponible. Se destacó la distancia existente en la literatura entre expectativa y evidencia en relación con el impacto que el acceso a Internet tiene en el crecimiento y, por consiguiente, en la reducción de la pobreza. Se identificaron, en particular, los canales microeconómicos que podrían explicar el impacto (si lo hubiera) y se realizó una revisión sistemática de la evidencia disponible en relación con los mismos. Específicamente, se buscó contrastar la hipótesis de dos tipos de efectos vinculados a la tecnología de Internet: un efecto sobre el crecimiento de la economía y un efecto distributivo de los ingresos. En relación con el primer efecto, se identificó un impacto positivo, aunque modesto e incierto en el caso de los países en desarrollo. En relación con los efectos distributivos, la evidencia encontrada resultó ambigua. Mientras que algunos estudios destacan un efecto que lleva a aumentar las desigualdades como resultado de sesgos en las habilidades de los trabajadores en los mercados laborales, otros destacan el efecto de integración de zonas geográficamente aisladas gracias al acceso a Internet.

Uno de los aportes realizados en Galperin y Viécens (2016; 2017) fue el de teorizar una serie de mecanismos microeconómicos a través de los cuales se canaliza el impacto de Internet, mismo que

¹ Véase Galperín, Mariscal y Viécens (2019) para una revisión de estos planes de banda ancha en América Latina.

luego se refleja en los efectos de crecimiento y desigualdad. Las hipótesis se construyeron en función de la revisión de literatura y la evidencia disponible. Para el caso de efectos sobre el crecimiento se identificaron cuatro mecanismos: *i*) aumento de productividad de las firmas; *ii*) coordinación de los mercados (reducción de fallas de mercado: reducción de asimetrías de información, facilitación de *matches*, etcétera); *iii*) fortalecimiento del capital humano y social (adquisición de habilidades TIC, redes sociales como facilitadoras de la inmigración, entre otros); *iv*) promoción de instituciones inclusivas (mayor transparencia gubernamental, mayor participación ciudadana, etcétera).

Desde hace ya algunos años, la inclusión financiera es una meta presente en el nivel global en un importante número de países en desarrollo.² Destaca particularmente el hecho de que las poblaciones más pobres representan un porcentaje desproporcionado entre los no bancarizados (Global Findex, 2017). Ante los desafíos que enfrenta Latinoamérica en este sentido, la mayoría de los países de la región han planteado Estrategias Nacionales de Inclusión Financiera (ENIF).³

En este trabajo se llevará a cabo una revisión de la literatura existente, con especial énfasis en aquella que proporciona análisis empírico para la región. Recientemente, ha surgido cierto optimismo en relación con el rol que las Fintech (abreviado de *Financial Technology*) pueden jugar en el abordaje de esta problemática.⁴ Se buscará evidencia que dé soporte, o no, a este optimismo. Si las Fintech juegan un rol importante frente al desafío de la inclusión financiera, se habrá identificado un mecanismo microeconómico adicional de impacto del acceso a Internet sobre el desarrollo y la desigualdad, complementario con Galperin y Viécens (2016; 2017).

² Se entiende por inclusión financiera el acceso y uso de un conjunto de servicios financieros por parte de los adultos (Demirguc-Kunt, Klapper y Singer (2017). Para una discusión sobre definiciones de inclusión financiera, véase AFI (2017).

³ Véase Trivelli y Caballero (2018) para un análisis de las Estrategias Nacionales de Inclusión Financiera (ENIF) en 11 países de la región hasta 2018. En 2019, Argentina lanzó también su ENIF (<https://bit.ly/3KtCiXB>).

⁴ Véase, por ejemplo (CAF, 2019).

El objetivo final de este capítulo es identificar instrumentos de éxito para promover la inclusión financiera.

La siguiente sección discute brevemente las principales conclusiones de la literatura sobre la relación entre pobreza e inclusión financiera. La sección tres analiza el éxito de un conjunto de políticas públicas enfocadas en promover la inclusión financiera, lo que permite elaborar un conjunto de lecciones aprendidas. La sección cuatro aborda la literatura con evidencia sobre el vínculo entre nuevas tecnologías e inclusión financiera. Allí se presentan los hechos estilizados que posicionan a las Fintech como actores relevantes en la discusión. La sección cinco concluye con un marco de herramientas de las que disponen los gobiernos para avanzar en inclusión financiera.

POBREZA Y LAS CONSECUENCIAS DE LA EXCLUSIÓN FINANCIERA

En el celebrado trabajo de Banerjee y Duflo (2007) sobre la vida económica de la gente en situación de extrema pobreza, los autores marcaron un hito en el análisis y la importancia de la relación entre pobreza y el acceso a servicios financieros. A partir de encuestas en hogares, llevadas a cabo en trece países, los autores destacaron ciertas observaciones sobre el acceso al crédito y el ahorro de las poblaciones de bajos recursos. En relación con el crédito, los autores mostraron que muy pocos pobres tienen créditos provenientes de un recurso formal de préstamos como bancos comerciales o cooperativas, más bien provienen de conocidos, amigos, familiares, prestamistas y comercios. Estos créditos provenientes de fuentes informales suelen ser muy caros, por los altos costos que conlleva el logro del cumplimiento de los contratos. En relación con el ahorro, los autores reportaron que un porcentaje muy bajo de pobres tiene cuentas de ahorro seguras y con rentabilidades razonables.

Recientes revisiones de la literatura sobre el impacto de la inclusión financiera en el desarrollo económico muestran resultados poco contundentes en relación con estas dos variables. Demirguc-Kunt, Klapper y Singer (2017), así como Martínez Pera y Shin (2020) coinciden en sus conclusiones. En cuanto al acceso al crédito, los autores documentan un fervor inicial en relación con

el impacto positivo de los microcréditos en reducción de la pobreza, desarrollo humano y empoderamiento de las mujeres. Sin embargo, literatura posterior con pruebas controladas aleatorizadas muestra resultados menos optimistas, con efectos insignificantes, cuando no negativos. Esencialmente, las evaluaciones más recientes no encuentran mejoras en los indicadores socioeconómicos, ni un aumento en la creación de nuevas empresas, como resultado de un mayor acceso al crédito. En relación con el ahorro, la literatura muestra efectos positivos del acceso al ahorro formal. Tales efectos provendrían de la mayor seguridad que implica el ahorro en una cuenta que en el hogar, frente a riesgos de robos y mejor gestión de los gastos de las familias. Por su parte, las mediciones del impacto sobre el ahorro en sí mismo muestran algunos resultados contradictorios, ya que varios trabajos no encuentran impacto alguno.⁵

Complementariamente, tanto Demirguc-Kunt *et al.* (2017) como Martínez Pera y Shin (2020) documentan importantes efectos positivos en relación con el uso de pagos y transacciones digitales. Se identifican altos beneficios en presencia de largas distancias y cuando el valor de los pagos es alto; además de disminuciones de costos administrativos y de manipulación para usuarios, gobiernos y empresas. El uso de cuentas bancarias aumenta la seguridad, la transparencia y asegura que los beneficiarios reciban completas las transferencias de los gobiernos. Asimismo, el uso de cuentas bancarias y pagos digitales tiende también a reducir incidentes vinculados a criminalidad.

La importancia del uso de pagos y transacciones digitales ha sido contrastada con la experiencia que nos deja la pandemia de Covid-19. La necesidad de aislamiento social ha demostrado más que nunca la importancia de contar con una sociedad bancarizada y con acceso a medios de pagos digitales.⁶ En particular, una de las debilidades con las que debieron enfrentarse algunos gobiernos de América Latina fue precisamente la alta tasa de uso de dinero

⁵ Demirguc-Kunt *et al.* (2017) reportan cierto potencial para los seguros, en particular en la agricultura.

⁶ Se observa un aumento importante en el uso de medios de pagos sin transacciones físicas y algunos de los nuevos actores reportan un crecimiento sin precedentes. Véase (Ámbito, 2020; Perfil, 2020).

físico para realizar transacciones.⁷ Así, la posibilidad de hacer compras de manera sencilla y remota y acceder a servicios en línea resultó más valorada, cuando no indispensable. Por el lado de la oferta, la situación trajo desafíos y oportunidades para empresas y personas que pudieran ofrecer y vender servicios en línea. Nuevos productos y servicios surgieron como resultado de un despliegue de estrategias creativas, generado por la necesidad de que las familias se mantuvieran en sus hogares.⁸ Pero este escenario de nuevas oportunidades ha estado restringido a personas y empresas que se encontraban digitalizadas, bancarizadas y con acceso a plataformas de pago digitales. En este sentido, la pandemia ha profundizado las consecuencias de asimetrías preexistentes.

Se deduce entonces, de manera estilizada, que el canal por el cual la inclusión financiera podría impactar de manera inmediata en el desarrollo y en la calidad de vida de las personas de bajos recursos, es el vinculado a la posibilidad de realizar y recibir pagos en formato digital. Esta posibilidad reduce distancias y riesgos de hechos criminales, así como también aumenta el tamaño de los mercados y la transparencia en la entrega de transferencias de los gobiernos a sus beneficiarios.

EVIDENCIA EMPÍRICA EN AMÉRICA LATINA: IMPACTO DE POLÍTICAS PÚBLICAS E INTERVENCIONES

En esta sección se revisan experiencias de políticas públicas desarrolladas en países de la región con el objetivo de avanzar en la inclusión financiera. Para esto se ha llevado a cabo una selección de trabajos que documentan algún tipo de evaluación de impacto.

⁷ En Argentina, largas filas de espera en las puertas de los bancos para el retiro de dinero de jubilaciones, o de subsidios a sectores desfavorecidos, se transformaron en pesadillas para adultos mayores y poblaciones de bajos recursos acostumbradas a utilizar dinero físico a la hora de realizar pagos (Infobae, 2020; Clarín, 2020a).

⁸ La pandemia puso en evidencia un potencial mundo virtual para una gran cantidad de productos básicos, así como para otros que generan nuevas experiencias atractivas en la situación de aislamiento (Clarín, 2020b).

El cuadro 1 resume los casos identificados. La primera columna de la misma presenta a los autores, la segunda indica el o los países donde se ha llevado a cabo la evaluación, con una breve descripción de la situación previa a la misma. La tercera explica el tratamiento aplicado y la cuarta muestra los resultados posteriores.

El cuadro muestra un conjunto de estudios que han evaluado el éxito o potencial de ciertas políticas públicas llevadas a cabo en países de la región. El común de estas intervenciones ha sido intentar comprender qué instrumentos funcionan o podrían funcionar a la hora de promover el uso de mecanismos de pagos distintos del efectivo y servicios financieros en poblaciones no acostumbradas a esto. Dupas, Karlan, Robinson y Ubfal (2018) concluyen que las cuentas bancarias tradicionales, aun subsidiadas, no son atractivas para las poblaciones no bancarizadas de tres países analizados (Chile, Malawi y Uganda). Sostienen, además, que en Malawi y Uganda el no uso de las cuentas se explica porque la población es de bajísimos recursos como para tener qué ahorrar y las cuentas bancarias no se adecuan a sus necesidades o hábitos. Por consiguiente, los autores argumentan que políticas públicas que implican sólo una apertura subsidiada de cuentas bancarias tienen pocas chances de ser efectiva.⁹ En este sentido, Dupas *et al.* (2018) consideran que las cuentas de ahorro vinculadas a *mobile money* o *savings-led microfinance groups* resultarían productos más atractivos para poblaciones no bancarizadas. Estas conclusiones son consistentes con las de Castellanos, Jimenez Hernández, Mahajan y Seira (2018), quienes sostienen, luego del estudio llevado a cabo en México, que las grandes instituciones financieras formales carecen de eficacia para expandir el acceso al crédito.

En Argentina, Carballo y Bartolini (2019) llevaron a cabo una encuesta en un barrio de población vulnerable de la Ciudad de Buenos Aires, luego de que allí se implementara una estrategia por parte del gobierno de la ciudad para impulsar el uso de pagos digitales. Como parte del programa se entregaron terminales de pago a los comercios y se fomentó el uso de tarjetas con reintegros

⁹ Esta observación surge también en Maldonado y Moreno Sánchez (2018), quienes advierten que hay un salto importante entre la adquisición de un producto financiero y el uso del mismo.

Autores	Países/Estado previo	Tratamiento	Resultados
Dupas, Karlan, Robinson y Ubfal (2018)	2010 Chile, Malawi, Uganda Hogares sin cuenta bancaria antes del tratamiento: Malawi: 85% Uganda: 77% Chile: 26%	En 2011 bajaron los costos para el acceso a una cuenta bancaria en colaboración con bancos. En Malawi y Uganda se eliminaron costos de apertura y mantenimiento por dos años y se dio asistencia para completar la documentación requerida para abrir una cuenta. En Chile se dio sólo la asistencia, ya que los bancos de la colaboración ya ofrecían cuentas sin costos.	2012-2013 Porcentaje de apertura de cuenta entre hogares del tratamiento Malawi: 69% Uganda: 54% Chile: 17% Porcentaje de uso de la cuenta (al menos cinco depósitos) Malawi: 10% Uganda: 17% Chile: 3%
Castellanos <i>et al.</i> (2018)	México	2007-2010 Experimento aleatorio a 162 000 clientes de “Banco A” para testear si tasas de interés más bajas con pagos mínimos más altos podrían mitigar el <i>default</i> .	1/3 de nuevos tomadores de préstamos entran en <i>default</i> o abandonan antes de los 26 meses (muestra de un millón de clientes de buró de crédito). Los cambios en la tasa de interés tienen efectos limitados en el nivel de <i>default</i> . Los cambios en los niveles de pagos mínimos no tienen impacto.
Carballo y Bartolini (2019)	Argentina Barrio Padre Mujica (ex Villa 31). Asentamiento urbano en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.	2018-2019 Entrevistas a 104 comerciantes del barrio luego de las medidas: - Se entregaron 62 terminales de pago electrónico - Apertura de cuentas bancarias gratuitas con la sola presentación de DNI - Talleres de educación financiera - Se colocó un cajero automático	2019 24% de los comercios acepta pagos digitales 87% tiene un smartphone. Se identifican motivaciones para aceptación y uso de pagos digitales: capacidades tecnológicas, seguridad (frente al alto nivel de siniestralidad en relación con el efectivo), expectativas de mejoras en el nivel de ventas.

		<ul style="list-style-type: none"> - Sucursales de Banco Ciudad y BBVA (atendida por jóvenes estudiantes del barrio) - Reintegros de 50% para pagos con tarjeta del Banco Ciudad 	
<p>Mariscal y Rojas-Lozano (2020)</p>	<p>México</p> <p>En 2017 80% de los beneficiarios del programa Prospera (cerca de 7 millones de familias) recibía sus pagos en efectivo.</p>	<p>2017 se implementaron 3 intervenciones:</p> <p>1) Encuesta aleatoria a 19 000 beneficiarios de Prospera en 34 localidades de los estados de México, Puebla, Chiapas y Yucatán.</p> <p>2) En 28 localidades se implementaron medidas para acercar la información de los servicios que los beneficiarios tenían disponibles, en colaboración con Yastas, una red de comercios pequeños que comenzó a funcionar como agente de servicios bancarios.</p> <p>3) Tres semanas antes del cambio de cobro en efectivo a cuenta bancaria, se enviaron mensajes sms a 2 870 mujeres a través de RapidPro (una plataforma de comunicación).</p> <p>Al grupo de tratamiento se le enviaron mensajes (tres o cuatro por semana) con:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) recordatorio de las fechas de pago, 2) información y consejos sobre ahorro. 	<p>44% de los encuestados respondió que usaría una aplicación de pagos si le fuera ofrecida.</p> <p>Los beneficiarios de Prospera son clientes de Bansefi, pero pocos de ellos saben que disponen de una cuenta bancaria.</p> <p>Cierta preocupación por el funcionamiento de una solución de pagos móviles.</p> <p>Aumentaron las transacciones en Yastas y se triplicó la probabilidad de que beneficiarios de Prospera usen Yastas al menos una vez.</p> <p>Las mujeres respondieron proactivamente a los mensajes, dejando saber que desconocían la información de sus cuentas.</p>

Tejerina *et al.* (2014)

Honduras

Los pagos del Programa Bono 10 000 se realizaban mediante entregas de efectivo en eventos masivos, convocados para una fecha y horario específico, lo que implicaba largas filas de espera para las beneficiarias.

En 2013 se implementaron pilotos con tres modalidades:

- 1) A través de telefonía móvil con el servicio Tigo Money: en un municipio, retiro total y parcial, beneficiario debe presentarse dentro de los 30 días.
- 2) Utilizando red de agencias de Banadesa (Banco Nacional de Desarrollo Agrícola): en ocho municipios, retiro total dentro de los seis u once días.
- 3) A través de la Red de la FACACH (Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito): en dos municipios, retiro total dentro de los siete días.

Tigo Money resultó el mecanismo mejor valorado. Mientras que 91.89% dijo preferir este mecanismo al tradicional, en el caso de la red de la FACACH y las agencias Banadesa los respectivos porcentajes fueron 67% y 51%.

93% de las usuarias de Tigo Money considera que este método es más seguro que el tradicional. En el caso de las agencias del Banadesa y de las sucursales de la FACACH, los porcentajes respectivos fueron 52% y 74%.

a las compras y descuentos en adquisiciones con la tarjeta del Banco Ciudad. De esta manera se facilitó el uso por parte de los comercios y se dieron incentivos por el lado de la demanda. Uno de los principales resultados de Carballo y Bartolini (2019) es que, si bien casi la totalidad de los comerciantes tiene y usa un teléfono móvil, es muy bajo el porcentaje de uso de los mismos para hacer operaciones financieras (7% utilizó una Billetera Digital, 5% cobró con un mPos y 2% cobró con códigos QR).¹⁰ 62% informó sentirse “más o menos” o que “no se sentía seguro” para entender y utilizar la tecnología de su teléfono; dentro de este grupo, 19% incorporó pagos digitales en su comercio. Resulta llamativo que del restante

FUENTE:
elaboración de la autora.

¹⁰ El código QR (Quick Response) es la evolución del código de barras y permite acceder de manera rápida a cierta información. Tiene un amplio abanico de funcionalidades. Una de ellas es que el código qr se integra con las billeteras electrónicas y se utiliza para realizar pagos presenciales con el teléfono móvil.

38% que “se sentía muy seguro” en el uso de la tecnología, sólo 31% había adoptado pagos digitales. Al respecto, Carballo y Bartolini (2019) señalan que una intervención pública para fomentar el uso de pagos digitales en comercios de barrios vulnerables deberá estar acompañada de educación financiera y de educación digital a fin de generar confianza en la utilización de la tecnología.

De acuerdo con los resultados que emergen de las revisiones de literatura mencionadas en la sección dos, de la encuesta de Carballo y Bartolini (2019) surge que 72% de los comercios que aceptan pagos digitales consideran que es más seguro que el efectivo. Entre los que no aceptan, 51% estaría interesado en aceptar y, de estos, 73% dijo que una de las razones sería mejorar la seguridad en su actividad económica. Nótese que 62% de los comerciantes encuestados había sufrido en los últimos tres años un siniestro delictivo en relación con el dinero en efectivo.

Mariscal y Rojas-Lozano (2020) y Tejerina *et al.* (2014) son proyectos piloto en el marco de los programas de transferencias condicionadas de dinero (cct por sus siglas en inglés) en México y Honduras respectivamente.¹¹ Las cct han sido estudiadas ya como mecanismos para acercar las primeras herramientas financieras a sectores vulnerables, dado que las cct suelen conllevar la apertura de una cuenta bancaria y una tarjeta de débito a nombre del beneficiario. Maldonado y Moreno Sánchez (2018) señalan que los sistemas de pago utilizados en las cct (tanto públicos como privados) no estarían funcionando como productos y servicios adecuados a las necesidades de las poblaciones receptoras de los mismos. Los autores señalan que el uso muy limitado en la región de cuentas bancarias podría estar explicado por limitaciones propias de las cuentas, como también por el desconocimiento, la autoexclusión y la desconfianza frente al sistema financiero de los beneficiarios de las cct. Maldonado y Moreno Sánchez (2018) señalan que las cuentas de ahorro ofrecen mayores oportunidades para la inclusión financiera cuando se vinculan con aplicaciones de banca móvil.

Mariscal y Rojas-Lozano (2020) argumentan que Prospera, el que ha sido el programa cct de México durante muchos años, se caracterizaba por una alta ineficiencia en la distribución del dinero a los beneficiarios, quienes debían recorrer largas distancias para recibirlo y quedaban expuestos a riesgos por la tenencia en efectivo. En ese contexto surgió Prospera Digital, para llegar a los beneficiarios a través de una plataforma de dinero móvil. Desafortunadamente la plataforma nunca llegó a implementarse, pero la experiencia descrita en el trabajo de Mariscal y Rojas-Lozano (2020) pone en relieve la importancia de dos aspectos en particular. En primer lugar, la pertinencia de incluir mecanismos de información adecuada y adaptada a las circunstancias de los beneficiarios de los programas. Las intervenciones pusieron en evidencia que los beneficiarios de Prospera desconocían que disponían de cuentas bancarias, el eslabón más básico de cualquier intención de inclusión financiera. En segundo lugar, el papel de Yastas, la red de comercios pequeños con alta capilaridad, que

¹¹ Las cct son programas sociales a través de los cuales los gobiernos transfieren dinero a poblaciones desfavorecidas, condicionadas al cumplimiento de acciones vinculadas a educación o salud.

aparece como un agente de alta relevancia para el éxito en la implementación de los cambios. Ambos aspectos van de la mano con la impresión ya mencionada de que grandes agentes tradicionales no aparecen por sí solos como los más efectivos para llevar a cabo estrategias de inclusión financiera.

Las encuestas de Mariscal y Rojas-Lozano (2020), como las de Carballo y Bartolini (2019), señalan la manifiesta inseguridad de los usuarios frente al uso de la tecnología. Sin embargo, ambos trabajos destacan la altísima capilaridad de la telefonía móvil y su llegada a poblaciones vulnerables, inclusive a aquellas no bancarizadas, y que este hecho debe ser interpretado como una oportunidad para que la tecnología sea un canal de inclusión financiera.¹² Mariscal y Rojas-Lozano (2020) destacan también la importancia de incorporar al sector privado (bancos y Fintech) en el esquema de distribución digital de las cct.

Tejerina *et al.* (2014) presentan también resultados tendientes a favorecer sistemas de *mobile money* para la distribución de las cct, dado que el piloto con una empresa de telefonía móvil resultó mejor valorado que aquellos con otras dos grandes instituciones.¹³ Asimismo, la mejora en seguridad que implicó recibir la cct vía el servicio de la empresa móvil, fue también un elemento altamente valorado por las participantes en el piloto.

La revisión de casos llevada a cabo en esta sección permite inferir algunas lecciones de política pública:

- Los problemas de siniestralidad vinculados con el uso de efectivo que se vive en barrios y poblaciones vulnerables denotan la urgencia por promover la aceptación y el uso de pagos digitales.
- La mera puesta a disposición de cuentas bancarias no resulta como mecanismo efectivo de fomento al uso de servicios financieros.

¹² En Global Findex (2017) se sostiene que el acceso a Internet, junto con el uso de teléfonos móviles, podría ayudar a superar barreras que hoy encuentran algunas personas para acceder a servicios financieros. Véase también Aker *et al.* (2016).

¹³ Aker *et al.* (2016) encuentran evidencia sobre beneficios de los sistemas de transferencias móviles (*m-transfer*) en Nigeria. En particular, aquellos hogares que recibieron la cct vía transferencia móvil mejoraron la calidad y variedad de su dieta. Los resultados se explicarían, al menos en parte, por el ahorro en tiempo a la hora de recibir la transferencia.

- Grandes instituciones formales tradicionales podrían no ser los agentes mejor preparados para los desafíos que implica la inclusión financiera.
- La alta tasa de uso de teléfonos móviles en poblaciones no bancarizadas representa una oportunidad como puerta de entrada.
- La educación financiera y la digital aparecen como elementos complementarios, fundamentales en cualquier estrategia tendiente a fomentar el uso de pagos y servicios financieros digitales entre poblaciones vulnerables.

Cualquier estrategia de inclusión financiera debe ser diseñada con mecanismos que aseguren la llegada de la información adecuada y pertinente a las poblaciones objeto de la estrategia.

Debe ser evaluada la identificación e incorporación de agentes privados ya cercanos a las poblaciones objeto que ayuden a proporcionar la información necesaria y a generar confianza entre los nuevos usuarios de los servicios digitales.

EL ROL DE LA TECNOLOGÍA FINANCIERA FRENTE AL DESAFÍO DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA

El sistema bancario ha dejado de ser una red de sucursales físicas para convertirse en un sector digitalizado, con alta tecnología de la información y uso de datos. Esta transformación ha supuesto el ingreso de nuevos actores, en particular, las Fintech, (acrónimo de *Financial Technology*) aquellas empresas que usan tecnología innovadora en servicios financieros.¹⁴

¹⁴ La definición de la Cámara Argentina de Fintech es: “Las Fintech son empresas de origen digital cuya actividad principal es brindar servicios financieros mediante el uso de la tecnología”, Cámara Argentina de Fintech (2018). El Financial Stability Board (FSB) define Fintech como “innovación financiera posibilitada por la tecnología que puede resultar en nuevos modelos de negocio, aplicaciones, procesos o productos con un efecto material asociado sobre los mercados e instituciones financieras y la provisión de servicios financieros” (traducción de la autora) (<https://bit.ly/3Cvuvpn>).

Aker y Mbiti (2010) es uno de los primeros estudios de impacto del uso de nuevas tecnologías financieras luego de que, desde 2005, aplicaciones de *m-money*, *m-banking* y *e-money* proliferaran en los países en desarrollo.¹⁵ En particular, los autores analizaron el impacto de adopción de teléfonos móviles en África y cómo estos evolucionaron de ser un instrumento de comunicación a plataformas de provisión de servicios financieros. Tales plataformas comenzaron posibilitando algunos servicios sencillos como pagos de facturas, transferencias entre individuos y alguna posibilidad de cuenta de ahorro accesible desde el equipo móvil, lo que generó gran optimismo en torno de estos desarrollos.¹⁶ Sin embargo, Aker y Mbiti (2010) encontraron para el caso M-Pesa en Kenya, que la población que usaba estos servicios estaba compuesta mayormente por personas de altos ingresos y nivel educativo, urbana y que ya estaba bancarizada.¹⁷

Indicadores recientes para Latinoamérica evidencian una situación similar presente en la región. De acuerdo con información en Andrade, Bagolle y Tejerina (2020), en Latinoamérica operan hoy más de 150 empresas que proveen servicios de pagos móviles y billeteras electrónicas, pero una gran parte de las mismas son de baja escala o están enfocadas en consumidores que ya están bancarizados o ya accedieron a tarjetas de débito (Andrade *et al.*, 2020). De acuerdo con datos del Global Findex (2017), sólo 7% de los adultos declaró poseer cuentas de dinero móvil, un porcentaje bajo si se compara con 24% de África subsahariana (Global Findex

¹⁵ Estas son las maneras como se suelen denominar a las aplicaciones financieras a las que se accede y se usan con teléfonos móviles.

¹⁶ Nótese que en 2009 el acceso a Internet estaba limitado al 4.2% de la población de África, por lo que el potencial del teléfono móvil como plataforma de servicios estaba restringido a aplicaciones que no requirieran acceso a Internet. Como remarcan Aker y Mbiti (2010), si bien estos sistemas de *m-money* representaron un valor importante para las comunidades de países en desarrollo por el abanico de opciones que se generó gracias a la posibilidad de hacer transferencias, no implicaron un potencial de bancarización de la población, ya que los mismos no ofrecían intereses al ahorro ni facilitaban el acceso al crédito de instituciones formales.

¹⁷ M-Pesa es un servicio de *mobile money* en Kenya. Munyegera y Matsumoto (2016) encontraron resultados similares en Uganda.

2017).¹⁸ Por consiguiente, la tecnología ha demostrado que puede ofrecer nuevos y mejores servicios, adaptados a las necesidades de los usuarios. Sin embargo, su uso es bajo en la región y se observa mayormente en un perfil de usuarios urbanos con niveles de ingresos y educativos medio-altos (Global Findex 2017). La revisión de los casos analizados en el cuadro 01 muestra esfuerzos por intentar comprender cuáles serían los canales más eficaces para conseguir que poblaciones vulnerables, de bajos ingresos y no urbanas comiencen a utilizar servicios de pago y financieros digitales.

Existe cierto optimismo con el rol que las Fintech pueden jugar en este sentido. Por ejemplo, BID (2018) señala que 46% de los emprendimientos Fintech encuestados para el reporte afirmaron desarrollar una estrategia dirigida a consumidores y pymes sub-bancarizadas o no bancarizadas. Además, BID (2018) observa que esto sucede primordialmente en aquellos países con mayores tasas de exclusión financiera.¹⁹

El análisis de la tabla 1 permite dar cuenta de un conjunto de hechos estilizados que dan soporte al optimismo sobre el potencial de las Fintech para llegar a poblaciones que no usan pagos digitales ni servicios financieros.

“Las Fintech nacieron como agentes y productos innovadores capaces de ofrecer servicios y experiencias diferentes a los consumidores”. Una característica del modelo de negocios de las firmas digitales es que el mismo está basado en el cliente, en satisfacer sus necesidades y resolver sus problemas (Noya, 2019). En la sección anterior se identificó que la puesta a disposición de productos tradicionales como cuentas bancarias y tarjetas de débito no ha tenido el impacto esperado como mecanismo de inclusión financiera. La capacidad innovadora de las Fintech, con alto potencial para desarrollar productos de tipo

¹⁸ El segmento Fintech de pagos y remesas es el más importante en la región, registró 24% del total de soluciones en 2018 (BID, 2018).

¹⁹ Por ejemplo, El Salvador, Nicaragua y México, donde más del 50% de los emprendimientos Fintech dirigen sus servicios a segmento excluidos financieramente; menos del 40% de los adultos tiene acceso a una cuenta bancaria (BID, 2018).

tailor made, lleva a pensar que podrían ser los agentes adecuados para desarrollar propuestas de nicho específicas para las poblaciones foco de este estudio.

“Las Fintech podrían ser los agentes mejor preparados para operar de manera colaborativa con grandes instituciones”. Del cuadro 01 se deduce que las grandes instituciones enfrentan dificultades para lograr por sí solas impulsar el uso de productos (como cuentas bancarias) que sí han puesto a disposición de poblaciones vulnerables. Además, si bien las Fintech brindan servicios independientes, muchas trabajan con elementos del sistema financiero tradicional, tales como la posesión de una cuenta bancaria y el historial crediticio. En este sentido, la colaboración entre Fintech y bancos resulta en beneficio de ambas partes (Cámara Argentina de Fintech, 2018). La colaboración podría derivar en el desarrollo conjunto de soluciones innovadoras con mejores servicios para los clientes. Estas sinergias han llevado al surgimiento del modelo de negocio de banca abierta (*open banking*), que permite a los bancos proveer servicios en asociación con proveedores digitales Fintech mediante aplicaciones. De hecho, este paradigma está en el corazón de la estrategia de complementación entre bancos y Fintech. Los bancos aportan sus ventajas (mayor capital, marca reconocida que brinda confianza a los consumidores, mayor conocimiento de las regulaciones) y retienen como *core business* su licencia bancaria, su base de clientes (CRM) y la actividad de *compliance* (Noya 2019).

“Las aplicaciones Fintech y los teléfonos móviles son complementarios en el uso”. Varios de los autores citados en el cuadro 01 proponen el aprovechamiento de cuentas de ahorro vinculadas a *mobile money* así como también la distribución de CCT vía servicios de este tipo para avanzar en la inclusión financiera. Las Fintech nacen liderando aplicaciones de uso en los teléfonos móviles para pagos digitales como la billetera digital, el mPos y el pago con QR, del mismo modo que algunos servicios financieros con mayor nivel de complejidad. Por consiguiente, estas empresas ya están acostumbradas a ofrecer servicios diseñados para las comunicaciones móviles.

HERRAMIENTAS DE POLÍTICA PÚBLICA Y CONCLUSIONES FINALES

La literatura que evalúa políticas públicas para promover la inclusión financiera es escasa en Latinoamérica.²⁰ En este trabajo se ha intentado identificar las lecciones que se deducen de un conjunto de intervenciones llevadas a cabo en países de la región.

Los resultados relevados muestran que los programas impulsados por los gobiernos para bancarizar poblaciones de bajos ingresos se enfrentan con importantes desafíos. Por ejemplo, los de la encuesta llevada a cabo por Carballo y Bartolini (2019) en un barrio vulnerable de la ciudad de Buenos Aires, luego de que el gobierno impulsara una batería de medidas en el barrio, son inicialmente desalentadores. Sin embargo, los mismos son útiles para identificar los elementos que actúan como barreras para que los comercios y compradores empiecen a usar medios de pagos digitales. En ese sentido, de la revisión de casos se dedujeron un conjunto de lecciones para el diseño de estrategias de inclusión financiera que promuevan el salto que lleve a más allá del acceso, al uso de las nuevas tecnologías.

La literatura señala que algunos productos financieros tradicionales no estarían siendo los adecuados para cubrir las necesidades de segmentos de la población alejados de la bancarización. En función del análisis llevado a cabo, se conformó un conjunto de hechos estilizados que sirven para argumentar que las Fintech presentan un alto potencial para cubrir la demanda no satisfecha, o para generar una demanda por parte de quienes hoy no muestran interés por la oferta existente. En este sentido, es fundamental que se satisfagan una serie de condiciones complementarias vinculadas al acceso a Internet y la disponibilidad de redes de conexión de buena calidad. Entonces, si las Fintech tienen un rol frente a la inclusión social, las nuevas tecnologías financieras son un mecanismo a través del cual el acceso a la banda ancha y a Internet implica crecimiento y menos desigualdad.

Finalmente, a continuación se explican cuatro herramientas de política económica de las que disponen los gobiernos para promover

²⁰ A diferencia de África para cuyos países se encuentra amplio material.

la inclusión financiera, en contexto con los elementos identificados en la revisión de casos del cuadro 01 y los hechos estilizados que favorecen la participación de las Fintech en programas de inclusión. La implementación de acciones en línea con estas recomendaciones permitiría asegurar una infraestructura de pagos electrónicos y digitales con acceso a toda la población, el primer escalón básico que hoy aparece como más urgente en la agenda de inclusión financiera. Establecer las bases en este sentido facilitará el abordaje de un segundo escalón de servicios financieros más avanzados por parte de poblaciones vulnerables.

Promover la competencia que facilite la entrada de nuevos actores Fintech y eliminar barreras a la entrada y desarrollo de nuevos competidores.

Para que el potencial de las nuevas tecnologías financieras sea viable y pueda desplegarse, es necesario contar con un entorno competitivo y regulatorio que lo habilite y facilite. En este sentido, las posibilidades de expansión de los medios de pagos digitales y herramientas financieras no deberían estar limitadas por la existencia de barreras que condicionen la entrada de nuevos actores o el desarrollo de estos. Un elemento central a la hora de analizar el desarrollo de nuevos agentes como las Fintech es el hecho de que su ingreso al mercado y su expansión dependen en gran medida de la infraestructura de pago de los incumbentes para ofrecer servicios complementarios o diferenciados (Vives, 2019; OECD, 2020). Es decir, para poder desarrollarse, las Fintech podrían necesitar de la infraestructura de bancos incumbentes. Estas cuestiones, junto con la regulación y la innovación en el sector, son objeto de análisis y de debate en varios foros internacionales, en particular en la Organisation for Economic Cooperation and Development (OECD), que desde 2019 promueve un espacio de discusión titulado Digital disruption in financial markets. Greco y Viencens (2020) documentan y analizan medidas e intervenciones que han llevado a cabo las agencias de competencia de la región para disminuir barreras a la entrada al sector financiero; en muchos casos, motivadas por las demandas que impone la innovación tecnológica, por denuncias de jugadores entrantes o por investigaciones de mercado abiertas de

oficio. En particular, en los últimos años se observa una intensa actividad por parte de las agencias de competencia de América Latina en relación con el sector de medios de pago electrónicos y digitales. De los estudios e investigaciones relevados en los diferentes países de la región, surge un conjunto de potenciales barreras que las agencias han buscado eliminar.

En México, en octubre de 2018, la Autoridad Investigadora de la Comisión Federal de Competencia Económica (Cofece) inició una indagación en el mercado del sistema de pagos cuyo procesamiento involucra una cámara de compensación para pagos con tarjetas, con el fin de determinar la posible existencia de barreras a la competencia y libre concurrencia, o insumos esenciales que puedan generar efectos anticompetitivos.²¹ Al respecto, Cofece señala que, de existir problemas de competencia en el mercado investigado, se estaría afectando la bancarización y la inclusión financiera. La investigación permanece en curso y está pendiente su resultado. México cuenta además con la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera (Ley Fintech) que fue promulgada por el Senado de México, en marzo de 2018, con el fin de potenciar la competencia e innovación en el mercado de los servicios financieros. La ley incluye recomendaciones emitidas por la Cofece: *i*) el establecimiento de reglas para clarificar la propiedad y acceso a los datos; *ii*) garantizar la no discriminación por parte de instituciones financieras más grandes hacia las Fintech; y *iii*) eliminar la infraestructura restrictiva o tecnológica que impiden la entrada de participantes.²²

²¹ Extracto del acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación (2018). Cofece destaca: “Se consideran barreras a la competencia cualquier característica estructural del mercado, así como cualquier hecho o acto de agentes económicos que tenga por objeto o efecto impedir el acceso de competidores, que limite su capacidad para competir o que distorsione el proceso de competencia. También las disposiciones jurídicas de cualquier orden de gobierno cuando indebidamente impidan o distorsionen dicho proceso” (Cofece, 2018).

²² Véase la opinión por la que Cofece (2017) recibió un premio del Banco Mundial y la Red Internacional de Agencias. La distinción destacó que las recomendaciones emitidas por Cofece promovieron que una de las primeras leyes en el mundo sobre servicios de tecnología financiera facilite el ingreso efectivo al mercado financiero de nuevos competidores (Cofece, 2019).

Planes nacionales de banda ancha y programas para despliegue de redes de comunicaciones en zonas sin cobertura donde la inversión privada no llega.

Luego de la crisis de 2008, muchos gobiernos en todo el mundo desarrollaron importantes proyectos de despliegue de redes de banda ancha con la esperanza de promover la productividad y la innovación. En ese contexto, Galperin, Mariscal y Vicens (2013a; 2013b) analizaron los planes nacionales de banda ancha adoptados en cinco países de la región (Argentina, Brasil, Chile, Colombia y México). A excepción del caso chileno, todos los planes revisados en aquel momento contemplaban extensos despliegues de fibra óptica. En Galperin *et al.* (2013b) se destacaron también las diferencias entre los planes de la región con otros en países más desarrollados. Mientras que Europa, Estados Unidos y países como Australia, Singapur y Nueva Zelanda, estaban focalizados en la provisión de accesos de nueva generación (FTTH, Docsis 3.0), los planes de banda ancha de la región estaban destinados esencialmente al despliegue de redes troncales, con particular énfasis en dar cobertura a zonas no atendidas. Seguramente estos esfuerzos han implicado avances, pero queda aun camino por andar. Al respecto, Cave, Guerrero y Mariscal (2019) alertan sobre el acceso desigual a la banda ancha en México, lo que implica que los beneficios derivados del uso de Internet quedan limitados a los sectores de mayores ingresos. Los autores destacan que a largo plazo estas desigualdades serán un mecanismo de profundización de desigualdades sociales si los gobiernos no implementan medidas y políticas públicas para reducir brechas de acceso y uso de Internet. Un ejemplo de esto ha sido objeto de análisis en este trabajo, esto es el uso de efectivo en las poblaciones de bajos ingresos sin acceso a canales formales de bancarización y pagos digitales. Al mismo tiempo, la brecha digital que implica el solo uso de efectivo refuerza la brecha entre los hogares de bajos recursos y la economía formal (Carballo y Bartolini, 2019). En México, Cave *et al.* (2019) encuentran que casi 20 millones de personas viven en localidades sin cobertura de banda ancha móvil y destacan brechas digitales severas en servicios de banda ancha móvil en los estados más pobres. En particular, en Oaxaca, Chiapas y Guerrero la brecha puede llegar hasta 50% de sus habitantes.

Programas de transferencias condicionadas (CCT), articulados explícitamente con el objetivo de inclusión financiera.

Trivelli y Caballero (2019) destacan que los programas de transferencias condicionadas (CCT) han liderado un avance importante en el ingreso de los grupos tradicionalmente excluidos al sistema financiero formal en la última década, lo que evidencia el gran potencial de estos como parte de un programa integral de inclusión financiera. En este sentido, Maldonado y Moreno Sánchez (2018) señalan que los gobiernos deberían explicitar más efectivamente el objetivo de inclusión financiera en los programas CCT. Mariscal y Rojas-Lozano (2020) documentan ciertos esfuerzos llevados a cabo en México en el contexto de Prospera y Prospera Digital. Las lecciones destacadas por los autores son insumos valiosos para nuevos proyectos en México y otros países de la región.

Estrategias Nacionales de Inclusión Financiera (ENIF).

Las ENIF ayudan a conseguir consensos sobre la importancia de la inclusión financiera y colocan la problemática en la agenda política y de interés público (Trivelli y Caballero, 2018). Sin embargo, Trivelli y Caballero (2018) sostienen que las ENIF, al tener un método de trabajo más bien universal, fallan en el detalle y no consiguen atender a los sectores marginados. La falta de uso de servicios financieros que sí están disponibles y al alcance de estos sectores, aparece como el desafío más fuerte que limita el avance en materia de inclusión financiera. De esta manera, una intervención pública para fomentar, al menos el uso de pagos digitales, deberá estar acompañada de educación financiera y digital con el fin de generar confianza en la utilización de la tecnología y de los productos financieros. Las ENIF precisamente deberían funcionar entonces como un plan de articulación de la amplia cantidad de variables implicadas en el logro del objetivo que las motiva.

BIBLIOGRAFÍA

- AFI (2017). *Defining Financial Inclusion*. Guideline Note N°28. Recuperado de <https://bit.ly/3tsoHbZ>
- Aker, J., Boumnijel, R., McClelland, A. y Tierney, N. (2016). Payment mechanisms and antipoverty programs: Evidence from a mobile money cash transfer experiment in Niger. *Economic Development and Cultural Change*, 65(1), 1-37.
- Aker, J. C. y Mbiti, I.M. (2010). Mobile Phones and Economic Development in Africa. *Journal of Economic Perspectives*, 24(3), 207-232. Recuperado de <https://bit.ly/3KcTLDo>
- Ámbito (2020). “Se duplicó el uso de billeteras electrónicas como medio de pago por el aislamiento”, 12 de abril. Recuperado de <https://bit.ly/3tpDOD9>
- Andrade, G., Bagolle, A. y Tejerina, L. (2020). Los mecanismos de pago digitales. Una guía para los proyectos de protección social durante pandemias, BID. Recuperado de <https://bit.ly/34by2fY>
- Banerjee, A. V. y Duflo, E. (2007). The Economic Lives of the Poor. *Journal of Economic Perspectives*, 21(1), 141-168. doi: 10.1257/jep.21.1.141
- BID (2018). *Informe Fintech en América Latina 2018: crecimiento y consolidación*. Recuperado de <https://bit.ly/35M7tOD>.
- CAF (2019). *Las fintech: clave para la inclusión financiera*. Recuperado de <https://bit.ly/3sBLCm7>
- Cámara Argentina de Fintech (2018). *Informe Ecosistema Fintech Argentino*. Recuperado de <https://bit.ly/3MfL2SR>
- Carballo, I.E. y Bartolini, M. (2019). *Pagos Digitales para la Inclusión Financiera de poblaciones vulnerables en Argentina: un estudio empírico en comerciantes del Barrio Padre Carlos Múgica (ex Villa 31-31 bis) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires*. Recuperado de <https://bit.ly/3hAduAI>
- Castellanos, S., Jiménez Hernández, D., Mahajan, A. y Seira, E. (2018). *Financial Inclusion and Contract Terms: Experimental Evidence From Mexico*. NBER WP 24849. Recuperado de <https://bit.ly/3MhMeoG>
- Cave, M., Guerrero, R. y Mariscal, E. (2019). *Cerrando la brecha digital en México: Una visión inside-out y outside-in de competencia y regulación*. CEEG. Recuperado de <https://bit.ly/3sBMw1Z>

Clarín (2020a). “Coronavirus en Argentina: largas colas en los bancos, que reabrieron para pagar jubilaciones y planes sociales”, 3 de abril. Recuperado de <https://bit.ly/35JM7S0>

Clarín (2020b). “Venta de vino online y catas virtuales: cómo se reinventan las bodegas en cuarentena”, 29 de abril. Recuperado de <https://bit.ly/35PdUAQ>

Cofece (2017). *Opinión a la Ley para Regular Fintech*. Recuperado de <https://bit.ly/3hx1wYu>

Cofece (2018). *Cofece investiga posibles barreras a la competencia y/o presencia de insumos esenciales en el sistema de pagos con tarjeta*. Recuperado de <https://bit.ly/3tn0gLq>

Cofece (2019). *Banco Mundial y Red Internacional de Competencia premian a Cofece por la opinión a la Ley para Regular Fintech*. Recuperado de <https://bit.ly/3tocdIJ>

Demircuc-Kunt, A., Klapper, L. y Singer, D. (2017). *Financial inclusion and inclusive growth. A review of recent empirical evidence*. Policy Research Working Paper 8040. World Bank Group. Recuperado de <https://bit.ly/3hBbfNw>

Diario Oficial de la Federación (2018). Extracto, 26 de octubre, p.1. Recuperado de <https://bit.ly/3HwtBtK>

Dupas, P., Karlan, D., Robinson, J. y Ubfal, D. (2018). Banking the Unbanked? Evidence from Three Countries. *American Economic Journal: Applied Economics*, 10(2), 257-297. doi: 10.1257/app.20160597

Galperin, H., Mariscal, J. y Viacens, M.F. (2013). *One Goal, Different Strategies: An Analysis of National Broadband Plans in Latin America. The journal of policy, regulation and strategy for telecommunications, information and media*, 15(3), 25-38.

Galperin, H. y Viacens, M.F. (2016). *Teoría y evidencia acerca de la relación entre Internet y reducción de la pobreza*. México D.F., México: CIDE press.

Galperin, H. y Viacens, M.F. (2017). Connected for development? Theory and evidence about the impact of Internet technologies on poverty alleviation, *Development Policy Review*.

Global Findex (2017). *Report The Global Findex Database 2017*, Chapter 6. Recuperado de <https://bit.ly/3vPYWVV>

Greco, E. y Viacens, M.F. (2020). Fintech y BigTech: barreras a la entrada y a la innovación. Estado de situación en América Latina. *Revista Latinoamericana de Economía y Sociedad Digital*, (1), 30-50.

Infobae (2020). “Después de dos horas de fila, algunos jubilados se descompensaron en las puertas de los bancos”, 3 de abril. Recuperado de <https://bit.ly/3ttQBVn>

Maldonado, J.H. y Moreno Sánchez, R.P. (2018). Transferencias Monetarias Condicionadas, inclusión financiera en América Latina y el papel de Proyecto Capital. En Maldonado, J.H. (ed), *Proyecto Capital: diez años vinculando la inclusión financiera con la protección social* (62-120). Perú: Instituto de Estudios Peruanos. Recuperado de <https://bit.ly/3C76mVS>

Mariscal, J. y Rojas-Lozano, D. (2020). A State-led Model of Financial Inclusion Through Mobile Services. *Information Technologies & International Development*, (16), 20-31.

Martinez Peria, M.S. y Shin, M.Y. (2020). Financial Inclusion and Human Development. *Oxford Research Encyclopedia of Economics and Finance*. Recuperado de <https://bit.ly/36ZvYsv>

Munyegera, G.K. y Matsumoto, T. (2016). Mobile Money, Remittances, and Household Welfare: Panel Evidence from Rural Uganda. *World Development*, (79), 127-137.

Noya, E. (2019). The Fintech Revolution: Who Are The New Competitors In Banking? *Forbes*. Recuperado de <https://bit.ly/3KeJOAq>

oecd (2020). *Digital disruption in banking and its impact on competition*. Recuperado de <https://bit.ly/3pwNw5w>

Perfil (2020). “Las fintech de Argentina crecen en medio de la cuarentena”, 23 de abril. Recuperado de <https://bit.ly/3IFQfkC>

Tejerina, L. P. Ibararán, F. Benedetti, Buchbinder. B., (2014). *En busca de eficiencia e inclusión financiera en el pago de transferencias de ingreso. Un estudio sobre la costo efectividad de los mecanismos de pago en el programa Bono 10,000 en Honduras*. Nota Técnica IDB-TN-625. IDB Washington D.C. Recuperado de <https://bit.ly/3vzEIW2>

Trivelli, C. y Caballero, E. (2018). ¿Cerrando brechas?: las estrategias nacionales de inclusión financiera en América Latina y el Caribe. Documento de Trabajo N°245, Instituto de Estudios Peruanos. Recuperado de <https://bit.ly/3tpGSiD>

Vives, X. (2019). *Digital Disruption in Banking*, oecd, background for Item 5 at the 131st Meeting of the Competition Committee on 5-7 June 2019. Recuperado de <https://bit.ly/3IG9aM7>