



La desigualdad digital en México y su impacto en la inclusión financiera a partir de la pandemia de COVID-19

The digital inequality in México and its impact on financial inclusion from the COVID-19 pandemic


 <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v7.n3.2023.134-148>

Recibido: 18-12-2022


Aceptado: 22-10-2023

Publicado: 05-12-2023

Yannet Paz Calderón^{1*}

 <https://orcid.org/0000-0001-5787-9763>

Teresa Espinosa Espíndola²

 <https://orcid.org/0000-0003-0247-7323>

1. Doctora en Economía Política del Desarrollo; Profesora Investigadora del Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Tecnológica de la Mixteca; Oaxaca, México.
2. Doctora en Administración; Profesora Investigadora del Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Tecnológica de la Mixteca; Oaxaca, México.

Volumen: 7

Número: 3

Año: 2023

Paginación: 134-148

URL: <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/717>

***Correspondencia autor:** ypaz@mixteco.utm.mx



RESUMEN

Este trabajo tiene como objetivo presentar, a partir de datos estadísticos, un panorama de las características de la población mexicana en cuanto al uso y disponibilidad de internet, así como sus comportamientos financieros registrados a raíz de la pandemia de COVID-19. En base a ello, se analiza el estrecho vínculo entre la desigualdad digital de la población mexicana y la escasa inclusión financiera. Posteriormente se expone una serie de reflexiones para ser consideradas en la elaboración de programas, acciones y estrategias de gobierno encaminadas a aumentar la inclusión financiera. Entre los resultados se destaca que los principales obstáculos a la inclusión financiera son, la desigualdad que existe de acceso a internet, la alta concentración que hay en la banca comercial y la pobreza persistente.

Palabras clave: servicios y productos financieros, pobreza, acceso a internet, uso de servicios financieros.

ABSTRACT

The objective of this paper is to present, based on statistical data, an overview of the characteristics of the Mexican population in terms of internet use and availability, as well as their financial behaviors in the wake of the COVID-19 pandemic. Based on this, the close link between digital inequality in the Mexican population and low financial inclusion is analyzed. Subsequently, a series of reflections are presented for consideration in the design of government programs, actions and strategies aimed at increasing financial inclusion. Among the results, it is highlighted that the main obstacles to financial inclusion are the existing inequality in internet access, the high concentration in commercial banking and persistent poverty.

Keywords: financial services and products, poverty, internet access, use of financial services.



Creative Commons Attribution 4.0
International (CC BY 4.0)

Introducción

El 28 de febrero de 2020 se presentó en México, el primer caso de COVID-19, y el 30 de marzo se declaró la emergencia sanitaria en el país, tan solo diecinueve días después de que la OMS reconociera como pandemia al brote de este virus, a partir de la cantidad de casos de contagio y de los países involucrados, emitiendo una serie de recomendaciones para su control (Escudero et al., 2020).

A partir de marzo en el país se implementaron medidas sanitarias como el distanciamiento social, restricciones de viaje y el cierre de escuelas y de actividades no esenciales y en mayo, se estableció un sistema de semaforización para reactivar la economía, a fin de que cada estado determinara el color en el que se encuentra, por ejemplo, el color verde (libre de contagios), amarillo, naranja y rojo (con numerosos casos activos), y en base a eso cada entidad reanudó actividades como construcción, minería y fabricación de equipos de transporte u otras actividades esenciales. Posteriormente, en diciembre, ante el nuevo aumento de personas contagiadas de COVID-19, se volvieron a establecer restricciones a las actividades, mismas que disminuyeron en febrero de 2021, al descender los contagios de la llamada segunda ola (Escudero et al., 2020).

De acuerdo con el Banco Mundial, en México, solo el 31% de los adultos podrían enfrentar una contingencia económica como la que actualmente ha provocado la emergencia sanitaria (Comisión Nacional Bancaria y de Valores [CNBV], 2020). Ante esta situación más personas se han visto en la necesidad de buscar alternativas que les ayuden a atender sus principales necesidades financieras como son la transferencia de valores, el cumplimiento de metas financieras y la liquidez, para lo cual utilizan dinero en efectivo o algún servicio financiero que obtienen a través de instituciones formales (autorizadas y supervisadas), in-

formales (no están autorizados para proveer servicios financieros), sociales (apoyo de familiares, amigos o colectivos comunitarios) y personales (dinero guardado en casa o activos como joyas, casas, entre otros (CNBV, 2020; CNBV & insight2impact, 2019). Para tratar de apoyar a la población a hacer frente a las afectaciones causadas por la pandemia, se implementaron diferentes medidas de asistencia social, por ejemplo “734 medidas basadas en transferencia de efectivo en 186 países... y la suspensión de pagos de servicios públicos y otras obligaciones financieras en 701 casos en 181 países” (Gentilini, et al., 2020, p.5).

El 2020 puso en evidencia la desigualdad financiera y digital que prevalece en América Latina, no obstante, la crisis sanitaria “aceleró las oportunidades de bancarizar a los no bancarizados/no atendidos, apartándolos del dinero en efectivo” (Chinea, 2021, p.3). En este contexto, es importante conocer qué tan grave está siendo el impacto económico de la pandemia en curso sobre el bienestar de las personas y cómo la inclusión financiera puede ayudar a reducir algunos de sus impactos negativos, dado que “el mundo en desarrollo nunca antes había necesitado una aceleración más urgente en el uso de la inclusión financiera como herramienta complementaria para reducir la pobreza” (Gutiérrez-Romero y Ahmed, 2020, p.49-50).

Por tal motivo, en este trabajo se presenta un análisis de cómo la pandemia de COVID-19 ha transformado el uso de internet, particularmente en el tema de inclusión financiera, debido a que las restricciones a las actividades económicas y sociales, obligaron a las personas a confinarse en sus hogares y desde ahí, en la medida de lo posible, realizar sus actividades. Esto puso en evidencia las enormes desigualdades y disparidades que hay en México con respecto al acceso de internet, lo que indiscutiblemente se relaciona con las características socioeconómicas de la población e impacta en la inclusión financiera. En base a ello, se expone

una serie de reflexiones para ser consideradas en la elaboración de los programas, acciones y estrategias de gobierno encaminadas a aumentar la inclusión financiera.

Metodología

Respecto a la metodología aplicada, en primer lugar, se realizó una revisión de la literatura relevante en el tema de inclusión financiera y desarrollo económico en América Latina y en México. La segunda parte de la investigación consistió, en hacer seguimiento puntual y minucioso de noticias en los principales diarios nacionales e internacionales para conocer y analizar los datos que se fueron generando en relación con el tema de investigación. De igual manera, se examinaron documentos y estadísticas de instituciones públicas y privadas, tanto nacionales como internacionales, que han estado reportando información relacionada con el acceso de la población a internet y los niveles de pobreza.

Resultados

Cambios en el uso y disponibilidad de internet y su impacto en el uso de servicios financiero a causa de la pandemia de COVID-19

Cambios en el uso de los servicios financieros

En marzo de 2020, inició el confinamiento en México y ocurrió en un momento en el que tanto investigadores como gobiernos nacionales y estatales, tenían la noción de que ya se había dado un importante avance en el uso de internet. Sin embargo, la distribución aún es desigual en términos socioeconómicos, culturales y geográficos. Además, los servicios de internet se encuentran subutilizados, puesto que la mayor parte de los usuarios se han limitado a emplearlos para comunicación y entretenimiento. (Finquelievich, 2020).

En 2020, las instituciones bancarias recibieron hasta un 30% menos de visitas en sus sucursales como consecuencia del CO-

VID-19 y registraron un aumento del 20% en el uso de la banca digital, así como un 87% de reducción de los gastos de los usuarios de la banca comercial. Como puede verse, el aumento de usuarios de la banca digital no es equivalente a la disminución de clientes en las sucursales, esto puede estar ligado a la disminución de ingresos de los usuarios durante la pandemia, ya que un 52% de ellos reconoció que puede tener atrasos en los pagos de sus tarjetas de crédito, pero también se considera que las instituciones bancarias “deben utilizar distintos medios para instruir a los clientes sobre los beneficios y la practicidad de sus servicios digitales” (Expansión, 2020, p.4).

Por otra parte, de 2013 a 2018 las suscripciones de telefonía móvil por cada 100 habitantes en el país crecieron apenas 6%, a pesar de que México es el único país de América Latina que reconoce el acceso a las TIC como un derecho humano. En el mismo lapso, en Costa Rica crecieron 13%, en Colombia 20% y en Perú 23% (Bravo, 2021: p 11). Cabe destacar que sin cambios constitucionales, legales e institucionales de la envergadura de los que tuvo el país en 2013-14, otros países crecieron mucho más que México en servicios de telecomunicaciones. La diferencia radica en que varios de esos países diseñaron, implementaron y ejecutaron políticas públicas digitales. Éstas les permitieron expandir la infraestructura de banda ancha, conectarse y digitalizarse más que México (Bravo, 2021).

Los datos muestran que “La pandemia acabó por exponenciar la importancia que la banca ha tenido en los espacios digitales. Esto simplemente nos habla de un tema tendencial, que se dio con la crisis, pero que llegó para quedarse” (Franco, 2021, p. 4). También se registró un aumento en los dispositivos móviles con internet en México, lo que ha impulsado la inclusión financiera (Castañares y Morelos, 2021). El 61% de los usuarios mexicanos consideran que las principales ventajas del uso de plataformas digitales para realizar sus transacciones fi-

nancieras son el ahorro de tiempo y la flexibilidad de horarios. Por otro parte, también han encontrado debilidades o puntos en contra, por ejemplo, el requerimiento de internet (44%) o la falta de protección de los datos (38%) (Ochoa, 2020). Por lo tanto, se puede ver que la utilización de los servicios financieros, a través de la banca digital creció con la pandemia, pero aún existen millones de personas en México que no tienen acceso a los servicios financieros por este medio y se puede ver que se trata de una situación multicausal, debido a que está ligada a la falta de infraestructura, mínima educación financiera, bajos ingresos que les limitan o impiden el acceso a las TIC.

Disponibilidad y uso de internet en 2020

A partir de la Reforma en Telecomunicaciones, promulgada en 2013, México se convirtió en el octavo país en el que se garantiza a nivel constitucional el derecho a internet (Gobierno de México, 2016). Desde entonces se ha hecho un esfuerzo por contar con un marco regulatorio para las actividades financieras, no obstante, se carece de políticas públicas (digitales) que aseguren la cobertura financiera de la población, principalmente de aquellos grupos que aún en la actualidad se encuentran excluidos. En relación con lo anterior, la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) estimó que en el 2020 había en el país 84.1 millones de usuarios de internet de seis años o más, cifra que aumentó en 1.95% con respecto al 2019. En cuanto a los hogares se encontró que hay 21.8 millones que disponen de internet, lo que representa 60.6% del total nacional, 4.2% más que en 2019 (INEGI, Secretaría de Comunicaciones y Transportes [SCT] y el Instituto Federal de Telecomunicaciones [IFT], 2021).

Por sexo y edad en la misma encuesta se reportó que la utilización de internet es apenas mayor en los hombres (72.7%) que en las mujeres (71.3%) y que por segmentos de edad el uso de este medio de comuni-

cación se concentra en las personas de 12 a 34 años (90%) y en las de 35 a 44 años (73.7%), y las personas que menos lo utilizan son tanto los están entre 45 y 54 años (68.6%) como los de 55 años y más (37.5%). Es importante destacar que el mayor uso de internet lo hacen las personas que se encuentra en áreas urbanas (76.6%), mientras que en las zonas rurales la proporción es menor (47.7%); sin embargo, aunque el aumento fue mayor en áreas rurales, los usuarios de este servicio apenas constituyen el 50.4% de su población (Tabla 1). A pesar de que la penetración de internet en zonas rurales registró un aumento, este no fue muy significativo, porque solamente en 2 de cada 10 hogares de los deciles más bajos tienen acceso a esta tecnología. Estos datos muestran que el país enfrenta una nueva pobreza: la digital (Bravo, 2021; INEGI, SCT y IFT, 2021).

En 2020 el 96% de las personas se conectaron a internet por medio de un teléfono celular (Smartphone) cifra que en 2019 fue de 95.3%, otras lo hicieron a través de laptop o tableta (41.0% en 2019 y 33.7% en 2020) y unas más por computadora de escritorio (28.9% en 2019 y 16.5% en 2020), ver Tabla 1 (INEGI, SCT y IFT, 2021), puede notarse que paulatinamente ha ido disminuyendo el uso de la computadora de escritorio y computadora portátil, al mismo tiempo que los dispositivos móviles van ganando terreno. Esto probablemente se encuentra ligado al crecimiento del acceso a internet vía Wi-Fi, y a que para navegar en internet y hacer tareas o buscar información para asuntos relacionados con el trabajo, la computadora era el medio más accesible, mientras que al tener que utilizar este medio para solventar las necesidades actuales derivadas del confinamiento, ha sido forzoso contar con dispositivos con mayor velocidad que además se encuentren equipados con bocinas y micrófono, que antes de la pandemia no eran indispensables.

Las principales actividades que realizaron los usuarios de internet en 2020 como

lo muestra la Tabla 1, fueron comunicarse (93.8%), buscar información (91.0%) y acceder a redes sociales (89.0%). Sin embargo, las actividades que están relacionadas con la inclusión financiera como las compras y ventas por internet o las operaciones de la banca en línea son menores. En el caso de estas últimas, se registró un aumento, pasando del 16.8% en 2019 al 21.7% en 2020.

Aunque es un aumento de tan solo 4.9%, como lo muestran los datos de la Tabla 1, fue el segundo porcentaje más alto, luego del que se presentó en el uso para comprar productos o servicios, que fue en el que se mostró el mayor incremento (5.6%) (INEGI, SCT y IFT, 2021).

Tabla 1. Usuarios, medios de conexión y tipo de uso de internet en México

	Primer trimestre	
	2019	2020
Población usuaria de internet (de seis años y más)	70.1% (80.6 millones)	72% (84.1 millones)
Hogares con disponibilidad de internet	56.4% (20.1 millones)	60.6% (21.8 millones)
Población que tiene acceso a internet en el hogar	62.6% (72.0 millones)	67.6% (78.9 millones)
Usuarios de internet (porcentaje de la población usuaria de internet)		
En áreas urbanas	76.6% (68.2 millones)	78.3% (70.8 millones)
En áreas rurales	47.7% (12.4 millones)	50.4% (13.4 millones)
Medio de conexión (porcentaje de la población usuaria de internet)		
Celular inteligente (Smartphone)	95.3	96
Laptop y/o tableta	41.0	33.7
Computadora de escritorio	28.9	16.5
Tipo de uso (porcentaje de la población usuaria de internet)		
Comunicarse	90.1	93.8
Buscar información	90.7	91.0
Acceder a redes sociales	87.8	89.0
Entretenimiento	91.5	88.8
Capacitación o educación	83.8	85.6
Compra de productos y servicios	22.1	27.7
Operaciones bancarias en línea	16.8	21.7
Ventas por internet	9.3	11.3

Nota. Elaborado con base en INEGI, SCT y IFT (2021).

En 2020, cuando llegó la pandemia de COVID-19 a México, la tecnología de mayor uso y penetración en el país fue la telefonía celular a la que tenía acceso el 75.5% de la población de seis años y más, de ellos nueve de cada diez disponen de un Smartphone, a través del cual pueden acceder a internet. Llama la atención que quienes usan este tipo de dispositivos para navegar en internet, el 13.7% accede solo por Wi-Fi, el 18.9% únicamente con datos y el 67.4% lo hace con ambas formas de conexión. En

cuanto al uso de aplicaciones, por medio de Smartphones, se observa que el 90.9% usó las de mensajería instantánea, el 78.1% las de redes sociales, el 77.6% las de contenidos de audio y video, y únicamente el 22% utilizó las de la banca móvil (INEGI, SCT y IFT, 2021).

El uso y la disponibilidad de internet se relacionan con otra problemática que quedó al descubierto con la pandemia de COVID-19, que es la baja velocidad de conexión que

existe en el país y que aumenta la exclusión, pues pone en desventaja a los habitantes de comunidades rurales, entre los que se encuentran, por una parte, los pueblos indígenas, y por otra, a la población de zonas urbanas marginadas. La repercusión de la lentitud en la velocidad de conexión se manifiesta en obstáculos para realizar un trabajo a distancia o recibir educación, máxime cuando varias personas en un hogar necesitan conectarse simultáneamente, porque es posible que los integrantes tengan que decidir, por ejemplo, si el acceso al servicio de banda ancha será utilizado para trabajar o para asistir a clases a distancia. La empresa Nokia calculó la velocidad mínima para trabajar, estudiar y jugar sin complicaciones durante el periodo de cierre de actividades y determinó que esta debía ser de 50 mega bites por segundo (Mbps) de velocidad de descarga (García, et al, 2020). Al respecto, un estudio con datos de 2020 de Cable.co.uk, un sitio británico de análisis global de internet de banda ancha, señala que en México la velocidad de descarga promedio es de 16.19 Mbps, cifra que ubica al país en el lugar 84 de 221. Esto puede dimensionarse con más claridad al considera que la velocidad de descarga en Estados Unidos es de 71.30 Mbps que lo coloca en el lugar 20 y Canadá con 52.60 Mbps ocupa el lugar 43, el análisis concluye que entre más grande y menos desarrollado sea un país, tendrá más dificultades para mejorar la cobertura y la velocidad de internet (Alfaro, 2021).

Análisis del uso de internet en relación con el nivel de pobreza en México

En 2020 de los 126 millones de personas que residen en México, 51.2% son mujeres y 48.8% hombres, el promedio de edad en el país es de 29 años y el de escolaridad es de 9.6 años. Esto último se ve reflejado en que únicamente el 45.3% de la población que se encuentra entre 15 y 24 años asiste a la escuela, mientras que en el grupo de edad que va de los 6 a 14 años, el 94.1% asiste a la escuela, es decir que, el aban-

dono escolar se agudiza cuando los jóvenes se encuentran finalizando la secundaria (INEGI, 2020c). Ahora bien, en términos laborales se tiene que las condiciones precarias que enfrentaba la Población Económicamente Activa (PEA) antes de la pandemia se vieron acentuadas como resultado de la crisis sanitaria mundial. Para el primer trimestre de 2021 la PEA fue de 55.4 millones, 1.6 millones menos que en el mismo periodo de 2020, tomando como referencia estos dos lapsos de tiempo, se encontró que el paro parcial de actividades económicas se vio reflejado en un incremento en el desempleo que para el primer trimestre del 2021 se ubicó en 4.4% (2.4 millones de personas). Además, la población que más se ha visto afecta por el desempleo es la que se encuentra entre los 25 y 44 años, seguida de los que están entre los 15 y 24 años (INEGI, 2021b).

Esta situación a su vez repercutió de manera negativa en las condiciones de la población trabajadora, dado que se registraron aumentos de la población que, aunque se encontraba laborando, buscó un empleo adicional u ofertó más horas para trabajar. Por otra parte, la subutilización de la fuerza de trabajo se incrementó de manera importante y en lo que respecta a la informalidad laboral, se registró una leve disminución, pero esta variable sigue siendo relevante en los datos laborales y refleja la alta vulnerabilidad en la que se encuentra un gran número de trabajadores (INEGI, 2021b). Estas condiciones de fragilidad laboral se manifiestan en lo que el CONEVAL (2021a, p.3) llama pobreza laboral que la define como “el porcentaje de población que tiene un nivel de ingreso inferior al valor de la canasta básica alimentaria”, que para el primer trimestre de 2021 se ubicó en 39.4% (3.8% más respecto del mismo periodo del año anterior) esto debido a la disminución del ingreso laboral real promedio por persona, el cual tuvo una caída del 4.8%, que se concentró en el primer y segundo quintil de ingreso, donde el desplome fue de 40.8% y de 11.5% respec-

tivamente en contraste con lo ocurrido en el quinto quintil en el que esa disminución fue de solo 1.5% (CONEVAL, 2021a). Esto se debe a diversas causas entre las que se encuentran las siguientes: el incremento en los precios, debido a que en el primer trimestre de 2021 la inflación se ubicó en 4%; el aumento del desempleo, y el hecho de que entre las personas ocupadas predominan los asalariados con ingresos muy bajos, ya que para el primer trimestre de 2021 el ingreso del 72.9% de los trabajadores se encontraba en un rango que va de menos un salario mínimo hasta dos salarios mínimos, ver Cuadro 2. Por lo tanto, no sorprende que el 38.5% de los hogares reciban ingresos monetarios de fuentes distintas al trabajo, como son, programas de gobierno (25%), pensión o jubilación (13%), apoyos de otra persona que vive en otro hogar dentro del país (6.1%) e ingresos de personas que se encuentran en otro país (5.1%) (CONEVAL 2021a; INEGI, 2020d).

También se debe destacar que las condiciones críticas laborales que imperan en el país se acentúan en el 21% de la población que se encuentra en las zonas rurales (INEGI, 2020b) que por cuestiones geográficas y económicas carecen de fuentes de empleo y de otros servicios básicos y tienen un ingreso laboral inferior al costo de la canasta alimentaria que aumento en 0.9%, en el periodo que comprende del primer trimestre de 2020 al primero del 2021, mientras que en las localidades urbanas el incremento fue de 4.8% (CONEVAL 2021a). Además, la tasa de informalidad es mucho mayor en las zonas urbanas que en las rurales, 77.3% y 42.5% respectivamente en el primer trimestre de 2021 (CONEVAL 2021a). Por otro lado, se debe señalar que las condiciones de pobreza laboral se acentúan más en algunos estados del país, lo que sigue poniendo en evidencia la persistente desigualdad en la distribución del ingreso entre la población. En el primer trimestre de 2021 en 26 de las 32 entidades federativas incremento (respecto del primer trimestre

de 2020) el porcentaje de personas cuyo ingreso por trabajo no les permitió adquirir la canasta alimentaria, destacándose la Ciudad de México con un incremento del 14.9%; Quintana Roo con 10.1% y Baja California Sur con 8.3% (CONEVAL 2021a). En términos de pobreza, de acuerdo con datos del CONEVAL en 2020 había 55.6 millones de pobres en el país, lo que representa el 43.9% de la población total, siendo Chiapas, Guerrero, Puebla y Oaxaca las entidades con más del 60% de su población en esta condición de vulnerabilidad (CONEVAL, 2021b).

La desigualdad en la distribución del ingreso que impera en el país tiene una relación muy estrecha con la penetración que hay en el uso de internet, tanto a nivel nacional como por entidad federativa, ya que en aquellas donde más del 40% de la población tiene un ingreso laboral inferior al costo de la canasta alimentaria como es Chiapas, Oaxaca, Guerrero, Veracruz, Zacatecas, Morelos, Tlaxcala, Hidalgo, San Luis Potosí, Puebla y Campeche, se registra también un menor porcentaje de usuarios de internet (menos del 74% de la población), y los estados donde tienen los menores niveles de pobreza laboral son los mismos donde la proporción de usuarios de internet tienen los niveles más altos del país (más del 80% de su población), como lo es el caso de Nuevo León, Baja California, Sonora, Colima, Baja California Sur y Quintana Roo (CONEVAL, 2021a; INEGI, SCT y IFT, 2021). De esta forma, en términos geográficos se puede distinguir una notoria diferencia entre el norte, el centro y el sur del país en cuanto a estos rubros (ver Figura 1). Tanto en el hogar como fuera de él, debido a que, en las zonas marginadas del país, se carece de ingresos suficientes para cubrir las necesidades más básicas, por lo que adquirir bienes y servicios tecnológicos pasa a segundo término, además, en estas mismas zonas la infraestructura y las condiciones generales para tener acceso a las TIC son insuficientes.

Reflexiones para impulsar la inclusión financiera

A continuación, se presentan algunas reflexiones para el diseño de políticas públicas a partir de los factores que el CONEVAL (2018) identifica como elementos que propician la exclusión financiera y que con la pandemia de COVID-19 se han modificado.

Insuficiente infraestructura

En México, aún existe un rezago en cuanto a la disponibilidad de infraestructura y acceso a las TIC, “mientras que el promedio de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) es de 27 sucursales bancarias por cada 100,000 adultos; en todo el territorio nacional sólo se tienen 14 sucursales por cada 100,000 adultos” (García, 2019, párr.4) y si bien “los corresponsales como OXXO, Seven Eleven y tiendas de conveniencia han acelerado la digitalización y facilitado a los clientes de banca a hacer transacciones” sin tener que acudir hasta una sucursal (Castañares y Morelos, 2021, párr.33), estos servicios aún son insuficientes y su distribución es desigual (García, 2019).

A partir de la pandemia, se reconoció que la conectividad y el acceso a las TIC puede otorgar importantes beneficios sociales, sin embargo, esto no ha sido suficiente, puesto que se carece de políticas públicas integrales que consideren acciones específicas para atender a los sectores de la sociedad que aún se encuentran excluidos a su utilización y “sin infraestructura de banda ancha, sin servicios de telecomunicaciones y sin un ecosistema digital desarrollado”, por lo que no pueden ejercer su derecho de acceso a la información, a la educación o a la salud (Bravo, 2021, p.8). Estas políticas deberán contribuir a que la población cuente con la infraestructura necesaria, distribuida equitativamente para que puedan satisfacer sus necesidades y ejercer sus derechos evitando que esto se convierta en una limitante. Una estrategia para lograr es la colaboración entre el gobierno y la iniciativa

privada que permita aumentar la inversión en infraestructura tanto de sucursales como de aquella que permita un mayor acceso a internet para que más población de zonas apartadas tenga al menos una sucursal relativamente cerca. Además, y se debe ampliar la cobertura de internet, para otorgar la posibilidad de que las personas se sumen a la inclusión financiera.

Altos niveles de concentración y deficiente regulación

México ocupa el primer lugar entre 79 países en los que los bancos tienen mayor poder de mercado, esto debido a que “cinco instituciones financieras (las más poderosas en el país) operan a más del 70% del total de cuentas, créditos, sucursales, cajeros automáticos y módulos de atención” (García, 2019, párr.7). Esta concentración de los activos financieros limita la inclusión y produce mayor control sobre el mercado financiero (Castañares y Morelos, 2021). Estas mismas instituciones también son las que cuentan con más herramientas de banca digital desarrolladas y a pesar de eso, en México aún existe una deficiente regulación de los servicios financieros, por ello, en “2009 la tasa de acciones de defensa era de 123 por cada 100,000 y para el 2017 pasó a 194 por cada 100,000 habitantes” (García, 2019, párr.8).

El Estado tiene un papel fundamental para incentivar una mayor participación de los agentes económicos en el sistema financiero formal. Por lo que es necesario que se combine el mercado con un Estado que sea capaz de identificar los límites de su intervención en las actividades del sector financiero pero que también pueda aplicar la legislación que ya existe para el control y supervisión del sector, lo que debería conducir a una verdadera competencia entre las empresas. Además, la alta concentración en los bancos comerciales es un obstáculo a una mayor inclusión financiera porque las características y las condiciones de la oferta de servicios financieros no están

acordes con el contexto económico y social de la población en general.

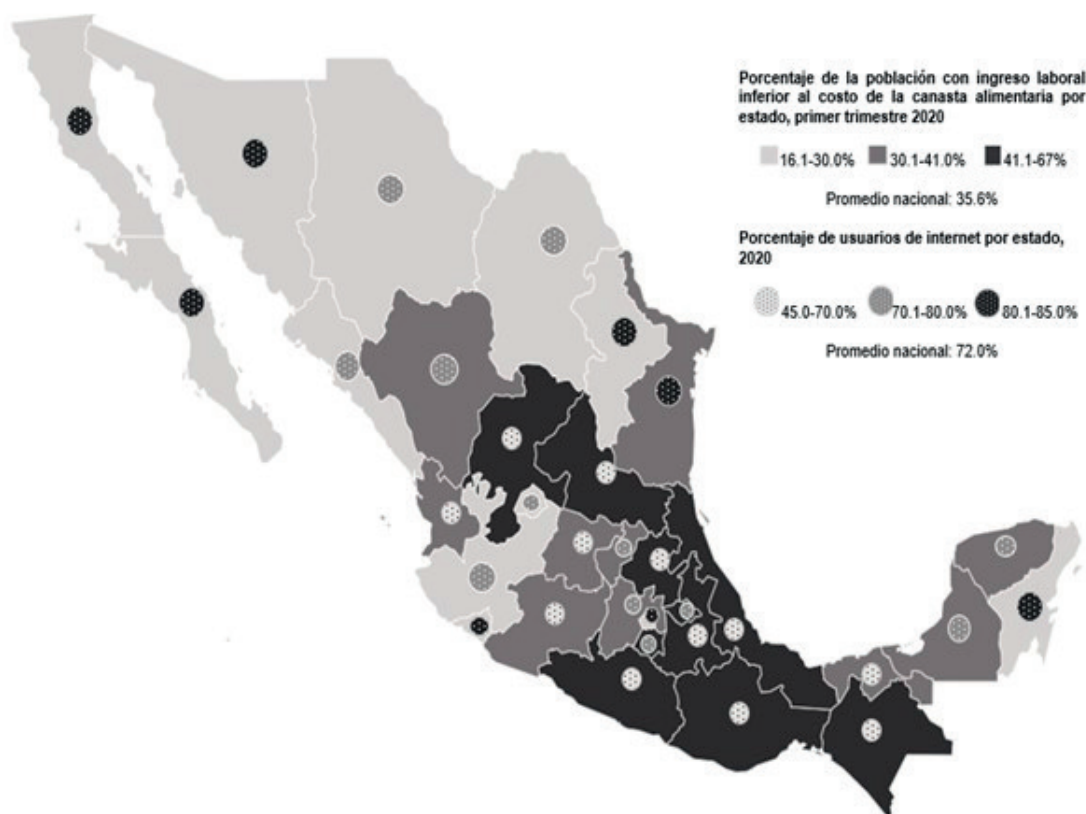
Por lo tanto, se deben eliminar las prácticas oligopólicas en este sector porque favorecen la aplicación de tasas de interés que llegan al nivel de la usura, y además aplican comisiones y cláusulas abusivas. No se trata solo de repartirse (y disputarse) a los clientes cautivos, las empresas deben de competir por ganar clientes potenciales, aquellos que están fuera del sistema financiero, pero necesitan de sus servicios. La competencia real en el mercado debe obligar a las empresas a aplicar mecanismos para incluirlos y obtener beneficio mutuo.

Barreras requisitorias

La Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN), mostró que ante la emergencia resultante de la pandemia de COVID-19,

“entre 15 países de la región al menos el 82% declaró los servicios financieros como una actividad esencial para la población en medio de los confinamientos que se han seguido extendiendo en 2021” (Grupo Sura, 2021: párr.12), por ello es importante que más personas tengan acceso a estos servicios. Desafortunadamente, aún se solicitan muchos requisitos para abrir una cuenta bancaria, o tener acceso a un préstamo personal, que grandes sectores de la población no pueden cumplir, por ejemplo: tener saldos mínimos en las cuentas bancarias para no pagar comisiones o tener un monto de ingreso mínimo establecido por las instituciones financieras. Ante esta situación, “menos de la mitad de la población de entre 18 y 70 años tiene una cuenta bancaria y solo 31% tiene algún crédito” (Cohen, 2019, párr.6).

Figura 1. Usuarios de internet y población con ingresos laboral inferior al costo de la canasta alimentaria por entidad federativa en México.



Nota. Realizado con base en CONEVAL (2021a); INEGI, SCT y IFT (2021).

Atendiendo a la realidad que vive México en términos de pobreza, informalidad y bajo nivel educativo, se deben diseñar esquemas financieros que contemplen a la población que no cuenta con un respaldo formal en términos laborales o materiales, pero cuentan con flujos de efectivo constantes que les pueden permitir hacer frente a un compromiso financiero. En la medida en que el sistema financiero ponga en práctica alternativas que incluyan a una mayor parte de la población se evitará la proliferación de negocios formales o informales que brindan opciones financieras rápidas, pero con condiciones ventajosas que únicamente benefician a quienes los ofrecen, resultandos la-cerantes para los usuarios y agravando a futuro las condiciones precarias en las que se encuentran.

Escasa educación financiera

Uno de los factores más importantes que obstaculizan la expansión de los instrumentos financieros, es la escasa educación financiera, puesto que “al 60% de las personas se les enseñó a ahorrar en alcancía y sólo al 8% se le indicó la importancia de ahorrar en alguna cuenta bancaria” (García, 2019, p.12). Además, la mayoría de los mexicanos no tienen una cuenta para su retiro a causa de que no saben qué es una Afore, dónde solicitarla o cómo funciona. Incluso las personas que efectivamente cuentan con al menos un producto financiero presentan rasgos de desinformación financiera. Ejemplo de ello, es que “en México 53 de cada 100 habitantes que reciben su nómina en tarjeta, no saben si se les cobra alguna comisión por el manejo de cuenta y 90 de cada 100 mexicanos que tienen una cuenta de banco, no tienen contratado el servicio de cuenta por celular”, según cifras de la CNBV (García, 2019, p.15).

Será necesario identificar aquellos segmentos poblacionales que están al margen de los servicios financieros aun en la pandemia y corren peligro de mantenerse en tales circunstancias incluso cuando esta vaya que-

dando atrás, por ello, será necesario llevar a cabo un diseño de políticas públicas capaces de implementar nuevas “herramientas digitales de educación, teletrabajo, e-commerce, telesalud y e-gobierno dirigidas a un contexto de baja conectividad y al uso de dispositivos móviles básicos” (Finqueliévich, 2020, p.3). Por ello, se propone realizar y promocionar campañas nacionales de alfabetización financiera para contribuir al conocimiento de temas financieros básicos para población en general, esto se puede realizar a través de talleres, cursos, conferencias y entrevistas con especialistas, dirigidos a diferentes segmentos de la población como son los jóvenes, amas de casa, emprendedores y empresarios, tanto del ámbito formal como informal porque cada grupo tiene distintas necesidades financieras pero todos pueden beneficiarse de este conocimiento.

También se debe incluir como parte de la formación educativa de los mexicanos asignaturas o actividades escolares y extraescolares, que garanticen la comprensión de los elementos básicos de los servicios financieros y sus beneficios desde edades tempranas. La implementación de una política que haga realidad este punto será la base para generar un cambio a nivel social y económico en la población mexicana.

Estas políticas públicas tienen que ser transparentes y estar adecuadas a las distintas condiciones de vida, y en particular a las de las poblaciones que sobreviven con mayores dificultades tanto en zonas urbanas como rurales. Esto será fundamental, puesto que, de otra manera, los avances que se había registrado en México en términos de desarrollo social hasta antes de la pandemia, corren el riesgo de perderse debido los obstáculos resultantes de esta y a la falta de ingresos, infraestructura o acceso a la tecnología. Es indiscutible que la intervención del Estado en la promoción de la inclusión financiera es determinante para lograr incrementarla.

Conclusiones

A partir de esta investigación fue posible identificar diferentes aspectos por los que aún no se ha logrado que los servicios financieros sean accesibles a toda la población y se plantean algunas reflexiones para superarlos, que se espera sean útiles para la formulación de políticas públicas que contribuyan a mejorar la inclusión financiera. En México la existencia de leyes por sí misma no ha podido apoyar la inclusión financiera, ya que a pesar de que en México desde el 2013 se reconoció el derecho al acceso público a internet, aún hay importantes rezagos para promover la disponibilidad de este servicio de manera general y gratuita. Además, hay evidencia de que, en otros países de América Latina, aunque no hicieron cambios a su constitución, no publicaron leyes sobre telecomunicaciones ni tienen un organismo constitucional autónomo como en México, son varios los que tuvieron un mejor desempeño en servicios como telefonía y banda ancha móvil y fija, televisión de paga y usuarios de internet. Por ello, se propone el diseño de políticas públicas (digitales) que ayuden a garantizar el cumplimiento de las leyes ya establecidas y con ello ampliar la cobertura financiera de la población, principalmente de aquellos grupos que se encuentran actualmente excluidos.

Uno de los aspectos identificados, fue que existe un escaso conocimiento entre la población sobre lo que son los servicios financieros, así como la amplitud de productos y servicios que están disponibles para los usuarios o los beneficios que estos ofrecen. Actualmente, el 90% de los usuarios que más utilizan internet se encuentran en un rango de edad de entre los de 12 y los 34 años, lo que explica que se utilice más como medio de entretenimiento, o simplemente como otro medio de comunicación. Se encontró que la mayor parte de los usuarios utilizaron Smartphones para acceder a la banca digital a través de aplicaciones que en su mayoría fueron diseñadas por las

cinco instituciones financieras que concentran la mayor parte de la oferta de servicios financieros en México, y que fueron importantes para impulsar la inclusión financiera. Se debe considerar por ejemplo que, en las zonas urbanas, aunque se tiene la infraestructura para hacer uso de los servicios de internet, no es accesible para todos los estratos sociales, porque los niveles de pobreza muestran que en las zonas donde hay un importante porcentaje de la población que no tiene acceso a la canasta básica, tampoco se hace un uso intensivo de internet, pero también eso se encuentra relacionado con la falta de educación financiera, debido a que hay quienes no están habituados a utilizar estos medios y tienen la impresión de que es algo complicado o inseguro. En otros casos, las personas no cuentan con los medios necesarios para adquirir los dispositivos o la tecnología que les permita acceder a los servicios financieros.

Por otra parte, en las zonas rurales, hace falta mejorar la infraestructura física, ya que algunas poblaciones se encuentran aisladas y han sido marginadas para acceder a servicios de educación, asesoría de salud, información o entretenimiento y por ende tampoco han podido acceder a los servicios financieros de forma digital. Por esta razón, han tenido que seguirse trasladando a poblaciones más grandes que cuentan con sucursales bancarias u otras instituciones a las que han recurrido para recibir remesas, hacer pagos, cobrar apoyos públicos, solicitar o pagar préstamos.

La inclusión financiera es una herramienta complementaria para combatir la pobreza, pero es necesario que las políticas públicas encaminadas a ampliar la cobertura financiera de la población vayan acompañadas de una política económica que tenga como objetivo la generación de empleos formales, el incremento en la productividad, la mejora en las condiciones laborales, la disminución de la informalidad y el incremento en el nivel educativo, para que se aumente el bienestar de la población.

Bibliografía

- Alfaro, Y. (21 de marzo de 2021). ¿Qué tan rápido es el internet en México comparado con el mundo? Milenio. Recuperado de <https://www.milenio.com/negocios/que-tan-rapido-es-el-internet-en-mexico>
- Arun, T. y Kamath, R. (2015). Financial inclusion: Policies and practices. *IIMB Management Review*, 27, 267–287. doi: 10.1016/j.iimb.2015.09.004. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/284132299_Financial_inclusion_Policies_and_practices
- Bravo, J. (29 de enero de 2021). Insuficiente acceso social a Internet. *El Economista*. Recuperado de <https://www.eleconomista.com.mx/opinion/Insuficiente-acceso-social-a-Internet-20210129-0039.html>
- Bruhn, M. y Love, I. (2014). The real impact of improved access to finance: evidence from Mexico, *Journal of Finance*, 69(3), 1347-1376. Recuperado de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/jofi.12091>
- Carballo, I. y Dalle-Nogare, F. (2019). Fintech e inclusión financiera: los casos de México, Chile y Perú. *Revista CEA*, 5(10), 11-34. Recuperado de <https://doi.org/10.22430/24223182.1441>
- Carmona, M. (2018). La inclusión financiera como mecanismo para la reducción de la pobreza: nueva evidencia sobre México. *Revista Finanzas Públicas*, 18(25), 169-197. Recuperado de <https://www.cefp.gob.mx/publicaciones/revista/2018/rfpcefp2501018.pdf>
- Castañares, I. y Morelos, M. (11 de marzo de 2021). Bancos se vuelcan a la transformación digital en medio de la pandemia. *Elceo.com*. Recuperado de <https://elceo.com/tecnologia/bancos-se-vuelcan-a-la-transformacion-digital-en-medio-de-la-pandemia/>
- Chinea, E. (27 enero, 2021). Kiki del Valle: La inclusión financiera sigue siendo una de las mayores oportunidades de la región. *iupana*. Recuperado de <https://iupana.com/2021/01/27/kiki-del-valle-inclusion-financiera/>
- Cipoletta, G. y Matos, A. (2018). Hechos estilizados sobre la inclusión financiera en América Latina. En Esteban, C. y D., Titelman (Eds.). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo*, Libros de la CEPAL, N° 153 (LC/PUB.2018/18-P), Santiago: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Recuperado de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/44213-la-inclusion-financiera-la-insercion-productiva-papel-la-banca-desarrollo>
- Cohen, J. (28 de agosto de 2019). Hablemos de Fintech en América Latina: México como punto de partida. Asociación Latinoamericana de Internet (ALAI). Recuperado de <https://alal.lat/hablemos-de-fintech-en-america-latina-mexico-como-punto-de-partida/>
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) (2020). Boletín trimestral de inclusión financiera, primer trimestre, edición especial Covid-19, México, Distrito Federal:CNBV. Recuperado de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/551502/Boletin_IF_1T_2020.pdf
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) y insight2impact (2019). Las necesidades financieras de la población mexicana. ¿Cómo resuelve la población mexicana sus necesidades financieras?. México:CNBV/insight2impact. Recuperado de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/492129/Estudio_necesidades_financieras_Mexico.pdf
- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) (2018). La CONDUSEF cumple 18 años. Recuperado de <https://www.gob.mx/condusef/prensa/la-condusef-cumple-18-anos>
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social [CONEVAL]. (2021a). Medición de la Pobreza. El CONEVAL presenta información referente a la pobreza laboral al primer trimestre de 2021. México: CONEVAL. Recuperado de https://www.coneval.org.mx/Medicion/Paginas/ITLPIIS_resultados_a_nivel_nacional.aspx
- _____(2021b). Medición de la Pobreza. Resultados de pobreza en México 2020 a nivel nacional y por entidades federativas. México: CONEVAL. Recuperado de <https://www.coneval.org.mx/Medicion/Paginas/PobrezalInicio.aspx>
- _____(2020). Medición de la Pobreza. Glosario. México: CONEVAL. Recuperado de <https://www.coneval.org.mx/Medicion/Paginas/Glosario.aspx>
- _____(2018). ¿Qué funciona y qué no en Inclusión Financiera? Guías prácticas de políticas públicas. México: CONEVAL. Recuperado de https://www.coneval.org.mx/Evaluacion/ESEPS/Documents/Guias_practicas/4_Inclusion_Financiera.pdf

- Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CONAIF) (2016). Política Nacional de Inclusión Financiera. Recuperado de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/110408/PNIF_ver_1jul-2016CONAIF_vfinal.pdf
- Dabla-Norris, E., Deng, Y., Ivanova, A., Karpowicz, I., Unsal, F., VanLeemput, E. and Wong, J. (2015), Financial Inclusion: Zooming in on Latin America. International Monetary Fund Working Paper, WP/15/206. Recuperado de <https://www.imf.org/external/pubs/ft/wp/2015/wp15206.pdf>
- Diario oficial de la Federación [DOF]. (03 de Octubre de 2011). Acuerdo por el que se crea el Consejo Nacional de Inclusión Financiera. Recuperado de http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5212351&fecha=03/10/2011
- Escudero, Xavier, Guarner, Jeannette, Galindo-Fraga, Arturo, Escudero-Salamanca, Mara, Alcocer; Gamba, Marco A., & Río, Carlos Del. (2020). La pandemia de Coronavirus SARS-CoV-2 (COVID-19): Situación actual e implicaciones para México. Archivos de cardiología de México, 90(Supl. 1), 7-14. Epub 24 de marzo de 2021. <https://doi.org/10.24875/acm.m20000064>
- Expansión, 17 de agosto de 2020, El covid 19 empuja a los bancos a digitalizar sus servicios. @ ExpansiónMx. Fecha de consulta: 18/06/21. Disponible en: <https://expansion.mx/economia/2020/08/17/el-covid-19-empuja-a-los-bancos-a-digitalizar-sus-servicios>
- Finquelievich, S. (19 de octubre de 2020). Claroscuros de las sociedades del conocimiento en tiempos de COVID-19. TELOS, Fundación Telefónica. Fecha de consulta: 25/08/21. Disponible en: <https://telos.fundaciontelefonica.com/claroscuros-de-las-sociedades-del-conocimiento-en-tiempos-de-covid-19/>
- Franco, F. (2021/5/25). Aumenta el uso de servicios digitales: Crecen 29% los usuarios de apps, para realizar trámites bancarios. El Heraldo de México. Fecha de consulta: 06/09/21. Disponible en: <https://heraldodemexico.com.mx/economia/2021/5/25/aumenta-el-uso-de-servicios-digitales-299367.html>
- Fungáčová, Z. y Weill, L. (2015). "Understanding financial inclusion in China", en China Economic Review, 34, 196-206. Fecha de consulta: 05/05/21. <https://doi.org/10.1016/j.chieco.2014.12.004>
- García, A. (3 de enero de 2019). Desprotección al usuario y escasa educación, las barreras para la inclusión financiera. El Economista. Fecha de consulta: 09/08/21. Disponible en: <https://www.eleconomista.com.mx/sectorfinanciero/Desproteccion-al-usuario-y-escasa-educacion-las-barreras-para-la-inclusion-financiera-20190103-0039.html>
- García, A., Iglesias, E., Cave, M., Elbittar, A., Guerrero, R., Mariscal, E. y William, W. (noviembre, 2020). El impacto de la infraestructura digital en las consecuencias de la COVID-19 y en la mitigación de efectos futuros. Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Fecha de consulta: 16/07/21. Disponible en: <https://publications.iadb.org/es/el-impacto-de-la-infraestructura-digital-en-las-consecuencias-de-la-covid-19-y-en-la-mitigacion-de>
- Gentilini, U. et al., 14 de mayo de 2021, "Social protection and jobs responses to COVID-19: A real-time review of country measures, Living paper, Version 15. Worldbank.org. Fecha de consulta: 25/08/21. Disponible en: <https://documents1.worldbank.org/curated/en/281531621024684216/pdf/Social-Protection-and-Jobs-Responses-to-COVID-19-A-Real-Time-Review-of-Country-Measures-May-14-2021.pdf>
- Gobierno de México, 17 de mayo de 2016, En México, el acceso a internet es un derecho constitucional. Gobierno de México. Fecha de consulta: 14/10/21. Disponible en: <https://www.gob.mx/gobmx/articulos/en-mexico-el-acceso-a-internet-es-un-derecho-constitucional>
- Gobierno de la República Mexicana. (s/f). Reforma financiera. Fecha de consulta: 20/07/21. Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/66457/6_Financiera.pdf
- Grupo Sura, 14 de abril de 2021, Inclusión financiera y transformación digital: oportunidades y retos para Latinoamérica en 2021. Grupo Sura.com. Fecha de consulta: 16/05/21. Disponible en: <https://www.gruposura.com/noticia/inclusion-financiera-y-transformacion-digital-oportunidades-y-retos-para-latinoamerica-en-2021/>
- Gutiérrez-Romero, R. y Ahamed, M., 2020, COVID-19 response needs to broaden financial inclusion to curb the rise in poverty, World Development, Fecha de consulta: 06/05/21 doi: <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2020.105229>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), 2021a, Ingresos y Gastos de los Hogares. Méxi-

- co: INEGI./ Fecha de consulta: 12/08/21. Consultado en: <https://www.inegi.org.mx/temas/ingresoshog/>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), 2021b, Resultados de la encuesta nacional de ocupación y empleo. Comunicado de prensa número 280/21 México: INEGI. Fecha de consulta: 19/06/21. Consultado en: https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2021/enoe_ie/enoe_ie2021_05.pdf
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), 2021c, Resultados del estudio sobre la demografía de los negocios 2020. Comunicado de prensa número 183/21 México: INEGI. Fecha de consulta: 23/09/21. Consultado en: <https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2021/OtrTemEcon/EDN2020.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), 2020a, Desocupación. Series desestacionalizadas de la tasa de desocupación nacional. México: INEGI. Fecha de consulta: 29/07/21. Consultado en: <https://www.inegi.org.mx/app/tabulados/default.aspx?nc=622>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), 2020b, Población rural y urbana. México: INEGI. Fecha de consulta: 14/06/21. Consultado en: http://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/rur_urb.aspx?tema_P
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), 2020c, Presentación de resultados censo de población y vivienda 2020. México: INEGI. Fecha de consulta: 15/05/21. Consultado en: https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/ccpv/2020/doc/Censo2020_Principales_resultados_ejecutiva_EUM.pdf
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), 2020d, Resultados complementarios censo de población y vivienda 2020. México: INEGI. Fecha de consulta: 26/03/21. Consultado en: https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/ccpv/2020/doc/Censo2020_Resultados_complementarios_EUM.pdf
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) y el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), 2021, En México hay 84.1 millones de usuarios de internet y 88.2 millones de usuarios de teléfonos celulares: ENDUTIH 20201. México: INEGI. Fecha de consulta: 18/06/21. Consultado en: https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2021/OtrTemEcon/ENDUTIH_2020.pdf
- Lacalle-Calderón, M., 2007, Microcréditos y Pobreza: De un sueño al Nobel de la Paz. Madrid:Turpial.
- Llaguno, A., 2020, Open banking: Un paso más hacia la inclusión financiera. Colaborativo.net. Fecha de consulta: 13/07/21. Consultado en: <https://colaborativo.net/todo/emprendimiento-y-negocios/open-banking-inclusion-financiera/>
- Martinez, L., et al., 2020, Evolution of financial inclusion in Latin America: Management area: Business Economics, Academia Revista Latinoamericana de Administración, 33(2), 261-276. Fecha de consulta: 29/08/21. <https://doi.org/10.1108/ARLA-12-2018-0287>
- Marulanda Consultores y Development Alternatives Inc. DAI (2011). Microfinanzas en México: estudio. Fecha de consulta: 07/09/21. Consultado en: <https://publications.iadb.org/handle/11319/5373>
- Orazi, S., Martínez, L. y Vigier, H., 2019, Las microfinanzas en Argentina: una revisión sistemática de la literatura. Visión de Futuro, 24(1), 1-26. Fecha de consulta: 21/04/21. Consultado en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3579/357961649001/html/index.html>
- Pérez, E. y Daniel, T., 2018, La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo. Libros de la CEPAL, N° 153 (LC/PUB.2018/18-P), Santiago: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Fecha de consulta: 21/02/21. Consultado en: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/44213-la-inclusion-financiera-la-insercion-productiva-papel-la-banca-desarrollo>
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), 2018, El sector Fintech y su regulación en México. Fecha de consulta: 21/08/21. Consultado en: <https://www.gob.mx/shcp/articulos/el-sector-fintech-y-su-regulacion-en-mexico>

Cómo citar: Paz Calderón, Y., & Espinosa Espíndola, M. T. (2023). La desigualdad digital en México y su impacto en la inclusión financiera a partir de la pandemia de COVID-19. UNESUM - Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria, 7(3), 134-148. <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v7.n3.2023.134-148>