



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE COLOMBIA

Uso de dinero móvil en Colombia: un análisis de su influencia en la inclusión financiera de una comunidad rural

Melissa Morales Chacón

Universidad Nacional de Colombia
Facultad de ciencias económicas
Maestría en Contabilidad y finanzas
Bogotá DC, Colombia

2023

Uso de dinero móvil en Colombia: un análisis de su influencia en la inclusión financiera de una comunidad rural

Melissa Morales Chacón

Trabajo final como requisito parcial para optar al título de:

Magister en Contabilidad y Finanzas

Directora:

Ph.D. Beatriz Helena Díaz Pinzón

Grupo de investigación:

Grupo de Investigación en Sistemas y Tecnologías de Información en las Organizaciones
(GISTIC)

Universidad Nacional de Colombia

Facultad de ciencias económicas

Bogotá D.C, Colombia

2023

A Dios, tú me concedes paz; en realidad, todo lo que he logrado viene de ti.

Isaías 26:12

A mi familia, por su constante apoyo y profundo amor, por levantar mis brazos cada día.

Declaración de obra original

Yo declaro lo siguiente:

He leído el Acuerdo 035 de 2003 del Consejo Académico de la Universidad Nacional. «Reglamento sobre propiedad intelectual» y la Normatividad Nacional relacionada al respeto de los derechos de autor. Esta disertación representa mi trabajo original, excepto donde he reconocido las ideas, las palabras, o materiales de otros autores.

Cuando se han presentado ideas o palabras de otros autores en esta disertación, he realizado su respectivo reconocimiento aplicando correctamente los esquemas de citas y referencias bibliográficas en el estilo requerido.

He obtenido el permiso del autor o editor para incluir cualquier material con derechos de autor (por ejemplo, tablas, figuras, instrumentos de encuesta o grandes porciones de texto).

Por último, he sometido esta disertación a la herramienta de integridad académica, definida por la universidad.

Melissa Morales Chacón

Fecha 01/07/2023

Agradecimientos

A la profesora Beatriz Díaz por su dirección en este trabajo, por orientarme en el proceso, por su compromiso, apoyo y dedicación. Al grupo de investigación en sistemas y tecnología de la información en las organizaciones (GISTIC) por sus revisiones y sugerencias en el desarrollo del presente trabajo.

Resumen

Uso de dinero móvil en Colombia: un análisis de su influencia en la inclusión financiera de una comunidad rural

Uno punto cuatro (1.4) billones de adultos en el mundo no tienen acceso a un producto Financiero, un porcentaje alto de esta cifra se encuentra en las áreas rurales. Sin embargo, las cuentas de dinero móvil han contribuido para disminuir el porcentaje de personas que no tienen acceso a un producto financiero. Ahora bien, es importante analizar si las cuentas de dinero móvil están siendo de influencia para la inclusión financiera en las zonas rurales. A través de un estudio cualitativo en el que se realizaron entrevistas a adultos en una comunidad rural, se analizó la influencia de los usos de dinero móvil en la inclusión financiera de una comunidad rural en Colombia. Para desarrollar el trabajo, primero, se caracterizaron los usos del dinero móvil en la comunidad rural, posteriormente, a partir de las 3 dimensiones de inclusión financiera: acceso, uso y calidad se evaluó y analizó la influencia de las cuentas de dinero móvil en la inclusión financiera.

El estudio revela que el uso de las cuentas de dinero móvil, a través del teléfono celular, fomenta la inclusión financiera en la comunidad rural analizada. Sin embargo, se evidenció brechas entre el acceso y el uso de las cuentas de dinero móvil debido principalmente a: los problemas recurrentes de conexión en los puntos de servicio; la preferencia por el efectivo y la falta de educación financiera. En este sentido, es importante que los oferentes de cuentas de dinero móvil junto con el Gobierno realicen campañas y talleres para ofrecer educación financiera sobre estos servicios en las zonas rurales, de tal manera que, las personas entiendan cómo acceder, utilizar y aprovechar estas aplicaciones.

Palabras clave: Dinero móvil, Influencia, Inclusión financiera, Uso de dinero móvil

Abstract

Use of mobile money in Colombia: an analysis of its influence on the financial inclusion of a rural community

1.4 billion adults in the world do not have access to a financial product, a high percentage of which are in rural areas, mobile money accounts have contributed to reduce the percentage of people who do not have access to a financial product. However, it is important to analyze whether mobile money accounts are influencing financial inclusion in rural areas. Through a qualitative study in which interviews were conducted with adults in a rural community, the influence of the use of mobile money on financial inclusion in a rural community in Colombia was analyzed. To develop the work, first, the uses of mobile money in the rural community were characterized, then, based on the 3 dimensions of financial inclusion: access, use and quality, the influence of mobile money accounts on financial inclusion was evaluated and analyzed.

The study reveals that the use of mobile money accounts, through cell phones, promotes financial inclusion in the rural community analyzed. However, gaps between access and use of mobile money accounts were evidenced mainly due to recurrent connection problems at service points, preference for cash and lack of financial education. In this sense, it is important that mobile money account providers, together with the government, carry out campaigns and workshops to provide financial education on these services in rural areas, so that people understand how to access, use, and take advantage of these applications.

Keywords: Mobile money, Influence, Financial inclusion, Mobile money Usage

Contenido

| | Pág. |
|--|-------------|
| Resumen | IX |
| Lista de figuras | XIII |
| Lista de tablas | XIV |
| Lista de abreviaturas | 1 |
| Introducción | 2 |
| 1. Metodología de la investigación | 7 |
| 1.1 Etapa 1: Revisión de la literatura..... | 8 |
| 1.1.1 Selección de la población objeto de estudio..... | 9 |
| 1.2 Etapa 2: Caracterización de los usos de dinero móvil..... | 10 |
| 1.2.1 Elaboración del protocolo de entrevista..... | 11 |
| 1.3 Etapa 3: Evaluación y análisis de la influencia de los usos del dinero móvil | 13 |
| 2. Revisión bibliográfica y Marco teórico de referencia | 16 |
| 2.1 Concepto y aplicaciones de Dinero Móvil..... | 16 |
| 2.2 Concepto de Inclusión Financiera | 18 |
| 2.3 Medición de la inclusión financiera: dimensiones de acceso uso y calidad | 21 |
| 2.4 Dinero móvil e inclusión financiera | 24 |
| 2.5 Inclusión Financiera y Dinero Móvil En Colombia | 26 |
| 3. Usos e influencia del dinero móvil en diferentes contextos a nivel mundial y regional. | 30 |
| 3.1 Usos Del Dinero Móvil a Nivel Mundial | 31 |
| 3.2 Usos De Dinero Móvil En Asia: | 31 |
| 3.3 Usos De Dinero Móvil en África:..... | 32 |
| 3.4 Usos De Dinero Móvil en Europa y Asia Central:..... | 34 |
| 3.5 Usos De Dinero Móvil en América Latina y El Caribe: | 35 |
| 4. Caracterización de los usos del dinero móvil, en una comunidad rural (Chipatá – Santander) | 38 |
| 4.1 Antecedentes..... | 39 |
| 4.1.1 Chipatá Santander: | 39 |
| 4.1.2 La tecnología de las cuentas de dinero móvil: Nequi | 40 |
| 4.2 Usos de dinero móvil en Chipatá Santander: | 42 |
| 4.2.1 Remesas a ciudades principales, subsidios y salarios: | 43 |
| 4.2.2 Uso indirecto de las cuentas de dinero móvil - intermediarios:..... | 44 |

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 4.2.3 | Pago de facturas a través de las cuentas de dinero móvil: | 44 |
| 4.2.4 | Ahorro en las cuentas de dinero móvil: | 44 |
| 4.3 | Usuarios de las cuentas de dinero móvil en Chipatá Santander..... | 46 |
| 4.4 | Tipo de promulgación de uso | 48 |
| 5. | Postulados para evaluar la influencia de los usos de dinero móvil en la inclusión financiera | 52 |
| 5.1 | Postulados para evaluar acceso | 52 |
| 5.2 | Postulados para evaluar uso..... | 53 |
| 5.3 | Postulados para evaluar calidad | 54 |
| 6. | Análisis de la influencia de los usos del dinero móvil en la inclusión financiera | 56 |
| 6.1 | Dimensión de Acceso:..... | 57 |
| 6.1.1 | Puntos de acceso: | 58 |
| 6.1.2 | Cobertura de telefonía móvil:..... | 59 |
| 6.1.3 | Puntos de servicio: | 59 |
| 6.1.4 | Interoperabilidad de los puntos de servicio: | 60 |
| 6.2 | Dimensión de uso:..... | 61 |
| 6.2.1 | Adultos formalmente bancarizados y con créditos por entidades reguladas:.. | 63 |
| 6.2.2 | Transacciones en efectivo | 64 |
| 6.2.3 | Uso del teléfono móvil | 64 |
| 6.2.4 | Remesas:..... | 64 |
| 6.3 | Dimensión de calidad: | 65 |
| 6.4 | Acceso, uso y calidad en la inclusión financiera de los habitantes en Chipatá, Santander..... | 66 |
| 7. | Conclusiones, implicaciones y limitaciones | 71 |
| A. | Anexo: Protocolo de entrevista | 75 |
| | Bibliografía | 78 |

Lista de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1-1 Etapas para el desarrollo del trabajo | 8 |
| Figura 1-2 Indicadores de inclusión financiera en la dimensión de uso..... | 12 |
| Figura 2-1 Categorías de indicadores para la medición de inclusión financiera..... | 23 |
| Figura 4-1 Entradas y salidas en las cuentas de dinero móvil..... | 43 |

Lista de tablas

| | Pág. |
|--|-------------|
| Tabla 1-1: Bases de datos utilizadas para la revisión..... | 8 |
| Tabla 1-2 Etapas para la caracterización de los usos del dinero móvil en la comunidad rural de Chipatá - Santander | 11 |
| Tabla 1-3 Protocolo de entrevista | 13 |
| Tabla 1-4 Dimensiones, categorías y subcategorías de inclusión financiera analizadas | 14 |
| Tabla 1-5 Categorías y subcategorías de inclusión financiera excluidas del análisis..... | 15 |
| Tabla 2-1 indicador de acceso y uso por región en Colombia con corte a 2021 | 28 |
| Tabla 2-2 : indicador de uso en la Región Centro oriente de Colombia con corte a 2021 | 28 |
| Tabla 3-1 Cuentas de dinero móvil en Asia con corte a 2021..... | 32 |
| Tabla 3-2 Cuentas de dinero móvil en África con corte a 2021 | 34 |
| Tabla 3-3 Cuentas de dinero Móvil en África con corte a 2021 | 35 |
| Tabla 3-4 Cuentas de dinero Móvil en América Latina y el Caribe con corte a 2021: | 37 |
| Tabla 4-1 Uso del dinero móvil en Chipatá - Santander | 45 |
| Tabla 4-2 clasificación de los usuarios de cuentas de dinero móvil en Chipatá - Santander | 46 |
| Tabla 4-3 Tipo de promulgación de uso – condiciones, acciones, y consecuencias: | 49 |
| Tabla 4-4 Tipo de promulgación de uso – condiciones, acciones, y consecuencias para los usuarios de las cuentas de dinero móvil | 50 |
| Tabla 5-1 Postulados para la evaluación de la influencia de los usos del dinero móvil en la dimensión de acceso en la inclusión financiera | 53 |
| Tabla 5-2 Postulados para la evaluación de la influencia de los usos del dinero móvil en la dimensión de uso en la inclusión financiera | 54 |
| Tabla 5-3 Postulados para la evaluación de la influencia de los usos del dinero móvil en la dimensión de calidad en la inclusión financiera | 55 |
| Tabla 6-1 postulados aceptados y rechazados en la categoría de acceso..... | 67 |
| Tabla 6-2 postulados aceptados y rechazados en la categoría de uso | 68 |
| Tabla 6-3 postulados aceptados y rechazados en la categoría de calidad..... | 69 |

Lista de abreviaturas

Abreviaturas

| Abreviatura | Término |
|--------------------|----------------|
|--------------------|----------------|

| | |
|---------------|---|
| <i>AFI</i> | Alianza para la Inclusión Financiera |
| ASEAN | Asociación de Naciones del Sudeste Asiático |
| ATM | Automated Teller Machine |
| BID | Banco Interamericano de Desarrollo |
| B2C: | <i>Business to consumer</i> |
| CGAP: | <i>Consultative Group to Assist the Poor</i> |
| CONPES | Consejo Nacional de Política Económica y Social |
| <i>GPII</i> | <i>Global Partnership for Financial Inclusion</i> – Asociación Mundial para la Inclusión Financiera |
| GSMA | Asociación Global del Ecosistema Móvil |
| <i>P2P</i> | Peer to peer |
| <i>SISBEN</i> | Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales |
| UNCDF | Fondo de las Naciones Unidas para el Desarrollo del Capital |
| <i>USAID</i> | Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional |

Introducción

El Banco Mundial a través del reporte anual *Global Findex*¹ indica que alrededor de 1.4 billones de adultos no están bancarizados con corte al año 2021, es decir, no cuentan con acceso al menos a un producto financiero (Demirgüç-Kunt et al., 2022). El 54% de los adultos no bancarizados se encuentran en: India, Pakistán, Bangladesh, China, Egipto, Indonesia y Nigeria, de igual manera, en América Latina el 27% de los adultos no están bancarizados.

Los datos sobre inclusión financiera y bancarización son más favorables en Colombia, pues, el 90.5% de los adultos están bancarizados (Banca de las Oportunidades,2022). Aun cuando los datos son más favorables en Colombia, existe una brecha de acceso entre las ciudades, las áreas rurales y las áreas rurales dispersas, por el hecho de que, en las ciudades el 98.9% de los adultos es titular de al menos un producto financiero, mientras que la titularidad de productos financieros en las áreas rurales y rurales dispersas es más baja, ubicándose en el 69.1% y el 56,2% respectivamente. (Banca de las Oportunidades,2022).

La brecha de acceso a productos financieros entre ciudades y áreas rurales también se da en otras regiones del mundo, así por ejemplo, en la región de África Sub-Sahariana el 62% de los adultos no bancarizados se encuentran en las zonas rurales, en consecuencia, los

¹ Es un reporte que El Banco Mundial publica cada tres años, el reporte contiene indicadores actualizados de acceso y uso de servicios financieros formales e informales que incluyen el uso de teléfonos móviles e internet para realizar y recibir pagos digitales, incluida la adopción de pagos de servicios y comercios digitales. Los datos en el reporte identifican brechas en el acceso y uso de servicios financieros por parte de mujeres y adultos pobres. (Banco Mundial, 2022, P 19).

adultos que viven en áreas rurales constituyen una participación representativa de los no bancarizados a nivel global (Banco Mundial,2022).

Aunque Colombia ha avanzado en términos de inclusión financiera aún existe una brecha respecto al área rural, específicamente, en el uso de los productos financieros dado que, el indicador de uso de productos financieros es superior en ciudades y aglomeraciones, donde se ubica en el 83.4%, en comparación con el indicador de uso en el área rural que se ubica en el 69.1% seguido del área rural dispersa con el 56.2% (Banca de las oportunidades,2022).

Lo anterior, demuestra que aún existe una brecha entre el indicador de acceso y uso de productos financieros en ciudades y aglomeraciones respecto al área rural y rural dispersa. En otros términos, los mayores desafíos en inclusión financiera están en los municipios rurales y rurales dispersos donde los rezagos en el uso de servicios financieros formales son evidentes (Tamayo *et al.*,2015).

Ahora bien, es importante mencionar que dos tercios de la población no bancarizada en el área rural y urbana tiene acceso a un dispositivo móvil, éste dato es importante porque las cuentas de dinero móvil ² están ayudando a reducir la brecha de inclusión financiera entre ricos y pobres en algunas economías en desarrollo (Banco Mundial, 2017).

A través de las cuentas de dinero móvil, una herramienta de *Fintech*, se ha reducido la brecha de acceso en inclusión financiera (Banco Mundial,2014). De ésta manera, las nuevas tecnologías financieras, *Fintech*³, específicamente las aplicaciones de dinero móvil, tienen un papel clave para promover el acceso a los servicios financieros, empoderar comunidades enteras de ingreso medio – bajo y equiparlas a través del ahorro frente a choques económicos (Esquivias *et al.*, 2020).

² GSMA y el Foro Económico mundial lo definen como un servicio en el que se utiliza el teléfono móvil para acceder a productos financieros. Es decir, permite a los usuarios almacenar y transferir fondos a través de un teléfono celular. Este instrumento ayuda a mejorar el potencial de generación de ingresos de las personas y no exige tener una cuenta bancaria asociada. Ejemplos de estas aplicaciones en Colombia incluyen a Nequi y Daviplata.

³ "...aquellas sociedades cuyo objeto social es el de desarrollar o aplicar innovaciones con base en tecnología que tengan como resultado nuevos modelos de negocio o nuevas aplicaciones, procesos o productos en la provisión de servicios financieros." (Banca de las oportunidades, P 37, 2020)

El diseño de estos productos financieros no tradicionales, en función de las necesidades de las personas, es algo que actualmente se está viendo en Colombia, para ilustrar, en los últimos cuatro años se han lanzado al mercado cuentas de dinero móvil como: *Daviplata*, *Nequi*, *Tpaga*, *TuyaPay*, *Dale*, entre otras⁴, que permiten que más colombianos sean incluidos financieramente (Colombia Fintech, 2022).

Precisamente, Colombia Fintech indica que el año 2021 cerró con 26 millones de usuarios en cuentas de dinero móvil, cifra que comparada con el año inmediatamente anterior, creció en un 195% , pues para el año 2020 el número de usuarios de cuentas de dinero móvil había cerrado en 8 millones de personas. (Colombia Fintech,2022). En lo que respecta a las cuentas de dinero móvil con el mayor número de usuarios en Colombia, se destacan *Daviplata* y *Nequi* con 13.8 y 10 millones de usuarios respectivamente, de modo que las dos aplicaciones abarcan cerca del 92% de los usuarios en Colombia y mueven cerca de \$109 millones de pesos representados en más de 1.900 millones de transacciones.

Si bien es cierto que el acceso a cuentas de dinero móvil ha incrementado en general para la población rural y rural dispersa en Colombia, y que esto contribuye a la inclusión financiera, los datos de inclusión financiera mencionados previamente, indican que hay una brecha entre acceso y uso. Es importante mencionar que, para que la inclusión financiera sea efectiva se requiere de tres elementos: acceso, uso y calidad (Banco mundial, 2015).

Lo anterior, implica que tener acceso a un producto financiero es importante; sin embargo, el acceso no asegura influencia en la inclusión financiera si no va acompañado de un correcto uso. Por consiguiente, las personas que utilicen las cuentas de dinero móvil deben contar con elementos que faciliten el uso adecuado de la herramienta, si hay una falla en el uso, lograr inclusión financiera resulta complejo, por esta razón no es suficiente con el acceso a servicios financieros, es necesario que además de acceder a los productos financieros, la población los utilice de manera efectiva y que el uso que le dan a estas herramientas se adapte a sus necesidades (Tamayo *et al.*,2015).

⁴ PayVálida, SuRedApp, Cobru , Movii, Dale ,Paww ,Ding, Global66 (Colombia Fintech,2022)

Para analizar la influencia de los usos de dinero móvil en la inclusión financiera, se necesita conocer detalles que van más allá de obtener datos de instituciones financieras, es decir, datos que vienen dados desde la oferta de los productos financieros. Más aún, es necesario contar con información desde la demanda, es decir, desde el consumidor, que permita revisar las experiencias del usuario, específicamente, del usuario en población rural respecto al uso del dinero móvil, porque es en el área rural donde se evidencia brechas en inclusión financiera.

En ese orden de ideas, la pregunta que busca resolver esta investigación es: ¿Cuál es la influencia del uso de cuentas de dinero móvil en la inclusión financiera de una comunidad rural en Colombia?. Para ello, en la primera parte del documento se realiza una revisión de la literatura sobre inclusión financiera, parámetros para la medición de la inclusión financiera, dinero móvil y la relación entre dinero móvil e inclusión financiera en Colombia.

En la segunda parte del documento se identifican los usos y la influencia del dinero móvil en otros contextos a nivel mundial y regional, posteriormente, se identifica la comunidad rural objetivo de estudio. En la tercera parte del documento, se caracterizan los usos del dinero móvil en la población rural identificada y finalmente, en la cuarta parte del documento se evalúa la influencia de los usos del dinero móvil en la inclusión financiera de la comunidad rural seleccionada.

Objetivos

Objetivo General:

Analizar la influencia de los usos de dinero móvil en la inclusión financiera de una comunidad rural en Colombia.

Objetivos específicos:

1. Identificar en la literatura, los usos y la influencia del dinero móvil en otros contextos a nivel mundial y regional.
2. Caracterizar los usos del dinero móvil en la población rural colombiana seleccionada para la investigación.
3. Evaluar la influencia de los usos del dinero móvil en la inclusión financiera de la comunidad rural analizada.

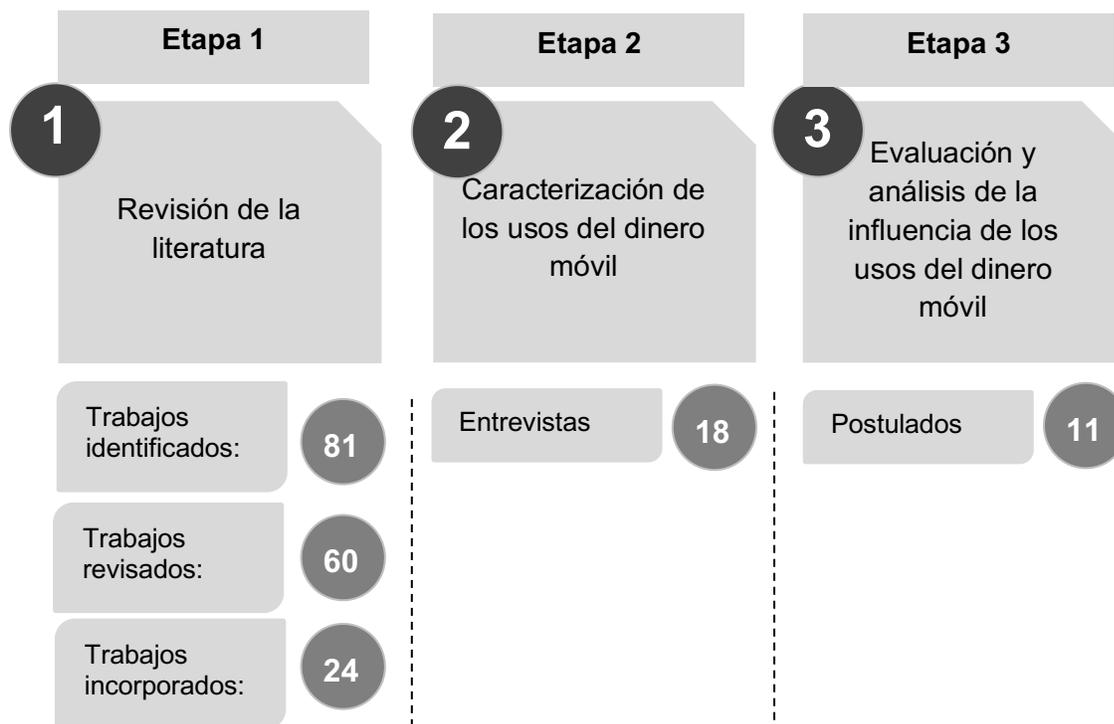
1. Metodología de la investigación

Este trabajo tiene un diseño metodológico de enfoque cualitativo cuyo alcance se basa en el método explicativo interpretativo. El trabajo se desarrolló en tres etapas: revisión de la literatura, caracterización de los usos del dinero móvil y evaluación de la influencia de los usos del dinero móvil en la inclusión financiera de la comunidad rural analizada.

En primer lugar, se identificó en la literatura los usos y la influencia del dinero móvil en diferentes contextos a nivel mundial y regional, asimismo, se identificó la comunidad rural objeto de estudio. En segundo lugar, con la información identificada en la literatura se formularon postulados por cada una de las dimensiones de la inclusión financiera: acceso, uso, calidad y bienestar, de manera que, a partir de éstos postulados se formuló el instrumento para la recolección de información de la investigación que consistió en entrevistas a las personas de la comunidad rural.

Para formular el instrumento para la recolección de información se definieron las preguntas necesarias para caracterizar el uso del dinero móvil y evaluar la influencia del dinero móvil en la inclusión financiera de la comunidad rural. La formulación de las preguntas implicó, además de los postulados, la definición de dinero móvil, inclusión financiera y la relación entre dinero móvil e inclusión financiera, el instrumento de recolección de información se encuentra detallado en el Anexo A. En la figura 1 se detalla las 3 etapas para el desarrollo del trabajo.

Figura 1-1 Etapas para el desarrollo del trabajo



Fuente: Elaboración propia

1.1 Etapa 1: Revisión de la literatura

Durante la revisión de la literatura se identificaron las bases de datos para la recopilación de los artículos junto con los criterios de búsqueda, en la tabla 1-1 se evidencia las bases de datos utilizadas: *Scopus*, *Ebsco*, *Scielo*, *Web Of Science*, de igual manera, se utilizaron libros y revistas académicas, documentos del Banco Mundial y páginas web de los bancos, organizaciones y Entidades Financieras.

Tabla 1-1: Bases de datos utilizadas para la revisión

| Bases de datos | Trabajos | | |
|------------------|---------------|-----------|-----------------------------|
| | Identificados | Revisados | Incorporados en la revisión |
| 1 Scopus | 41 | 30 | 15 |
| 2 Ebsco Host | 9 | 9 | 2 |
| 3 Scielo | 12 | 12 | 4 |
| 4 Web of Science | 19 | 9 | 3 |

Fuente: Elaboración propia

De igual manera, se revisaron los trabajos relevantes agrupándolos por siguientes categorías: dinero móvil, usos de dinero móvil, inclusión financiera, dinero móvil e inclusión financiera, lo que facilitó la clasificación de los temas principales del trabajo. Por último, se sintetizaron los aspectos más importantes por cada artículo seleccionado para posteriormente relacionarlos entre ellos, en total se seleccionaron 24 artículos.

Asimismo, se identificó en la literatura los usos y la influencia del dinero móvil en otros contextos a nivel mundial y regional con el fin de tener un referente para la caracterización del uso de dinero móvil en Colombia, obtener datos de acceso y uso en la región, y seleccionar la comunidad rural objeto de estudio. Lo anterior, permitió ampliar el conocimiento sobre el uso de las cuentas de dinero móvil como herramienta de inclusión financiera en diferentes contextos, y seleccionar una zona rural en Colombia relevante para el estudio.

1.1.1 Selección de la población objeto de estudio

De igual manera, se seleccionó la comunidad rural objeto de estudio, para ello, se evaluaron las cifras de la categoría de uso en inclusión financiera para Colombia, como resultado se estableció la Región Centro Oriente de Colombia como la población general objeto de estudio. Al mismo tiempo, para definir la comunidad rural objeto de estudio, se realizó un comparativo de cifras en indicador de uso de inclusión financiera en la región Centro oriente, llegando a la conclusión que el departamento objeto de estudio es Santander dado que presenta el indicador de uso más alto en la región Centro Oriente de Colombia. Por último, se seleccionó el municipio de Chipatá en Santander para el desarrollo del trabajo.

A partir de una muestra no probabilística, se realizó una selección en la zona rural identificada asegurando el enfoque en las personas cuyas experiencias están relacionadas con el dinero móvil en la zona rural del municipio de Chipatá, Santander. Para ello, se visitó el municipio de Chipatá Santander y se identificaron dos corresponsales bancarios cercanos a la zona rural seleccionada.

1.2 Etapa 2: Caracterización de los usos de dinero móvil

Para caracterizar los usos del dinero móvil en la comunidad rural seleccionada, se realizaron 18 entrevistas que permitieron analizar el uso que los habitantes de las zonas rurales en Chipatá (Santander) le dan a las cuentas de dinero móvil a partir de su experiencia. Las preguntas de la entrevista cubrieron las características socioeconómicas de los participantes, razones de aceptación/ no aceptación, uso/ no uso, la percepción y experiencias que los habitantes de la comunidad rural en Chipatá tienen frente a las cuentas de dinero móvil.

La caracterización de los usos del dinero móvil en Chipatá - Santander se realizó tomando como referencia a Orlikowski (2000) , Thulani *et al.* (2014) y Batista (2020). Para comenzar se identificaron los antecedentes frente a la tecnología de las cuentas de dinero móvil en Chipatá-Santander, seguido de la identificación de los usuarios de las cuentas de dinero móvil, y la clasificación de los usos a partir de la experiencia de los habitantes de la comunidad rural seleccionada.

De igual manera, se realizó la identificación de los usuarios de las cuentas de dinero móvil tomando como referencia el estudio de Batista (2020) que clasifica los usuarios de las tecnologías en: usuarios pioneros, usuarios experimentadores y usuarios recientes. Ésta identificación permitió clasificar los usos del dinero móvil a partir de las experiencias de los usuarios, clasificándolas según el tipo de uso identificado por Thulani (2014).

Posteriormente, se realizó la identificación del tipo de promulgación dada por el uso de la tecnología, tomando como referencia a Orlikowski (2000) para concluir con la caracterización de los usos de las cuentas de dinero móvil. La tabla 1-2 resume cada etapa para la caracterización de los usos del dinero móvil en la comunidad rural de Chipatá – Santander.

Tabla 1-2 Etapas para la caracterización de los usos del dinero móvil en la comunidad rural de Chipatá - Santander

| | | |
|---------------|--|---|
| Etapas | GPI (2015) | |
| | Entrevistas a los habitantes del municipio | Identificación de los antecedentes |
| Etapas | Batista (2020) | |
| | Identificación de los usuarios de las cuentas de dinero móvil. | |
| Etapas | Thulani et al (2014) | |
| | Identificación de los usos de las cuentas de dinero móvil | Clasificación tipos de uso de las cuentas de dinero móvil |
| Etapas | Orlikowski (2000) | |
| | Identificación del tipo de promulgación dada por el uso de la tecnología | Caracterización del uso del dinero móvil |

Fuente: Elaboración propia

1.2.1 Elaboración del protocolo de entrevista

El protocolo de entrevista se realizó teniendo en cuenta los indicadores de inclusión financiera en la dimensión de uso, específicamente, en la categoría uso por individuos detallado en la figura 1-2. Las preguntas del protocolo de entrevista se formularon a partir de los indicadores de uso en cada una de las 3 categorías: 1. Adultos formalmente bancarizados, 2. Uso del teléfono móvil y 3. Frecuente de uso, éstos indicadores fueron establecidos por el GPI y se explican en la sección de la revisión bibliográfica y el Marco teórico de referencia.

Figura 1-2 Indicadores de inclusión financiera en la dimensión de uso

| Dimensión | Categoría | Subcategoría | Indicador |
|-----------|----------------------|---------------------------------------|--|
| 2 Uso | Uso (por individuos) | 1 Adultos formalmente bancarizados | % de adultos con una cuenta en una institución financiera formal |
| | | 2 Uso del teléfono móvil | % de adultos que utilizan su celular para hacer pagos |
| | | 3 Frecuencia de uso | Alta frecuencia de uso de una cuenta formal (% de adultos) Ahorro en una institución financiera en el último año. |

Fuente: Elaboración propia con base en GPFÍ (2015)

En total, se realizaron 18 entrevistas a las personas del municipio de Chipatá - Santander, las entrevistas se clasificaron teniendo en cuenta las subcategorías e indicadores detallados mencionados anteriormente, así mismo, se tomó el estudio de Batista (2020) en el que se clasifican los usuarios por frecuencia de uso, en usuarios pioneros, usuarios experimentadores y usuarios recientes. Ahora bien, es importante mencionar que los adultos clasificados en las subcategorías: 1. Adultos con una cuenta de ahorros en una institución financiera formal y 2. Adultos que utilizan su celular para hacer pagos, están igualmente incluidos en alguna de las subcategorías de: 1. usuarios pioneros, 2. Usuarios experimentadores, 3. Usuarios recientes tal como se detalla en la tabla 1-3.

Tabla 1-3 Protocolo de entrevista

| Categoría | Subcategoría | Número de entrevistas | Duración de la entrevista |
|----------------------------------|--|------------------------------|----------------------------------|
| Adultos formalmente bancarizados | Adultos con una cuenta de ahorros en una institución financiera formal | 5 | 5 a 7 minutos Cada una |
| Uso del teléfono móvil | Adultos que utilizan su celular para hacer pagos | 1 | 5 minutos |
| Frecuencia de uso | Usuarios pioneros | 2 | 5 a 7 minutos Cada una |
| | Usuarios experimentadores | 13 | 7 minutos Cada una |
| | Usuarios recientes | 3 | 3 a 5 minutos Cada una |

Fuente: Elaboración propia

Las preguntas de las entrevistas se detallan en el Anexo A – Protocolo de entrevista. Las entrevistas se realizaron con las personas que eran titulares y no titulares de cuentas de dinero móvil. Se realizaron entrevistas teniendo en cuenta el protocolo de entrevista, sin embargo, no se realizó de una manera estructurada para permitir más flexibilidad en las respuestas de los participantes, lo anterior fue importante para entender la variedad de usos, aceptación / no aceptación de las cuentas de dinero móvil y las experiencias de cada usuario.

1.3 Etapa 3: Evaluación y análisis de la influencia de los usos del dinero móvil

Para analizar la influencia de los usos del dinero móvil en la inclusión financiera se tomó como referencia las 3 dimensiones de inclusión financiera propuestas por el GPFI (2015) identificadas en la revisión de la literatura: Acceso, uso y calidad. A su vez, éstas dimensiones permitieron identificar 4 categorías y 16 subcategorías para realizar el análisis de la influencia del dinero móvil en la inclusión financiera.

A partir de la identificación de las dimensiones, categorías y subcategorías de inclusión financiera, resumidas en la tabla 3, se plantearon 12 postulados para analizar la influencia

del dinero móvil en la inclusión financiera del municipio de Chipatá – Santander. A partir de 12 postulados se formularon las preguntas relacionadas en el anexo A que permitieron diseñar un instrumento de entrevista para realizar un análisis cualitativo de la influencia del uso de dinero móvil por categoría de inclusión financiera: acceso, uso y calidad.

Tabla 1-4 Dimensiones, categorías y subcategorías de inclusión financiera analizadas

| Dimensión | Categoría | Subcategoría |
|-------------------|---|--|
| Acceso | Puntos de acceso | Cobertura de telefonía móvil |
| | | Puntos de servicio |
| | | Interoperabilidad de los puntos de servicio |
| Uso | Uso por individuos | Adultos formalmente bancarizados |
| | | Adultos con créditos por entidades reguladas |
| | | Seguros |
| | | Transacciones sin efectivo |
| | | Uso del teléfono móvil |
| | | Remesas |
| Frecuencia de uso | | |
| Calidad | Educación financiera y capacidad | Conocimiento financiero |
| | | Elección |
| | | Comportamiento financiero |
| | Asequibilidad y otras barreras | Costo de uso |
| | | Elección |
| | Comportamiento financiero | |

Fuente: Elaboración propia

Es importante mencionar que éste análisis excluye las categorías de inclusión financiera relacionadas con: Uso por empresas, Conducta de mercado y Protección al consumidor detalladas en la tabla 1-5 dado que, son categorías cuyo análisis se realiza desde la oferta de servicios financieros hacia a la inclusión financiera, asimismo, éstas categorías son excluidas porque su objetivo es analizar la inclusión financiera de las Pymes, análisis que por el contrario, no hace parte del objetivo y el alcance de este trabajo.

Tabla 1-5 Categorías y subcategorías de inclusión financiera excluidas del análisis

| Dimensión | Categoría | Subcategoría |
|------------------|--|---|
| Uso | Uso por empresas | Empresas formalmente bancarizadas Empresas con préstamo o línea de crédito pendiente por instituciones reguladas |
| Calidad | Conducta de mercado y protección al consumidor | Requisitos de divulgación Resolución de conflictos |

Fuente: Elaboración propia

A través de las actividades mencionadas anteriormente, se analizó la influencia de los usos de dinero móvil, en la inclusión financiera de la comunidad rural de Chipatá – Santander en Colombia.

2.Revisión bibliográfica y Marco teórico de referencia

2.1 Concepto y aplicaciones de Dinero Móvil

El dinero móvil es definido por El GSMA ⁵y el Foro Económico mundial como un servicio en el que se utiliza el teléfono móvil para acceder a productos financieros. Es decir, un servicio que permite a los usuarios almacenar y transferir fondos a través de un teléfono celular, éste instrumento ayuda a mejorar el potencial de generación de ingresos de las personas y así reducir la pobreza (Banco Mundial,2017). Además, no exige tener una cuenta bancaria asociada.

De igual manera, el dinero móvil es definido como una herramienta financiera basada en teléfonos móviles que permite transferir dinero en tiempo real de una manera rápida y segura (Gosavi,2017). Aron (2018) lo definen como una innovación reciente que ha permitido proveer servicios financieros a través del teléfono móvil y que tiene en cuenta a la población pobre no bancarizada.

De acuerdo con la asociación GSMA (2020) el dinero móvil se define a partir de las siguientes características, en primer lugar, debe contar con un servicio de recepción y envío de dinero a través de un teléfono móvil que esté disponible para las personas no bancarizadas⁶, seguido de, una red que incluya agentes bancarios⁷ que permitan que el usuario reciba o retire dinero sin necesitar un producto financiero tradicional.

⁵ GSMA: *Global System for Mobile Communications*, una organización global que une al ecosistema móvil para descubrir, desarrollar y ofrecer innovación esencial para entornos comerciales positivos y cambios sociales.

⁶ Personas que no cuentan con acceso a un producto financiero

⁷ No incluye cajeros ATM o las oficinas del banco

Ahora bien, las definiciones de dinero móvil, lo asocian con una serie de innovaciones que combinan servicios financieros de pago con los dispositivos móviles para proveer a los usuarios la capacidad de iniciar, autorizar y completar una transacción financiera (Aron,2017).

De igual manera, el dinero móvil es clasificado en las finanzas digitales y hay consenso de que las finanzas digitales incluyen aquellos productos, servicios y tecnología

que permiten al usuario tener acceso a realizar pagos, ahorrar a través de internet, sin la necesidad de visitar una oficina bancaria (Ozili,2018).

Paralelamente, El Banco Mundial (2014) afirma que las finanzas digitales permiten tener una mayor inclusión financiera y asimismo permiten expandir los servicios financieros básicos a los individuos en países en desarrollo dado que el 50% de las personas en países en desarrollo que no tienen acceso a un servicio financiero si tienen acceso a un teléfono celular (Banco Mundial,2014).

Es importante mencionar que el dinero móvil ha resuelto el problema de infraestructura y costos de la banca tradicional llegando a lugares donde el acceso es complejo y donde los costos de mantener sucursales bancarias es alto (Aron, 2018). De igual manera, el dinero móvil ha transformado la vida de los consumidores pobres, quienes a partir de su teléfono móvil, pueden mantener su dinero en cuentas electrónicas no bancarias y realizar transferencias de manera fácil y rentable (Aron 2017).

El Banco Mundial asegura que el uso del dinero móvil puede aumentar el acceso a servicios financieros más asequibles, seguros y adaptables especialmente en las comunidades rurales de los países en desarrollo (Candiya et al 2018). De hecho, El Fondo de las Naciones Unidas para el Desarrollo del Capital (2015) afirma que el uso del dinero móvil facilita el acceso a los servicios financieros por parte de la población pobre (UNCDF,2015).

Cabe destacar que, la evidencia sugiere que el uso del dinero móvil es una herramienta de inclusión financiera para el desarrollo económico de regiones como África (Candiya et al 2018). En la misma línea, el uso del dinero móvil promueve el acceso a los servicios

financieros en áreas remotas. Kochhar (2009) afirma que el dinero móvil permitió crear canales que extendieron los servicios financieros a los no bancarizados y El Banco Mundial (2014) sostiene que las altas tasas de adopción en telefonía móvil, la carencia de opciones asequibles a productos financieros, especialmente en las comunidades rurales, y las tarifas más bajas en comparación con las cuentas bancarias tradicionales, permitieron una rápida adopción del dinero móvil en las economías en desarrollo.

De igual manera, Kikulwe, et al. (2013); Thulani, Chitakunye & Chummun, (2014) ; Mpofu, (2012), Abor, Amidu & Issahaku (2018) ; Gosavi (2017) concluyeron que el dinero móvil promueve el acceso y el uso de los servicios financieros, y también, tiene la capacidad de fomentar la inclusión financiera. Al mismo tiempo, el estudio de Kikulwe (2014) reveló que uso del dinero móvil tiene un impacto positivo en los ingresos de los hogares rurales en Kenia, además de ayudar a superar limitaciones de acceso al mercado financiero de pequeños agricultores.

2.2 Concepto de Inclusión Financiera

El concepto de inclusión financiera ha sido definido por varios organismos internacionales. El Banco Mundial (2022) lo define como el acceso que tienen individuos y empresas a productos y servicios financieros útiles y asequibles que satisfacen sus necesidades entregados de manera responsable y sostenible. El Banco Mundial también reconoce que es un elemento clave para que la población cuente con herramientas que le permitan proteger sus ahorros y tener un mejor control en el manejo de sus recursos (Banco mundial, 2017). Al mismo tiempo, el Banco Mundial reconoce que la inclusión financiera es un factor clave para reducir la pobreza extrema. (Banco Mundial, 2022).

Por otro lado, el Foro Económico Mundial reconoce que: " la inclusión financiera es clave para crear una sociedad justa y equitativa, así como una economía próspera" (Foro Económico Mundial, 2022). A su vez, el G20 argumenta que: " la inclusión financiera es un facilitador clave en la lucha contra la pobreza" (GPMI,2016).

De la misma forma, La Organización de las Naciones Unidas (2016) lo define como la provisión de servicios financieros asequibles que incorporan a los pobres a la economía, igualmente, la inclusión financiera es definida como el uso de servicios financieros por

parte de los pobres (Ozili,2018). Paralelamente, el CGAP⁸ define la inclusión financiera como el acceso y uso de servicios financieros formales por parte de la población excluida (Lyman & Lauer, 2015). Asimismo, la inclusión financiera implica incrementar el número de personas, en su mayoría pobres, que tienen acceso a servicios financieros a través de una cuenta bancaria (Ozili,2018).

Ahora bien, El Banco Mundial afirma que la inclusión financiera es una estrategia para eliminar o reducir la pobreza (Banco Mundial, 2022). Sin embargo, es necesario enfatizar que no es la única estrategia existente⁹ pues otras estrategias incluyen medidas de protección social, creación de marcos normativos sólidos, garantizar la movilización adecuada de recursos, entre otros (Naciones Unidas,2015). Aun cuando, este trabajo no abarca el tema de reducción o eliminación de la pobreza es necesario mencionarlo porque después de todo, además de la inclusión financiera, hay más estrategias para reducir la pobreza.

La reducción de la pobreza a través de una mayor inclusión financiera se puede dar por el sector público, por el sector privado, o por una unión de estos dos sectores (Ozili,2018). Un ejemplo de esto en Colombia es el CONPES 3424 de 2006, en donde se presenta la política de Banca de las Oportunidades definida en el documento como: “ una política para promover el acceso al crédito y a los demás servicios financieros buscando equidad social”. De igual manera, el CONPES 4005 de 2020 presenta una estrategia para proveer servicios

⁸ CGAP: Consultative Group to Assist the Poor

⁹ La Organización de las Naciones Unidas incluye el fin de la pobreza como uno de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible a cumplir para el año 2030. Cada objetivo de desarrollo sostenible tiene varias metas asociadas, específicamente, el objetivo del fin de la pobreza tiene 5 metas, una de ellas está relacionada con la inclusión financiera:

“Para 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los más vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías y los servicios económicos, incluida la micro financiación” (Naciones Unidas, 2015).

financieros a los ciudadanos y contribuir al crecimiento de inclusión financiera del país a través de dinamización del sector Fintech¹⁰.

De tal manera que, el sector privado, a través de las Fintech y el sector público a través de las políticas, ofrecen las finanzas digitales como una solución para aumentar la inclusión financiera. No obstante, las comunidades de ingreso bajo las utilizarán siempre y cuando los costos de acceder a estas herramientas sean bajos o nulos (Ozili,2018).

Por su parte, la alianza para la inclusión financiera, define la inclusión financiera a partir de 4 dimensiones: acceso, uso, calidad y bienestar (Alliance For Financial Inclusion, 2010). En primer lugar, **el acceso** es definido como la capacidad existente para utilizar los servicios y productos financieros y se mide a través del número de cuentas bancarias abiertas junto con la proporción de la población que tiene una cuenta bancaria. En segundo lugar, **el uso** hace énfasis en la permanencia, es decir, esta dimensión se concentra en aspectos como la regularidad, la frecuencia y duración de la utilización del servicio o producto financiero a lo largo del tiempo. Posteriormente, **la calidad** indica qué tan relevante es el producto o servicio financiero tomando en cuenta el estilo de vida del consumidor, en otras palabras, esta dimensión se concentra en la experiencia que tiene el consumidor frente al producto o servicio financiero, por último, **el bienestar**, definido como el impacto que el producto o servicio financiero tiene en la vida del consumidor.

Ahora bien, algunos autores, definen la inclusión financiera en términos de acceso o en términos de uso, investigaciones recientes combinan estos dos elementos junto con un tercer elemento: la calidad de los servicios (Aron, 2017). El centro para la inclusión financiera (2011) establece que la inclusión financiera se da a partir del acceso a un conjunto de servicios financieros de calidad, mientras que, el Banco Mundial (2014) define la inclusión financiera a partir del uso, como la proporción de personas y empresas que utilizan los servicios financieros, y da un enfoque sustentado en datos que miden la inclusión financiera separando el uso y el acceso a los servicios financieros.

¹⁰ Fintech: Innovaciones tecnológicas en servicios financieros a través de canales digitales, desde por ejemplo, el teléfono celular.

Al respecto, los líderes del G20 aprobaron el Conjunto Básico de Indicadores de Inclusión Financiera del G20 en la Cumbre de Los Cabos en 2012. Como resultado, la GPF¹¹ desarrolló un conjunto más completo de indicadores de inclusión financiera que se aprobaron en la cumbre de San Petersburgo en 2013. El G20, a través de la GPF¹¹ presenta cinco categorías de indicadores de inclusión financiera: adultos bancarizados formalmente¹²; adultos con crédito por instituciones reguladas; empresas formalmente bancarizadas; empresas con préstamo pendiente o línea de crédito de instituciones reguladas, y puntos de servicio.

Al llegar a este punto, es importante señalar que la inclusión financiera puede ser medida desde diferentes dimensiones: acceso, uso, calidad y bienestar, así mismo, hay un conjunto de indicadores de inclusión financiera que permiten medir diferentes objetivos por categoría. De tal manera que, este trabajo se concentra solamente en la categoría de inclusión financiera de adultos bancarizados formalmente, enfocándose en la dimensión del uso.

2.3 Medición de la inclusión financiera: dimensiones de acceso uso y calidad

Como se mencionó anteriormente, la inclusión financiera es comúnmente definida a partir de 4 elementos, acceso, uso, calidad y bienestar. En primer lugar, el acceso, responde a las preguntas de asequibilidad en precio y proximidad física. En segundo lugar, el uso se enfoca en que los productos financieros sean realmente utilizados por los usuarios, tomando en cuenta variables como regularidad, frecuencia y duración del uso del servicio o producto financiero.. En tercer lugar, se encuentran los elementos de calidad y bienestar, mientras que, la calidad se enfoca en los atributos del servicio o producto financiero

¹¹ *The Global Partnership for Financial Inclusion (GPI)*

¹² Este trabajo se enfoca en la categoría de inclusión financiera de *adultos bancarizados formalmente*. Este indicador incluye: el porcentaje de adultos que tienen una cuenta con una institución financiera formal o un proveedor de dinero móvil, y el porcentaje de adultos que informan haber realizado al menos un depósito o retiro de su cuenta en los últimos 12 meses (GPI, 2012).

verificando que se ajusten a las necesidades de los usuarios, el bienestar mide los efectos del producto o servicio financiero sobre el estilo de vida del consumidor.

Ahora bien, diversas organizaciones han realizado mediciones e indicadores a partir de las 4 dimensiones previamente mencionadas, entre éstas organizaciones se encuentra el Banco Mundial (2011); la Alianza para la Inclusión Financiera (2010), El G-20 (2013), la Banca de las oportunidades (2022) y El GPFI (2013). Al respecto, el GPFI (2013) presenta 6 categorías de indicadores básicos para la medición de la inclusión financiera derivados de las tres dimensiones de acceso, uso y calidad presentadas en la figura 2-1.

Las dimensiones de acceso, uso y calidad proporcionan una base para evaluar la inclusión financiera y son tomadas en este trabajo para realizar el análisis de la influencia de los usos de dinero móvil en la inclusión financiera de una comunidad rural en Colombia. Es preciso insistir que en ésta evaluación no se incluye el elemento de bienestar, puesto que, de acuerdo con la Alianza para la inclusión financiera (2010) este último elemento es el más complejo de medir por el hecho de que implica evaluar el impacto que un producto financiero tiene sobre el estilo de vida de un consumidor.

Figura 2-1 Categorías de indicadores para la medición de inclusión financiera

| Dimensión | Categoría | Subcategoría |
|--------------|--|--|
| 1 Acceso | Puntos de acceso | Cobertura de telefonía móvil |
| | | Puntos de servicio |
| | | Interoperabilidad de los puntos de servicio |
| 2 Uso | Uso (por individuos) | Adultos formalmente bancarizados |
| | | Adultos con créditos por entidades reguladas |
| | | Seguros |
| | | Transacciones sin efectivo |
| | | Uso del teléfono móvil |
| | Uso (por empresas) | Remesas |
| | | Frecuencia de uso |
| | | Empresas formalmente bancarizadas |
| | | Empresas con préstamo o línea de crédito pendiente por instituciones reguladas |
| | | |
| 3 Calidad | Educación financiera y capacidad | Conocimiento financiero |
| | | Elección |
| | | Educación financiera de las Pymes |
| | Conducta de mercado y protección al consumidor | Comportamiento financiero |
| | | Requisitos de divulgación |
| | | Resolución de conflictos |
| | Asequibilidad y otras barreras | Costo de uso |
| | | Documentos requeridos |
| | | Otras barreras |

Fuente: Elaboración propia con base en GPFI (2015)

2.4 Dinero móvil e inclusión financiera

Teniendo en cuenta que el índice de inclusión financiera ha sido identificado como una de las 169 metas, enmarcadas en los 17 objetivos de desarrollo sostenible, y es considerado por el Banco Mundial como un indicador clave para reducir la pobreza extrema (Banco mundial 2018), las nuevas tecnologías financieras, Fintech¹³, específicamente las aplicaciones de dinero móvil, tienen un papel clave para promover el acceso a los servicios financieros, empoderar comunidades enteras de ingreso medio –bajo y equiparlas a través del ahorro frente a choques económicos (Esquivias et al., 2020).

El Banco Mundial plantea que las innovaciones, como el dinero móvil, pueden afianzarse de forma más completa en los mercados emergentes, donde existe una gran necesidad de servicios financieros diseñados para atender de manera sostenible a poblaciones dispersas o de bajos ingresos (Banco Mundial,2017). En efecto, el dinero móvil en países en desarrollo está utilizando tecnologías digitales para reducir drásticamente los costos operativos y de otro tipo, lo que ha permitido aumentar la eficiencia del proceso, llegar a más comunidades y aumentar el índice de inclusión financiera. (Kshetri, 2021).

En otro aspecto, las cuentas de dinero móvil, reconocidas por el Banco Mundial como un instrumento para la inclusión financiera, han promovido la bancarización en diferentes regiones en el mundo; en representación de ello se encuentra Asia y África, pioneros en dinero móvil como herramienta para la inclusión financiera (Asongu,2013). Precisamente, un estudio realizado en Ghana reveló que tanto la penetración de la telefonía móvil como la inclusión financiera reducen la incidencia de la pobreza, al tiempo que aumentan el consumo en los hogares. (Abor et al., 2020).

Diferentes estudios dan cuenta de la relación entre las cuentas de dinero móvil y la inclusión financiera. El estudio de Ahmad et al., (2020) evidencia cómo durante la crisis política de Kenia de 2007-2008, el dinero móvil promovió la integración de grupos marginados en la sociedad, especialmente mujeres y particularmente en las zonas rurales. Por otro lado, el mismo estudio evidencia que durante la crisis, cuando las áreas rurales

¹³“...aquellas sociedades cuyo objeto social es el de desarrollar o aplicar innovaciones con base en tecnología que tengan como resultado nuevos modelos de negocio o nuevas aplicaciones, procesos o productos en la provisión de servicios financieros.” (Banca de las oportunidades, P 37, 2020)

quedaron aisladas de las ciudades y las familias dependían del apoyo de sus familiares y amigos, las cuentas de dinero móvil tuvieron un papel clave en conectar familias de ingreso medio – bajo, y además, ayudar al sistema financiero a movilizar recursos más eficientemente (Ahmad et al., 2020).

Por otra parte, se evidenció que las cuentas de dinero móvil redujeron significativamente la exclusión financiera en el distrito de Zimbabue, concretamente, la tasa de exclusión financiera pasó del 70% al 30,3% (Ahmad et al., 2020). De igual manera, un estudio realizado en Lesoto indica que hay relación entre inclusión financiera y dinero móvil, pues la inclusión financiera evolucionó con el dinero móvil a largo plazo (Ngono, 2020).

El Banco Mundial (2017) asegura que “ cuando los pobres están conectados a gran escala, pueden utilizar el dinero móvil para mejorar sus medios de vida” (P 84). El Banco Mundial toma como referencia datos disponibles que provienen de Kenia, donde se logró evidenciar que, ante la crisis, los hogares con acceso a cuentas de dinero móvil estaban mejor capacitados que los que no las tenían para manejar los impactos negativos - incluida la pérdida de empleo, la muerte del ganado o los problemas con las cosechas.

Por otro lado, el Banco Mundial (2017) evaluó en su investigación - Mobile Money for Financial Inclusion - el impacto de las cuentas de dinero móvil en la inclusión financiera de las economías en desarrollo; evidenció que la rapidez y la liquidez de las cuentas de dinero móvil facilitan la inclusión financiera generando efectos positivos en el bienestar de las comunidades.

En algunas economías, en países en desarrollo, se habla de que este tipo de aplicaciones, derivadas de las Fintech, están siendo cada vez más utilizadas por mujeres en comunidades rurales de África e incluso que contribuye a reducir la brecha de género en inclusión financiera. Por ejemplo, un estudio en Ghana (Abor et al., 2018) encontró que el acceso a este tipo de servicios generó grandes beneficios en una comunidad; permitió a mujeres cabeza de hogar incrementar sus ahorros en más del 50%, lo que se tradujo en 185.000 mujeres que dejaron el campo y empezaron a desarrollar negocios o actividades de comercio y por consiguiente ayudaron a reducir la pobreza extrema entre mujeres cabeza de hogar en un 22%.

Aunque, se evidencia que los servicios digitales de Fintech tales como las cuentas de dinero móvil, mejoran el acceso a servicios financieros básicos, lo que conduce a una mayor inclusión financiera especialmente en zonas rurales, hay un aspecto negativo que ocurre debido a que los proveedores de este tipo de servicios por lo general utilizan estrategias de mercadeo y publicidad orientadas solamente a las comunidades de ingreso medio alto.

Al respecto, Ozili (2018) afirma que la publicidad de los proveedores de este tipo de servicios no es tan intensa o tan agresiva para persuadir a aquellos usuarios pobres porque en la mayoría de casos los proveedores de este tipo de servicios consideran que esta población no podrá asumir los costos de usar el servicio, además de que su ganancia es mayor con los clientes de ingreso medio alto. Como consecuencia, los proveedores de los servicios digitales optan por no ofrecer el producto en comunidades rurales de alto riesgo o en aquellas comunidades rurales que no cuentan con acceso a servicios básicos y mucho menos infraestructura que pueda soportar el servicio, sumado al sesgo educativo para el uso de este tipo de servicios (Ozili,2018).

En otras palabras, si proveer este tipo de servicios a las comunidades de ingreso bajo no genera rentabilidad para los proveedores de servicios financieros basados en su análisis de rentabilidad, optarán por concentrarse menos en las comunidades que no tienen la educación financiera básica para usar y entender la herramienta sumado a la capacidad para asumir los costos (Ozili,2018). En consecuencia, se tendrá una herramienta de inclusión financiera para las comunidades de ingreso bajo que no será ofrecida y por ende no será utilizada porque no es rentable para las empresas que proveen este tipo de servicios.

2.5 Inclusión Financiera y Dinero Móvil En Colombia

Para empezar, es importante señalar que la inclusión financiera en Colombia está enmarcada en la agenda de política pública a través del CONPES 3424 de 2006 en el que se estableció la Banca de las Oportunidades, un programa del Gobierno Nacional administrado por Bancoldex para promover la inclusión financiera en el país. El último

reporte de inclusión financiera¹⁴, presentado por la Banca de las Oportunidades junto con La Superintendencia Financiera de Colombia, muestra un diagnóstico positivo en las cifras de acceso y uso en inclusión financiera con corte año 2021. El indicador de acceso cerró en el 90.5% y el indicador de uso cerró en 74.8% (Banca de las oportunidades, 2022).

Al respecto, conviene decir que las metas planteadas en el plan de desarrollo 2018 - 2022 dan cuenta que se buscaba alcanzar un nivel de acceso a productos financieros del 85% en Colombia y que la meta se cumplió pues como se mencionó previamente, el indicador de acceso para el año 2021 cerró en el 90.5%. Lo anterior, es explicado principalmente por las estrategias de inclusión financiera que se han implementado en Colombia.

Una de las estrategias de inclusión financiera implementadas en Colombia fue realizar la entrega de subsidios otorgados por el Gobierno a través de cuentas de dinero móvil, lo que permitió la apertura de 1 millón de cuentas nuevas durante el año 2020 (Buitrago, 2022). Por su parte, El Departamento de Prosperidad Social desarrolló una estrategia para la bancarización de los participantes del programa Más Familias en Acción, usando las cuentas de dinero móvil, específicamente Daviplata, esta estrategia permitió la apertura de un millón de cuentas (USAID 2019). La Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional afirma que las cuentas de dinero móvil han tenido un impacto significativo en el indicador de inclusión financiera en Colombia (USAID,2019).

Ahora bien, aun cuando el indicador de acceso muestra un avance favorable, se evidencia una diferencia respecto al indicador de uso. Mientras el indicador de acceso muestra que en Colombia el 90.5% de la población cuenta con un producto financiero, el indicador de uso muestra que solamente el 74.8% de los adultos en Colombia tiene un producto financiero activo o vigente, de tal manera que, el indicador de uso está 15.7% por debajo del indicador de acceso.

¹⁴ El reporte de inclusión financiera en Colombia es presentado por la Banca de las Oportunidades junto con la Superintendencia Financiera de Colombia, éste reporte se enfoca en el acceso y uso de servicios financieros por parte de los Colombianos. (Banca de las Oportunidades, 2022).

La tabla 2-1 muestra el indicador de acceso y uso por región en Colombia, se evidencia que la región con mayor acceso y uso de productos financieros en Colombia es la región centro Oriente, en contraste con la región Caribe que muestra indicadores de acceso y uso inferiores respecto a las demás regiones en Colombia.

Tabla 2-1 indicador de acceso y uso por región en Colombia con corte a 2021

| Región | Acceso | Uso |
|-----------------------|---------------|--------------|
| Caribe | 77.7% | 61.2% |
| Centro Oriente | 94.3% | 81.6% |
| Centro Sur | 88.3% | 71.8% |
| Eje Cafetero | * | 86.2%* |
| Llano | 82.6% | 68.1% |
| Pacífico | 83.0% | 65.1% |

*Banca de las oportunidades aclara en su informe (2022) que el dato está en revisión.

Fuente: Elaboración propia con base en Banca de las Oportunidades (2021)

La región Centro Oriente de Colombia se tomó como la población general para este trabajo dado que presenta los indicadores de acceso y uso en inclusión financiera más altos de Colombia, 94.3% y 81.6% respectivamente. Por este motivo, se realizó un comparativo de cifras del indicador de uso en los departamentos que conforman la región llegando a la conclusión que el departamento con el indicador de uso más alto en la región es Santander. De tal manera que partiendo de lo general a lo específico, Santander es el departamento que se tomó como base para seleccionar una comunidad rural para llevar a cabo éste trabajo. En la tabla 2-2 se detalla el indicador de acceso y uso por departamento en la región centro oriente:

Tabla 2-2 : indicador de uso en la Región Centro oriente de Colombia con corte a 2021

| Departamento | Indicador de Uso |
|---------------------|-------------------------|
| Boyacá | 70.8% |
| Cundinamarca | 61.8% |
| Norte de Santander | 69.6% |
| Santander | 75.9% |

Fuente: Elaboración propia con base en Banca de las Oportunidades (2021)

Ahora bien, Santander no solo se caracteriza por ser el departamento de la Región Centro Oriente de Colombia con el indicador más alto de uso de productos financieros, todavía más, el primer corresponsal bancario del país se implementó en Santander. Este primer

corresponsal bancario se abrió en el año 2006 en el municipio de Chipatá, fue una iniciativa de Bancolombia y el Gobierno Nacional (Presidencia de la República De Colombia, 2007).

Al respecto, la comunicación de la Presidencia de la República señala que:

“Cartagena, 11 ago. (SNE).-En el municipio de Chipatá, Santander, funciona desde hoy el primer Corresponsal No Bancario (CNB) de Colombia. Se trata del Supermercado autoservicio Danubio, de propiedad del señor Exelino Santoyo Rodríguez. En su supermercado, don Exelino ya ofrece a los cerca de 4.800 habitantes de Chipatá, la posibilidad de realizar transacciones financieras como consignaciones, retiros, consulta de saldos y transferencias entre cuentas, operaciones que nunca se había soñado hacer en este municipio. En su primer día de operaciones como Corresponsal del Banco Bancolombia, hizo 23 transacciones entre consignaciones y retiros de dinero en efectivo” (Presidencia de la República De Colombia, 2007).

Respecto a las cuentas de dinero móvil, el último reporte de Colombia Fintech indica que el año 2021 cerró con 26 millones de usuarios de dinero móvil, cifra que comparada con el año inmediatamente anterior, creció en un 195% , pues para el año 2020 el número de usuarios de cuentas de dinero móvil había cerrado en 8 millones de personas. (Colombia Fintech,2022). En lo que respecta a las cuentas de dinero móvil con el mayor número de usuarios en Colombia, se destacan *Daviplata* y *Nequi* con 13.8 y 10 millones de usuarios respectivamente, de modo que las dos aplicaciones abarcan cerca del 92% de los usuarios en Colombia y mueven cerca de \$109 millones de pesos representados en más de 1.900 millones de transacciones, razón por la que se tomó estas dos cuentas de dinero móvil para el estudio.

3. Usos e influencia del dinero móvil en diferentes contextos a nivel mundial y regional.

Por lo que se refiere al número de servicios de dinero móvil ofertados a nivel mundial, con corte al año 2021, se contaba con 316 servicios activos en el mundo (GSMA, 2022) en comparación con 2019 año en el cual se contaba con 290 servicios. Ahora bien, de acuerdo al GSMA (2020) en 2019 se movieron \$US 690 billones a nivel global, cifra que aumentó para el año 2021, año en el cual se movió \$US 1 trillón representando un crecimiento en el valor de transacciones del 31% en tan solo dos años.

A su vez, el número de cuentas de dinero móvil registradas en 2019 fue de 1.4 billones (GSMA,2020), a diferencia de 2021, donde el número de cuentas de dinero móvil fue de 1.35 billones, de manera que, se genera un aumento en cuentas registradas del 18% (GSMA 2022). De hecho, el crecimiento del número de cuentas registradas es representativo en las regiones de Asia, con un crecimiento del 30%, seguida de África con un aumento en cuentas registradas del 17% y finalizando con América Latina y el Caribe con un crecimiento del 22%.

De igual manera, de acuerdo con la GSMA (2022), el nivel de valor de transacción es representativo en África, Asia y América Latina y el Caribe, regiones donde con corte a 2021 se movieron \$US 697 billones, \$US 141 billones y \$30 billones respectivamente. Mientras tanto, a nivel global, el uso de dinero móvil está dado principalmente por depósitos

de dinero, desembolsos masivos, transacciones P2P¹⁵ , pago a establecimientos de comercio, pago de facturas y remesas.

En otro aspecto, las cuentas de dinero móvil, reconocidas por el Banco Mundial como un instrumento para la inclusión financiera, han promovido la bancarización en diferentes regiones en el mundo; en representación de ello se encuentra Asia y África, pioneros en dinero móvil como herramienta para la inclusión financiera (Asongu,2013). Precisamente, un estudio realizado en Ghana reveló que tanto la penetración de la telefonía móvil como la inclusión financiera reducen la incidencia de la pobreza, al tiempo que aumentan el consumo en los hogares. (Abor et al., 2020).

3.1 Usos Del Dinero Móvil a Nivel Mundial

A nivel global, el valor de la industria del dinero móvil por tipo de transacción está cerca de 1 Trillón de dólares, tal como se muestra en la tabla 2, cuyo uso se distribuye de la siguiente manera: transacciones P2P US\$ 387 billones, depósitos US \$261 billones, retiros US \$178 billones, pagos en establecimientos de comercio US \$ 66 billones, desembolsos masivos US \$66 billones, pago de facturas US \$ 61 billones, remesas internaciones US\$16 billones, *airtime* US\$12 billones (GSMA, 2022). Se evidencia que las cuentas de dinero móvil son mayormente utilizadas en las transacciones P2P que representa el 38.7% de las transacciones en dólares, seguido de los depósitos en cuenta con un 26.1% y dejando en último lugar al concepto de *airtime* con un 1.2% sobre el valor total.

3.2 Usos De Dinero Móvil En Asia:

El Banco Mundial afirma que las remesas de migrantes en la Asociación de Naciones del Sudeste Asiático –ASEAN-16 e India sumaron \$78 billones durante el año 2019 (GSMA,2020). Estas remesas se realizan, en su gran mayoría, a través de canales

¹⁵ P2P: Pagos persona a persona: se realiza transferencia de fondos a través de un tercero.

¹⁶ Integrada por Indonesia, Filipinas, Malasia, Singapur, Tailandia, Vietnam, Brunei Darussalam, Camboya, Laos y Myanmar.

tradicionales como WesternUnion, sin embargo, después de la pandemia de Covid19 muchas de éstas transferencias pasaron de hacerse a través de canales tradicionales a hacerse en aplicaciones de dinero móvil, de hecho, éstas transacciones alcanzaron cifras de \$8,4 billones (Morgan, 2022).

En la tabla 3-1 se muestra las cuentas de dinero móvil en Asia, es importante mencionar que estas cuentas han tenido un crecimiento del 107% en número de cuentas registradas, pues, en el año 2019 se tenían 158 millones de cuentas, cifra que para el año 2021, cerró en 328 millones de cuentas registradas.

Tabla 3-1 Cuentas de dinero móvil en Asia con corte a 2021

| Asia del Sur | | Asia del Este & pacífico | |
|--------------|----------------------------|--------------------------|----------------------------|
| País | Aplicación de dinero móvil | País | Aplicación de dinero móvil |
| Afganistán | Roshan | Cambodia | MetFone Wing |
| Bangladesh | Grameenphone | Laos | Unitel |
| India | Eko Airtel | Malasia | Merchantrade |
| Maldivas | Dhiraaguu | Myanmar | Telenor |
| Nepal | Fonepay | Papúa Nueva Guinea | NationWide |
| Pakistán | Jazz,Telenor,Ufone | Filipinas | PayMaya |
| Sri Lanka | Mobitel | | |

Fuente: Elaboración propia con base en GSMA,2022

3.3 Usos De Dinero Móvil en África:

De acuerdo con el Global Findex emitido por el Banco Mundial (2021) el dinero móvil permitió el crecimiento en titularidad de cuentas, especialmente, en la región de África, donde el 33% de los adultos tiene una cuenta de dinero móvil.

Diferentes estudios dan cuenta de la relación entre las cuentas de dinero móvil y la inclusión financiera, el estudio de Ahmad et al., (2020) evidencia cómo durante la crisis política de Kenia de 2007-2008, el dinero móvil promovió la integración de grupos marginados en la sociedad, especialmente mujeres y particularmente en las zonas rurales. Por otro lado, el mismo estudio evidencia que durante la crisis, cuando las áreas rurales quedaron aisladas de las ciudades y las familias dependían del apoyo de sus familiares y amigos, las cuentas de dinero móvil tuvieron un papel clave en conectar familias de ingreso

medio – bajo, y además, ayudar al sistema financiero a movilizar recursos más eficientemente (Ahmad et al., 2020).

Por otra parte, se evidenció que las cuentas de dinero móvil redujeron significativamente la exclusión financiera en el distrito de Zimbabue, concretamente, la tasa de exclusión financiera pasó del 70% al 30,3% (Ahmad et al., 2020). De igual manera, un estudio realizado en Lesoto indica que hay relación entre inclusión financiera y dinero móvil, pues la inclusión financiera evolucionó con el dinero móvil a largo plazo (Ngono, 2020).

Sin embargo, este efecto de las cuentas de dinero móvil en la inclusión financiera no se limita únicamente a tener una cuenta de dinero móvil o hacer transferencias a través de ella, sino también en términos de ahorro, y cómo el respaldo de éste ahorro influye para la obtención de préstamos. El Banco Mundial (2022) afirma que las cuentas de dinero móvil en África son un método importante de ahorro pues el 39% de los titulares de cuentas de dinero móvil la usan para ahorrar.

De hecho, los bienes limitados que poseen los pobres en las zonas rurales, frecuentemente, toman forma de objetos valiosos como ganado u oro que son bienes ilíquidos. En tiempos de crisis, estos tipos de activos son difíciles de convertir en efectivo y pierden valor si todas las familias en una misma comunidad están buscando convertir activos similares en dinero al mismo tiempo. Las cuentas de dinero móvil se convierten entonces en un medio accesible, confiable y líquido para las comunidades (Banco Mundial, 2017).

El Banco Mundial (2017) asegura que “cuando los pobres están conectados a gran escala, pueden utilizar el dinero móvil para mejorar sus medios de vida” (P 84). El Banco Mundial toma como referencia datos disponibles que provienen de Kenia, donde se logró evidenciar que, ante la crisis, los hogares con acceso a cuentas de dinero móvil estaban mejor capacitados que los que no las tenían para manejar los impactos negativos - incluida la pérdida de empleo, la muerte del ganado o los problemas con las cosechas.

En algunas economías, en países en desarrollo, se habla de que este tipo de aplicaciones, derivadas de las Fintech, están siendo cada vez más utilizadas por mujeres en comunidades rurales de África e incluso que contribuye a reducir la brecha de género en

inclusión financiera. Por ejemplo, un estudio en Ghana (Abor et al., 2018) encontró que el acceso a este tipo de servicios generó grandes beneficios en una comunidad; permitió a mujeres cabeza de hogar incrementar sus ahorros en más del 50%, lo que se tradujo en 185.000 mujeres que dejaron el campo y empezaron a desarrollar negocios o actividades de comercio y por consiguiente ayudaron a reducir la pobreza extrema entre mujeres cabeza de hogar en un 22%.

En la Tabla 4 se muestra las cuentas de dinero móvil en África del Norte y Oriente medio, es importante mencionar que estas cuentas han tenido un crecimiento del 22% en número de cuentas registradas, pues, en el año 2019 se tenían 469 millones de cuentas, cifra que para el año 2021, cerró en 605 millones de cuentas registradas.

Tabla 3-2 Cuentas de dinero móvil en África con corte a 2021

| Oriente medio y África del Norte: | |
|-----------------------------------|----------------------------|
| País | Aplicación de dinero móvil |
| Egipto | Orange |
| Irak | Zain |
| Jordan | Orange |
| Marruecos | Al Barid Bank, Orange |
| Tunisia | Orange |

Fuente: Elaboración propia con base en GSMA,2022

3.4 Usos De Dinero Móvil en Europa y Asia Central:

En la actualidad, se cuenta con 22 millones de cuentas de dinero móvil registradas en la región de Europa y Asia Central, de las cuales, solamente 5 millones de cuentas se encuentran activas, y cuyo volumen anual de transacción en dólares asciende a 6.3 billones (GSMA, 2022).

Es importante mencionar que la prevalencia del dinero móvil en Europa es muy baja comparado con la región de África y Asia que mueven anualmente US\$ 697 billones y US \$328 billones respectivamente (GSMA, 2022). Sin embargo, el dinero móvil impacta las remesas de los migrantes desde Europa a sus países de origen, estos servicios han sido diseñados para enfrentar tres desafíos que enfrentan los migrantes, el primero está dado por un sector bancario muy limitado en sus países de origen, seguido del alto costo de las

transferencias bancarias y de los métodos informales y no seguros para enviar el dinero (Bounie, Diminescu & François,2013).

El volumen anual de transacciones en dólares aumentó un 19% respecto al año inmediatamente anterior, año en el que se registraron 4 billones de transacciones en dólares. En la tabla 3-3 se muestra las cuentas de dinero móvil en Europa y Asia Central

Tabla 3-3 Cuentas de dinero Móvil en África con corte a 2021

| Europa y Asia Central | |
|-----------------------|-----------------------------------|
| País | Aplicación de dinero móvil |
| Armenia | VivaCell – MTS |
| Georgia | JSC Mobile Finance Service |
| Kirguistán | Kyrgyz Investment and credit Bank |

Fuente: Elaboración propia con base en GSMA,2021

3.5 Usos De Dinero Móvil en América Latina y El Caribe:

El uso del dinero móvil en América Latina constituye una oportunidad para promover la inclusión financiera en la región, este dato es importante porque en países de Latinoamérica cerca del 70% de la población no está bancarizada (Rojas-Torres et al., 2021). Sin embargo, el uso del dinero móvil es bajo comparado con otras regiones en el mundo, lo que es explicado por los problemas de confianza con las instituciones financieras, especialmente en países como México (Chiang et al. 2018).

Así mismo, El Global Findex del Banco Mundial (2022) sostiene que la desconfianza en el sistema financiero es una gran barrera en algunos países como México, donde la tercera parte de los adultos no bancarizados indicaron que no tienen una cuenta bancaria en un sistema financiero tradicional porque desconfían del sistema (Banco Mundial, 2022). De la misma manera, uno de cada tres adultos no bancarizados entrevistados en Colombia, Argentina y Bolivia para el último estudio del Banco mundial para el Global Findex (2022) indicaron tener la misma barrera de desconfianza en sistema financiero frente al acceso a un producto financiero.

De lo anterior, se infiere que ésta desconfianza en el sistema financiero tradicional ha sido un punto a favor para las cuentas de dinero móvil que al contrario de las cuentas bancarias

tradicionales si permiten rastrear los flujos de dinero. De hecho, las visualizaciones claras y la comprensión del funcionamiento de las aplicaciones de dinero móvil son muy importantes para el consumidor e incentivan la confianza en la aplicación de dinero móvil (Chiang et al., 2018).

Si bien el uso de dinero móvil en la región es bajo, América Latina y el Caribe registraron la tasa de actividad más alta del mundo para el año 2019 (GSMA, 2019). De hecho, el dinero móvil llega a las personas más pobres y excluidas del sistema financiero, lo anterior se puede notar en la escala de la tasa de penetración del dinero móvil que es alta en Paraguay, Haití, Bolivia y Honduras, es media en países como Colombia, México y El Salvador. Mientras que en países como Argentina, República Dominicana, Brasil, Guatemala, Perú y Nicaragua es baja. (GSMA,2019).

La pandemia de Covid 2019 fomentó el uso de las aplicaciones de dinero móvil en América Latina y el Caribe, pues, cerca del 15% de los adultos en la región realizó al menos un pago de servicios públicos a través de estas aplicaciones (Banco Mundial, 2022). En Bolivia, por ejemplo, el 23% de los adultos realizó un pago de servicios públicos a través de las cuentas de dinero móvil, situación que ocurrió de la misma manera en Brasil con un 18% de los adultos seguido de Colombia, Ecuador, Honduras y Perú con el 15%.

En contraste, países como México y Guatemala aun presentan un rezago en la adopción de las cuentas de dinero móvil dado principalmente por la preferencia del efectivo en un 52% para Guatemala y un 37% para México, seguido de la percepción de confianza y seguridad, ya que en Guatemala un 46% de las personas no bancarizadas lo ven como una barrera de acceso.

Asimismo, la distribución de cuentas de dinero móvil en la región de América Latina y El Caribe está dada de la siguiente manera: América del sur tiene el 53% de todas las cuentas de dinero móvil en la región, seguido de América Central con un 34% y cerrando con el Caribe que tiene un 13%. (GSMA,2019). Para el año 2021, América latina y el caribe contaba con 49 millones de cuentas de dinero móvil registradas, respecto a 2020 donde se tenían 39 millones de cuentas. En la tabla 3-4 se evidencia las cuentas de dinero móvil de la región.

Tabla 3-4 Cuentas de dinero Móvil en América Latina y el Caribe con corte a 2021:

| América Latina y El Caribe | |
|----------------------------|---------------------------------------|
| País | Aplicación de dinero móvil |
| Bolivia | Tigo |
| El Salvador | Tigo |
| Guatemala | Tigo |
| Guayana | Guyana T&T Company |
| Haití | Digicel, Haitipay |
| Honduras | Tigo |
| México | Transfer |
| Nicaragua | Banpro Grupo Promerica |
| Paraguay | Claro, Personal, Tigo |
| Colombia | Nequi, Daviplata, Tpaga, Tuyapay,dale |

Fuente: Elaboración propia con base en GSMA, 2021 & Colombia Fintech,2022

4. Caracterización de los usos del dinero móvil, en una comunidad rural (Chipatá – Santander)

La caracterización de los usos del dinero móvil en Chipatá - Santander se realizó tomando como referencia a Orlikowski (2000), Thulani *et al.* (2014) y Batista (2020). Para comenzar, el uso del dinero móvil se caracterizó desde la perspectiva de estructura tecnológica, planteada por Orlikowski (2000) en la que el uso de una tecnología es promovida por los usuarios, es decir, desde sus prácticas recurrentes y no desde una estructura tecnológica enmarcada netamente en un artefacto tecnológico dado.

Al respecto, Orlikowski (2000) señala que la tecnología se estudia desde dos aspectos: la tecnología como artefacto y el uso de la tecnología. Es necesario entender que el uso de una tecnología está influenciado por diferentes variables, una de ellas está asociada al entendimiento del usuario sobre las propiedades y las funciones de la tecnología, seguida de las dinámicas sociales, acciones y prácticas recurrentes con las que interactúa el usuario (Orlikowski, 2000).

De tal manera que, Orlikowski (2000) afirma que si se estudia el uso de una tecnología desde la perspectiva del artefacto tecnológico nos enfocaríamos netamente en las características que el diseñador de la tecnología desarrolló para la misma e ignoraríamos las dinámicas asociadas al uso de la tecnología. Por el contrario, al concentrarnos en la acción humana respecto al uso de la tecnología se puede evidenciar que el uso se da en maneras diferentes según la circunstancia o la necesidad del usuario, de ahí que, un usuario puede llegar a tener la versión editada de una herramienta, al ignorar características de la herramienta y concentrarse en otras características que pueden ser más funcionales para el usuario según su necesidad.

4.1 Antecedentes

4.1.1 Chipatá Santander:

El municipio de Chipatá – Santander, fue fundado en 1537 y tiene una población de menos de 6.000 habitantes. El municipio está ubicado a 247 kilómetros de Bucaramanga y está dividido en 12 veredas: Mulatal, El papayo, Batán, Tubavita, San Miguel, Centro, Salitre Seco, Mirabuenos, Cruces, El Hatillo, Tierra Negra, Llano de San Juan, y el casco urbano que actualmente cuenta con un barrio. En el municipio de Chipatá predomina la producción de caña, el cultivo de hortalizas y la ganadería.

En Chipatá no hay oficinas bancarias, la oficina bancaria más cercana está a 40 minutos del casco urbano, sin embargo, el pueblo cuenta con 1 cajero automático del Banco Agrario y 2 corresponsales bancarios de Bancolombia provistos por una ferretería y una tienda de abarrotes en el casco urbano. Lo anterior, gracias a que el gobierno y Bancolombia dieron forma al concepto de corresponsales bancarios en el año 2006 cuando se implementó el primer corresponsal bancario del país en el Supermercado Danubio del municipio de Chipatá.

En 2006, Bancolombia creó la figura de corresponsal bancario e implementó el primer corresponsal bancario en Chipatá con el fin de fortalecer la entrega de microcréditos a personas de nivel 1 y 2 del SISBEN¹⁷, y madres cabeza de hogar. Al respecto, La Presidencia de la República de Colombia emitió un comunicado en el año 2006 en el que resalta:

En el municipio de Chipatá, Santander, funciona desde hoy el primer Corresponsal No Bancario (CNB) de Colombia. Se trata del Supermercado autoservicio Danubio, de propiedad del señor Exelino Santoyo Rodríguez. El lanzamiento del primer

¹⁷ Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales

Corresponsal No Bancario se hizo en la XII Convención Bancaria 2006, que se realizó en Cartagena y a la que asistió el presidente Álvaro Uribe Vélez.

En su supermercado, don Exelino ya ofrece a los cerca de 4.800 habitantes de Chipatá, la posibilidad de realizar transacciones financieras como consignaciones, retiros, consulta de saldos y transferencias entre cuentas, operaciones que nunca se había soñado hacer en este municipio. En su primer día de operaciones como Corresponsal del Banco Bancolombia, hizo 23 transacciones entre consignaciones y retiros de dinero en efectivo. (Presidencia de la República de Colombia, 2006).

De igual manera, la comunicación de La Presidencia de la República de Colombia (2006) afirma que a través de los corresponsales bancarios se beneficiaría a las personas pobres que estaban más expuestas al sistema de préstamos gota a gota, como consecuencia de no tener acceso a los bancos. (Presidencia de la República de Colombia, 2006).

Inicialmente, el primer corresponsal bancario del país, ubicado en el casco urbano del municipio de Chipatá, ofrecía la posibilidad de realizar transacciones financieras como consignaciones, transferencias entre cuentas, desembolsos y pagos en efectivo por concepto de operaciones activas de crédito, expedición de extractos, retiros, y consulta de saldos. En la actualidad, 17 años después de su implementación, el corresponsal bancario ofrece los mismos servicios regulados en el Decreto 2233 de 2006, emitido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, y, además, ofrece la posibilidad de retirar efectivo a través de ahorro a la mano en Bancolombia y las aplicaciones de dinero móvil, específicamente, *Nequi*.

4.1.2 La tecnología de las cuentas de dinero móvil: Nequi

La tecnología considerada en este trabajo es una cuenta de dinero móvil: *Nequi*, lanzada al mercado en el año 2016, de acuerdo con el director de Nequi, ésta cuenta de dinero móvil nace como resultado de procesos de innovación cuyo objetivo principal fue acercar a los jóvenes a la banca y responder a sus necesidades financieras.

De igual manera, *Nequi* se diseñó con la intención de ofrecer a los jóvenes la posibilidad de organizar sus finanzas, pues, los investigadores encargados de desarrollar el producto notaron que los jóvenes preferían organizar sus gastos desde una perspectiva del efectivo,

es decir, separaban el dinero en diferentes propósitos: servicios públicos, gastos personales, alimentación etc. Ahora bien, los investigadores notaron que se necesitaba una aplicación que permitiera realizar la misma gestión del dinero sin, concretamente, tener el el dinero en efectivo; de modo que *Nequi* se diseñó para gestionar el dinero llevando esa gestión al mundo digital.

En general, *Nequi* permite abrir una cuenta de ahorros simplificada desde el celular, permite separar el dinero en bolsillos virtuales, es decir, separar los gastos como normalmente se haría con el efectivo; además permite crear metas de ahorro. *Nequi* nace por fuera de Bancolombia, un banco tradicional y se implementó como una solución de *Core bancario* utilizando tecnologías de la nube.

Nequi empezó una prueba piloto con un grupo pequeño de personas en noviembre de 2015 y lanzó la aplicación masivamente al mercado en abril de 2016, ahora bien, la aplicación ya se encontraba disponible en el mercado, el reto era que cada vez más personas abrieran una cuenta *Nequi* en su celular, para ello, implementaron estrategias para aumentar el número de usuarios en *Nequi*. La primera estrategia consistió en crear la posibilidad de comprar juegos de *Xbox* y *PlayStation* en línea de manera sencilla, por otro lado, realizaron una alianza con *Paypal* para ofrecer a los usuarios la posibilidad de traer el dinero del exterior, incluso, *Gamers* que recibían premios de juegos por *PayPal* podían traerlo con *Nequi*.

A su vez, la alianza con *PayPal* permitió que los usuarios de *Nequi* entendieran que podían cobrar sus servicios a través de *Nequi*, además, permitió desarrollar más funcionalidades de uso en la aplicación. Al respecto, el Director de *Nequi* afirma en el Podcast Innovación Bancolombia que:

...Las personas, por ejemplo, que empezaron a encontrar esta solución ya empezaron a cobrar también con *Nequi*, son personas que prestan servicios y empiezan a desarrollar otros servicios, entonces nos ha servido mucho también para desarrollar, por ejemplo, el tema de cobros *Nequi* que es la punta como medio

B2C¹⁸ de *Nequi*, y es: yo soy una persona independiente o vendo en redes sociales y puedo cobrar con *Nequi* y mandar cobros *Nequi* entonces por ejemplo nos ha desarrollado otro tipo de productos sobre esas personas que encontraron y se vincularon a *Nequi* sobre eso”. (Vásquez, A. 2019, Innovación Bancolombia).

Aquí es necesario detenerse un momento a fin de describir el funcionamiento de *Nequi*, pues, de acuerdo con lo estipulado por *Nequi*, para retirar el dinero, el usuario debe ingresar a la aplicación en su celular y elegir la opción de retiro en corresponsal, la aplicación genera un código al usuario quién deberá indicarlo a la persona en el corresponsal para realizar su transacción. Aunque los retiros *Nequi* a través de los corresponsales bancarios tienen un monto máximo de \$4.000.000 por retiro, esto depende de la disponibilidad del efectivo en el corresponsal y el cupo que éste tenga para realizar transacciones.

4.2 Usos de dinero móvil en Chipatá Santander:

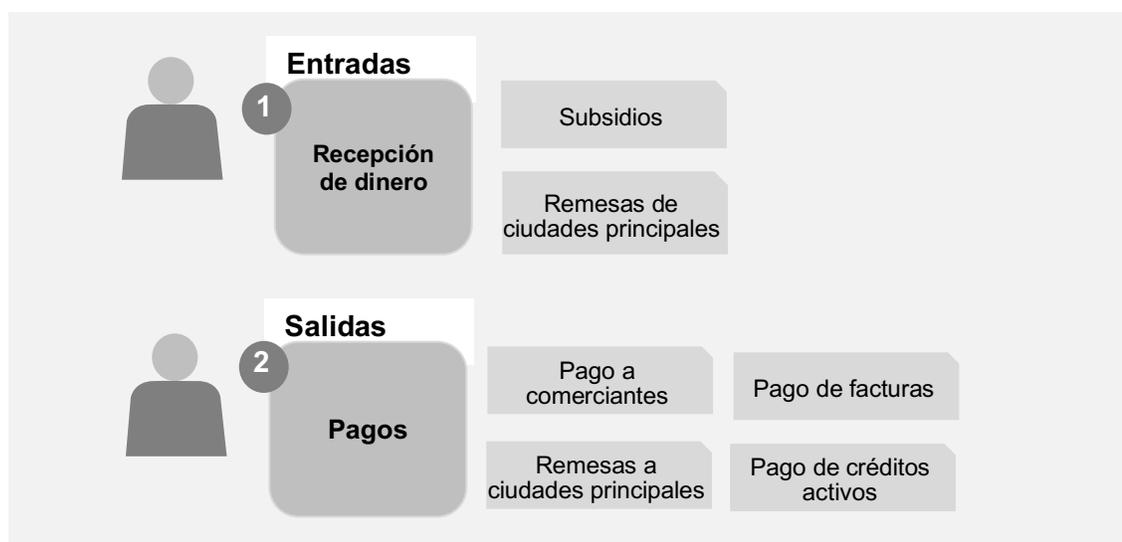
El uso de dinero móvil en Chipatá está dado principalmente en dos categorías: pagos y recepción de dinero. El porcentaje de personas, identificado en este trabajo, que tienen acceso al menos a un producto de dinero móvil es del 58%. A la vez, el 40% de las personas entrevistadas manifestó no tener acceso a una cuenta de dinero móvil, sin embargo, manifestaron conocerlas y haber realizado al menos una consignación a un producto de dinero móvil a través de uno de los dos corresponsales bancarios disponibles en el casco urbano del municipio de Chipatá. Al mismo tiempo, el 2% de las personas entrevistadas manifestó no conocer las cuentas de dinero móvil.

En la figura 4-1 se detallan las entradas y salidas respecto al uso de dinero móvil en el municipio de Chipatá-Santander. Las entradas de dinero se dan principalmente por el pago a comerciantes en el casco urbano del municipio, particularmente, por servicios de alimentación y provisiones para los hogares en las veredas El papayo, San Miguel y el Hatillo. Este tipo de pago tiene la particularidad de funcionar en dos vías: en primer lugar, familias en la zona rural de Chipatá que realizan pagos por la compra de provisiones en el

¹⁸ B2C: *Business to consumer*: empresas que venden directo al consumidor final

casco urbano de Chipatá o en municipios cercanos como Vélez, y, en segundo lugar, familias en ciudades como Bogotá y Bucaramanga que envían el dinero al comerciante en Chipatá con el fin de enviar provisiones a sus familiares en las veredas del municipio.

Figura 4-1 Entradas y salidas en las cuentas de dinero móvil



Fuente: Elaboración propia

4.2.1 Remesas a ciudades principales, subsidios y salarios:

Al mismo tiempo, las salidas de dinero a través de las cuentas de dinero móvil en Chipatá están dadas por remesas a ciudades principales. Dentro de las entrevistas realizadas se evidenció que las personas entre 42 y 57 años envían dinero a sus familiares en ciudades como Bogotá y Bucaramanga, y municipios vecinos como Vélez y Barbosa, por concepto de manutención. Por su parte, las personas entre 18 y 35 años utilizan activamente estas cuentas de dinero móvil para realizar pagos de facturas, principalmente a operadores de telefonía móvil y catálogos de venta directa.

En contraste, la entrada de dinero a través de las cuentas de dinero móvil está dada en su mayoría por remesas de ciudades principales, subsidios, y salarios. Se evidenció que, en

su mayoría, las personas de la tercera edad reciben el subsidio del adulto mayor, a través de intermediarios: hijos o nietos que reciben los fondos para realizar el traslado al beneficiario.

4.2.2 Uso indirecto de las cuentas de dinero móvil - intermediarios:

Se evidenció que los usuarios más jóvenes de la población entrevistada tienen más probabilidad de usar las cuentas de dinero móvil, incluso, no solo son titulares de una cuenta de dinero móvil, también actúan como intermediarios. Ahora bien, las personas que no usan las cuentas de dinero móvil, los usuarios experimentadores y los usuarios recientes tienen en común que, en su mayoría, disponen de un intermediario para realizar sus transacciones, entre otros, un familiar quien realiza la transacción por ellos.

Lo anterior, sugiere la necesidad de implementar estrategias de educación financiera que permitan aumentar el número de usuarios de cuentas de dinero móvil para que los propietarios de las cuentas de dinero móvil y aquellos que no usan las cuentas de dinero móvil tengan la capacidad de hacerlo por sí mismos, entonces, se evitaría el riesgo de pérdida del efectivo por permitir que un intermediario administre parte de sus finanzas a través de éstas cuentas de dinero móvil.

4.2.3 Pago de facturas a través de las cuentas de dinero móvil:

Respecto a los pagos de facturas a través de las cuentas de dinero móvil, se evidenció que los usuarios prefieren hacerlo directamente en las oficinas dispuestas para ello, por el hecho de que tienen la necesidad de tener evidencia que respalde el pago, por ejemplo, un comprobante de pago, un sello, un recibo en papel que corrobore que el pago se realizó de manera adecuada.

4.2.4 Ahorro en las cuentas de dinero móvil:

Los participantes, específicamente, los participantes que se dedican a la actividad del comercio en el casco urbano del municipio de chipatá, manifestaron que ahorrar a través de su cuenta de Nequi y Daviplata no es útil para ellos por 3 razones: la primera, Nequi tiene límites al momento de hacer retiros, envíos de dinero o pagos, de tal manera que, al

superar éstos límites los comerciantes se ven obligados a pagar el GMF Gravamen a los Movimientos Financieros¹⁹.

De igual manera, la segunda razón por la que los participantes, concretamente, los comerciantes, manifestaron que no es útil ahorrar a través de Nequi, ocurre debido a que solamente se puede tener cerca de 9 millones de pesos colombianos en la cuenta. Por último, la tercera razón, para no usar las cuentas de dinero móvil como instrumento de ahorro, especialmente con Daviplata, se da porque en Chipatá no hay un establecimiento disponible para realizar operaciones con Daviplata. Es importante mencionar que el trayecto es de 40 minutos en carro, desde el casco urbano de Chipatá, para realizar una transacción en Vélez, el municipio más cercano.

La tabla 4-1 resume el uso del dinero móvil por parte de las personas entrevistadas, éste uso se clasificó tomando como base los usos de dinero móvil señalados por Thulani et al (2014).

Tabla 4-1 Uso del dinero móvil en Chipatá - Santander

| Uso | N | Frecuencia / Mensual | |
|-------------------------|---|----------------------|--------------|
| | | Min | Max |
| Pago de facturas | 2 | 1 | 2 |
| Depósitos de dinero | 9 | 1 | 14 |
| Retiros de dinero | 5 | 1 | 5 |
| Transferencia de fondos | 1 | 1 | 1 vez al mes |
| Ahorros | - | No aplica | No aplica |
| Préstamos | - | No aplica | No aplica |

Fuente: Elaboración propia

¹⁹ Referido por los participantes como la comisión del 4 *1.000.

4.3 Usuarios de las cuentas de dinero móvil en Chipatá Santander

En primer lugar, los usuarios de cuentas de dinero móvil entrevistados para este trabajo, se clasificaron en: usuarios pioneros, usuarios experimentadores y usuarios recientes, lo anterior, tomando como base el estudio de Batista (2020). Los usuarios pioneros son aquellos usuarios que comenzaron a usar las cuentas de dinero móvil hace más de 3 años y que realizaron por lo menos una transacción por cada año. De la misma manera, Batista (2020) asigna la categoría de usuarios experimentadores a aquellos usuarios que realizaron al menos una transacción en el primer año y dejaron de hacerlo. Por último, asigna la categoría de usuarios recientes a aquellos usuarios que comenzaron a usar el dinero móvil en el último año.

En la tabla 11, se evidencia la clasificación de los usuarios de cuentas de dinero móvil tomando como referencia el estudio de Batista (2020). De modo que, el 9% de las personas entrevistadas para el estudio son usuarios pioneros, es decir, son usuarios que tienen una cuenta en Nequi o Daviplata hace más de 3 años y además de tener acceso a éstas cuentas, han realizado por lo menos 1 o 2 transacciones en el último año. Por otro lado, el 20% de las personas entrevistadas son usuarios recientes, usuarios que comenzaron a usar su cuenta de Nequi o Daviplata en el último año. Mientras que, el 71% de los entrevistados son usuarios experimentadores, de tal manera que, son usuarios que realizaron una transacción durante el primer año y dejaron de hacerlo.

Tabla 4-2 clasificación de los usuarios de cuentas de dinero móvil en Chipatá - Santander

| Categoría | Subcategoría | N |
|-------------------|---------------------------|----------|
| | Usuarios pioneros | 2 |
| Frecuencia de uso | Usuarios experimentadores | 13 |
| | Usuarios recientes | 3 |

Fuente: Elaboración propia

Al llegar a este punto es importante mencionar que, las características de los usuarios pioneros identificados en el estudio muestran que éstos usuarios se encuentran en el rango de edad de 18 a 34 años, cuentan con educación secundaria y son hombres. De igual manera, los usuarios pioneros, además de tener acceso a una cuenta de dinero móvil, tienen una cuenta bancaria propia en el único banco del casco urbano en Chipatá: Banco Agrario, además, tienen un trabajo o son propietarios de un negocio.

Por otro lado, los usuarios recientes y los usuarios experimentadores que representan el 91% de la población entrevistada, tienen características similares a los usuarios pioneros, a excepción del rango de edad, donde predominan las personas entre 40 y 58 años, sin embargo, en su mayoría no tienen una cuenta bancaria propia y manifestaron no confiar en las instituciones bancarias, al igual que las personas entrevistadas que no tienen una cuenta de dinero móvil.

En contraste, se evidenció que las personas entrevistadas que no usan las cuentas de dinero móvil manifestaron que no entienden cómo funciona la herramienta y que, a su vez, optan por recurrir a intermediarios para realizar sus transacciones, bien sea retirar dinero del corresponsal principal o pagar dinero a un tercero por algún servicio, para ello, les piden a sus hijos, nietos o familia cercana realizar la transacción a su nombre para realizar la transacción evitando hacerse directamente responsables por el retiro o pago de dinero.

Además, se evidenció que el nivel de ingreso y el género influyen en el uso de las cuentas de dinero móvil, de ahí que varias personas entrevistadas manifestaron que no tienen una cuenta de dinero móvil o que la tienen, pero no la usan frecuentemente, porque en términos de ingreso muchos de ellos viven con menos de \$20.000 diarios. En lo que respecta al género, los usuarios manifestaron que en su hogar el hombre es el encargado de recibir el dinero y con frecuencia lo recibe en efectivo.

Por otro lado, las personas que no usan las cuentas de dinero móvil, los usuarios experimentadores y los usuarios recientes, manifestaron que los corresponsales bancarios más cercanos para realizar las transacciones en el municipio constantemente tienen problemas de conexión. Al respecto, repetidos testimonios dan cuenta que en algunas

ocasiones no es posible hacer una consignación o retirar dinero, por consiguiente, prefieren el efectivo. Lo anterior permite señalar que es necesario que los oferentes de las cuentas de dinero móvil implementen estrategias que aumenten la inversión en su infraestructura en el área rural, específicamente en el casco urbano del municipio para mejorar la calidad de sus servicios.

4.4 Tipo de promulgación de uso

Orlikowski (2000) sugiere que pueden identificarse 3 tipos de promulgación en cuanto al uso de una tecnología. El primer tipo de promulgación está caracterizado en términos de inercia, en este grupo existe un interés bajo en el uso de la tecnología, además, hay un conocimiento limitado de la tecnología, incluso, este tipo de promulgación se da como consecuencia de un uso limitado de la tecnología que refuerza y preserva el *statu quo*.

En segundo lugar, se encuentra el tipo de promulgación de aplicación, en la que el uso de la tecnología puede clasificarse en: muy alto, moderado, alto. Por ende, indica que hay un conocimiento extenso, moderado, detallado y competente, respectivamente. Incluso, Orlikowski (2000) señala que la tecnología en práctica para este grupo se da en términos de colaboración, productividad individual, resolución de problemas y de apoyo, reforzando y mejorando el *estatus quo*. Posteriormente se encuentra el tipo de promulgación que implica conocimientos técnicos competentes combinado con un alto interés en el uso de la tecnología, este tipo de promulgación transforma el *estatus quo*, tal como se detalla en la tabla 4-3:

Tabla 4-3 Tipo de promulgación de uso – condiciones, acciones, y consecuencias:

| Tipo de promulgación | Interés en usar la tecnología | Condiciones interpretativas | Tecnología en práctica | Consecuencias estructurales |
|-----------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|---|
| Inercia | Bajo | conocimiento limitado | Uso limitado | Reforzar y preservar el status quo |
| | Muy alto | Amplio conocimiento | Colaboración | Reforzar y mejorar el status quo |
| Aplicación | Moderado | Conocimiento moderado | Productividad individual | Reforzar y mejorar el status quo |
| | Alto | Conocimiento detallado | Resolución de problemas – colectivo | Reforzar y mejorar el status quo |
| Cambio | Alto | Competente | Apoyo al proceso | Transformar el status quo |

De la misma forma, identificar el tipo de promulgación de uso que tiene la tecnología permite asociar y caracterizar las dinámicas asociadas al uso de las cuentas de dinero móvil, con el fin de usar éstos resultados para evaluar la influencia de los usos del dinero móvil en la inclusión financiera, presentado en el siguiente capítulo. En la tabla 4-4 se identifica el tipo de promulgación de uso para cada uno de los usuarios de dinero móvil identificados en este trabajo, usando tomando como referencia a Orlikowski (2000) separando los los tipos de usuario en: usuarios pioneros, usuarios experimentadores y usuarios recientes:

Tabla 4-4 Tipo de promulgación de uso – condiciones, acciones, y consecuencias para los usuarios de las cuentas de dinero móvil

| Tipo de Usuario | Tipo de promulgación | Interés en usar la tecnología | Tecnología en práctica | Consecuencias estructurales |
|-------------------------------|----------------------|-------------------------------|------------------------|---|
| Usuario pionero | Aplicación | Alto | Individual | Reforzar y mejorar el <i>statu quo</i> |
| Usuario experimentador | Inercia | Bajo | Uso limitado | Preservar el <i>Statu quo</i> |
| Usuario reciente | Inercia | Bajo | Uso limitado | Preservar el <i>Statu quo</i> |

Fuente: elaboración propia con base en Orlikowski (2000) & Batista (2020).

Tal como se evidencia en la tabla 4-3 y tabla 4-4, la población entrevistada se encuentra, en su mayoría, clasificada en 2 tipos de usuarios: el usuario experimentador y el usuario reciente, de tal manera que los usuarios experimentadores y los usuarios recientes se encuentran en el tipo de promulgación tecnológica de Inercia. En este tipo de promulgación tecnológica de uso hay un conocimiento limitado de la tecnología, incluso, Orlikowski (2000) señala que este tipo de promulgación se da como consecuencia de un uso limitado de la tecnología que refuerza y preserva el *statu quo*. Para ilustrar, los usuarios están enfocados en gestionar sus finanzas de la forma en que actualmente lo hacen, de hecho, en repetidas entrevistas los usuarios manifestaron su preferencia por el efectivo y la resistencia a usar las cuentas de dinero móvil, lo que se traduce en un uso limitado derivado de un bajo interés en usar la tecnología.

Ahora bien, diferentes estudios citados en éste trabajo precisan la importancia de las cuentas de dinero móvil como herramienta para la inclusión financiera, sin embargo, para que la inclusión financiera sea efectiva debe contar con diferentes elementos que funcionen y operen entre ellos: elementos como: el acceso, el uso, la calidad y bienestar.

Al respecto, durante la caracterización de los usos de las cuentas de dinero móvil en Chipatá, se evidencian brechas entre el acceso y el uso de las cuentas de dinero móvil en la comunidad rural estudiada debido a que la mayor parte de los usuarios entrevistados están clasificados en el tipo de promulgación de inercia. Los usuarios experimentadores y los usuarios recientes manifestaron tener una cuenta de dinero móvil pero no haber hecho un uso reciente o frecuente de la misma.

5. Postulados para evaluar la influencia de los usos de dinero móvil en la inclusión financiera

A partir de 11 postulados identificados como resultado de la revisión de literatura en el capítulo 2 y 3 y, de la caracterización del dinero móvil incluida en el capítulo 3 y 4, se plantearon los postulados para evaluar y analizar la influencia del dinero móvil en la inclusión financiera de la comunidad rural de Chipatá, Santander. La identificación de los postulados se realizó para cada una de las 3 dimensiones de inclusión financiera propuestas por el GPFI (2015) identificadas en el capítulo 2 del presente trabajo: Acceso, uso y calidad.

5.1 Postulados para evaluar acceso

La tabla 5-1 presenta los 3 postulados identificados para la evaluar la influencia de los usos del dinero móvil en la dimensión de acceso en la inclusión financiera de la comunidad de Chipatá -Santander.

Tabla 5-1 Postulados para la evaluación de la influencia de los usos del dinero móvil en la dimensión de acceso en la inclusión financiera

| Dimensión | Categoría | Subcategoría | Postulado |
|---------------|-------------------------|---|---|
| Acceso | Puntos de acceso | Cobertura de telefonía móvil | El uso de las cuentas de dinero móvil a través del teléfono celular fomenta la inclusión financiera. |
| | | Puntos de servicio | Las cuentas de dinero móvil permiten que los usuarios cuenten con puntos de servicio para realizar transacciones financieras a través de los corresponsales bancarios, lo anterior, permite tener acceso a productos financieros a partir de los puntos de servicio destinados para ello. |
| | | Interoperabilidad de los puntos de servicio | Los usuarios de cuentas de dinero móvil optan por el efectivo como primera opción para realizar sus pagos debido a los problemas recurrentes de conexión en los principales puntos de servicio, de manera que, puede existir un fenómeno de auto exclusión financiera generado por problemas en las redes de los puntos de servicio |

Fuente: Elaboración propia con base en GPFI (2015)

5.2 Postulados para evaluar uso

La tabla 5-2 presenta los 4 postulados identificados para la evaluar la influencia de los usos del dinero móvil en la dimensión de uso en la inclusión financiera de la comunidad de Chipatá -Santander.

Tabla 5-2 Postulados para la evaluación de la influencia de los usos del dinero móvil en la dimensión de uso en la inclusión financiera

| Dimensión | Categoría | Subcategoría | Postulado |
|-----------|--------------------|--|--|
| Uso | Uso por individuos | Adultos formalmente bancarizados | Los usuarios pioneros que tienen acceso a las cuentas de dinero móvil y hacen un uso frecuente de las mismas tienen más probabilidad de tener otra cuenta de dinero móvil junto con otro producto financiero en la banca tradicional. |
| | | Transacciones en efectivo | Hay un bajo interés en usar el dinero móvil derivado de la preferencia por el uso del efectivo. |
| Uso | Uso por individuos | Adultos con créditos por entidades reguladas | Aunque hay una relación positiva entre las cuentas de dinero móvil y la inclusión financiera en términos de acceso. La población no suele ahorrar o pedir préstamos a través de éstas aplicaciones |
| | | Uso del teléfono | Intermediarios: 1) un intermediario que realiza una transacción en nombre de un individuo utilizando la cuenta del individuo 2) un intermediario que realiza una transacción en nombre de un individuo usando la cuenta del intermediario. |

Fuente: Elaboración propia con base en GPFÍ (2015)

5.3 Postulados para evaluar calidad

La tabla 5-3 resume los 4 postulados para la evaluación de la influencia de los usos del dinero móvil en la dimensión de calidad en la inclusión financiera de la comunidad de Chipatá -Santander.

Tabla 5-3 Postulados para la evaluación de la influencia de los usos del dinero móvil en la dimensión de calidad en la inclusión financiera

| Dimensión | Categoría | Subcategoría | Postulado |
|------------------|---|-------------------------|--|
| Calidad | Educación financiera y capacidad | Conocimiento financiero | La falta de educación financiera hace que algunos usuarios tengan que recurrir a intermediarios para realizar sus transacciones. |
| | | Elección | El uso de cuentas de dinero móvil permite que los usuarios se informen sobre los costos de un producto financiero, lo anterior, influye en la inclusión financiera de un usuario en la medida que le permite comparar un producto financiero y le ofrece la oportunidad de elegir el más conveniente según su necesidad. |
| | Asequibilidad y otras barreras | Costo de uso | El dinero móvil ha resuelto el problema de infraestructura y costos de la banca tradicional llegando a lugares donde el acceso es complejo y donde los costos de mantener sucursales bancarias es alto. |
| | | Documentos requeridos | Las cuentas de dinero móvil permiten acceder a un producto financiero de una manera rápida y sencilla |

Fuente: Elaboración propia con base en GPFÍ (2015)

En el capítulo 6 se analiza la influencia del dinero móvil en la inclusión financiera a partir de los 11 postulados identificados en éste capítulo para cada una de las categorías: acceso, uso y calidad.

6. Análisis de la influencia de los usos del dinero móvil en la inclusión financiera

Para analizar la influencia de los usos del dinero móvil en la inclusión financiera se tomó como referencia las 3 dimensiones de inclusión financiera propuestas por el GPFI (2015) identificadas en la revisión de la literatura: Acceso, uso y calidad. A su vez, éstas dimensiones permitieron identificar 4 categorías, 16 subcategorías y 11 postulados identificados en el capítulo 5 para realizar el análisis de la influencia del dinero móvil en la inclusión financiera.

En primer lugar, se analizó la influencia de los usos de dinero móvil en la inclusión financiera del municipio de Chipatá – Santander desde la dimensión de acceso, ésta dimensión está compuesta por 1 categoría: puntos de acceso, a su vez, ésta categoría se compone de 3 subcategorías: cobertura de telefonía móvil, puntos de servicio e interoperabilidad de los puntos de servicio.

En segundo lugar, se analizó la dimensión de uso compuesta por 1 categoría: uso por individuos, que a su vez, contiene 7 subcategorías: adultos formalmente bancarizados, adultos con créditos por entidades reguladas, seguros, transacciones sin efectivo, uso del teléfono móvil, remesas y frecuencia de uso.

Posteriormente se analizó la dimensión de calidad, compuesta por 2 categorías: la primera categoría es educación financiera y calidad, por otro lado, la segunda categoría es asequibilidad y otras barreras. Estas categorías incluyen 6 subcategorías, del lado de la categoría de educación financiera se incluyen las subcategorías de: conocimiento financiero, elección y comportamiento financiero, por otra parte, del lado de la categoría de asequibilidad y otras barreras: se incluyen las subcategorías de: costo de uso, documentos

requeridos y otras barreras. En el capítulo de metodología se detallan las 3 dimensiones, 4 categorías y 16 subcategorías que se tomaron como referencia para realizar el análisis.

6.1 Dimensión de Acceso:

El análisis en la dimensión de acceso permitió identificar el número de personas que tienen una cuenta de dinero móvil con una institución financiera formal. De igual manera, se identificó que el acceso a una cuenta de dinero móvil se da principalmente a través de 2 agentes, el primer agente es el titular o propietario de una cuenta de dinero móvil, por otro lado, el segundo agente es el intermediario, un usuario que no tiene la titularidad de la cuenta de dinero móvil pero tiene autorización por parte del titular para hacer las transacciones financieras desde su cuenta de dinero móvil.

El acceso a través de intermediarios se ejemplifica a través de 2 casos, un primer caso viene dado desde el titular de la cuenta de dinero móvil que, aun cuando tiene una cuenta de dinero móvil a su nombre, no tiene el conocimiento sobre el funcionamiento de la aplicación, por lo que, acude a un familiar, amigo o conocido para que sea éste último quien haga la transacción a través de su cuenta de dinero móvil.

Al respecto el usuario titular que recurre a un intermediario señaló que:

“No la manejo porque no la sé manejar está ahí pero no...porque cuando mi hijo vino de vacaciones el me la, el me la... que... sí, el me la hizo para que... pero siempre entonces me dice... me la envió por otro lado, porque no puedo, o sea, por Servientrega porque no puedo, no doy quien, no acato ir allá al cajero y hacer esas vueltas no, me da miedo que de pronto no sea capaz y no, no soy capaz”

El segundo caso, viene dado por un usuario que es titular de una cuenta de dinero móvil, sin embargo, no procesa sus transacciones a través de la misma, su motivación principal para acceder a una cuenta de dinero móvil fue ayudar a sus familiares a procesar sus transacciones financieras, es decir, recibir y enviar dinero de otras personas a través de su aplicación. Este tipo de usuario indicó que:

“Sí, en ciertas ocasiones yo soy el que recibo los giros para entregárselos a mis abuelos que ya son personas de la tercera edad , realmente la mayoría de los giros vienen para ellos, para mis abuelos, o sea, yo recibo la plata, voy la retiro y voy a la casa y se las entrego, yo tengo la de Nequi hace rato y la tenía sin utilizarla pero ahorita últimamente si me toca usarla bastante”

En concreto, hasta este punto se identifican 2 tipos de usuarios de cuentas de dinero móvil: los usuarios titulares y los usuarios intermediarios. Los dos tipos de usuarios tienen acceso a una cuenta de dinero móvil, sin embargo, el uso se da maneras diferentes, mientras el primer tipo de usuario procesa sus transacciones financieras a través de su propia cuenta de dinero móvil, el segundo tipo de usuario es un intermediario que procesa las transacciones financieras de otras personas a través de su cuenta de dinero móvil o aun cuando, es titular de una cuenta de dinero móvil no tiene la independencia para hacer sus propias transacciones, por ende, recurre a un intermediario.

Ahora bien, es necesario analizar la categoría de Puntos de acceso y las subcategorías de: cobertura de telefonía móvil, puntos de servicio e interoperabilidad de los puntos de servicio detalladas en el capítulo de metodología y analizados en el siguiente punto.

6.1.1 Puntos de acceso:

El punto de acceso en Chipatá – Santander para realizar transacciones financieras a través de las cuentas de dinero móvil es un corresponsal bancario de Bancolombia con 2 sedes ubicadas en el casco urbano del municipio, al respecto, las personas entrevistadas señalaron que es el único corresponsal bancario del municipio y que no siempre funciona, en algunas ocasiones no hay señal y las transacciones no pueden procesarse.

Al respecto una de las personas entrevistadas señaló que:

Pues al principio si iba sacar pero... mis tías me dijeron que no, que eso era un complique, y como en estos días ha estado tan complicada tan congestionada que a veces ni siquiera llegan los... e como decirlo, por ejemplo, van a retirar plata y no retira lo que es... entonces me dijeron que mejor no, pero si he hecho consignaciones de *Nequi* a mis tías pero de resto no más.

Otros de los usuarios señaló que:

Eso es señalado que yo haga una consignación, incluso imagínese que envié una y no llegó, se perdió, no sé por qué, que no la pudieron reclamar que no apareció que porque tenía muchos ceros pero no sé qué pasó, acá disque como eso se necesita una pantalla y aquí no hay pantalla... es una cosita así chiquitica y que no se podía verificar, pero, ahí tengo el recibo, a ver que pasó y el número también lo tengo pero la señora que se lo envié me dice que no le llegó pero las otras que había hecho si salieron, tan raro.

En otros términos, los problemas recurrentes de conexión en los corresponsales bancarios hacen que los usuarios perciban que es difícil realizar transacciones a través de las cuentas de dinero móvil y prefieran utilizar otro medio como el efectivo en lugar de las cuentas de dinero móvil para procesar sus transacciones financieras. Sumado a esto, en el municipio únicamente se pueden hacer transacciones desde una de las cuentas de dinero móvil: Nequi, dado que, en el municipio de Chipatá no hay un punto de servicio de Daviplata, si se requiere hacer una transacción desde Daviplata el usuario debe desplazarse 30 minutos a Vélez.

6.1.2 Cobertura de telefonía móvil:

Las personas entrevistadas señalaron que han realizado transacciones a través de los corresponsales bancarios del municipio utilizando su teléfono celular. Así por ejemplo, la telefonía móvil permite fomentar la inclusión financiera a través del uso de cuentas de dinero móvil (Okello *et al.*, 2018). La afirmación anterior corresponde al primer postulado de análisis para evaluar la influencia de uso del dinero móvil en la inclusión financiera, es de influencia, en la medida que permite que un usuario acceda a productos financieros a través de su teléfono móvil.

6.1.3 Puntos de servicio:

Los puntos de servicio disponibles para realizar transacciones financieras a través de las cuentas de dinero móvil son los corresponsales bancarios que permiten que un usuario

disponga de sus recursos en la cuenta de dinero móvil. A través de estos puntos, un usuario de las cuentas de dinero móvil puede recibir o enviar dinero a cualquier parte del país. En este sentido, los corresponsales bancarios permiten usar las cuentas de dinero móvil e influyen en la inclusión financiera de un usuario gracias a que éste último puede acceder a productos financieros de la banca no tradicional.

Por lo anterior, se puede inferir en el segundo postulado para evaluar la influencia del uso del dinero móvil en la inclusión financiera: las cuentas de dinero móvil permiten que los usuarios cuenten con puntos de servicio para realizar transacciones financieras a través de los corresponsales bancarios, lo anterior, permite tener acceso a productos financieros a partir de los puntos de servicio destinados para ello.

6.1.4 Interoperabilidad de los puntos de servicio:

Por el contrario, los problemas recurrentes de conexión en los corresponsales bancarios hacen que los usuarios prefieran utilizar otro medio como el efectivo en lugar de las cuentas de dinero móvil para hacer sus transacciones, en consecuencia, un usuario potencial de cuentas de dinero móvil prefiere no usar una cuenta de dinero móvil por los problemas de conexión que generan desconfianza en el uso de la aplicación.

Sumado a esto, existe una oferta limitada de puntos de servicio para realizar transacciones con cuentas de dinero móvil, de manera que, el uso de las cuentas de dinero móvil se ve afectado en la medida en que no hay una oferta amplia de proveedores de dinero móvil con los que actualmente se pueda realizar transacciones en el casco urbano del Municipio. En este sentido, la oferta limitada de puntos de servicio hace que los usuarios se vean obligados a usar la única cuenta de dinero móvil que tiene punto de servicio en el casco urbano de Chipatá Santander.

Lo anterior permite inferir el tercer postulado para el análisis: Los usuarios de cuentas de dinero móvil optan por el efectivo como primera opción para realizar sus pagos debido a los problemas recurrentes de conexión en los principales puntos de servicio, de manera que, hay un fenómeno de auto-exclusión financiera generado por problemas en las redes de los puntos de servicio. Aun cuando, el servicio para hacer transacciones financieras a través de las cuentas de dinero móvil es ofrecido en el municipio, los problemas recurrentes

de conexión hacen que las personas rechacen la opción de hacer transacciones a través de las cuentas de dinero móvil y consideren el efectivo como una opción menos compleja y más rápida para hacer sus transacciones

En síntesis, el uso de las cuentas de dinero móvil fomenta la inclusión financiera, sumado a esto, las cuentas de dinero móvil permiten que los usuarios cuenten con acceso a productos financieros a partir de los puntos de servicio destinados para ello. Sin embargo, los usuarios de cuentas de dinero móvil optan por el efectivo como primera opción para realizar sus pagos debido a los problemas recurrentes de conexión en los principales puntos de servicio, de manera que, hay un fenómeno de auto-exclusión financiera generado por problemas en las redes de los puntos de servicio.

6.2 Dimensión de uso:

En la dimensión de acceso se identificaron las personas que tienen por lo menos una cuenta de dinero móvil y que la usan a título propio o participando como intermediarios para otros usuarios. Ahora bien, en la dimensión de uso se puede establecer una diferencia entre tener acceso a una cuenta de dinero móvil y hacer uso de la cuenta de dinero móvil. Es importante mencionar que las dimensiones de acceso y uso no significan lo mismo.

En contraste, el acceso por sí solo no es garante de inclusión financiera ya que éste debe ir de la mano con el uso, precisamente, un uso correcto, frecuente, y adaptable a las necesidades del usuario fomenta en un mayor grado la inclusión financiera. Asimismo es necesario separar acceso de uso porque el acceso no implica que un usuario use la cuenta de dinero móvil, al respecto, se evidencian casos en los que el usuario abrió la cuenta de dinero móvil, sin embargo, no hace un uso frecuente de la misma.

Tal como se evidenció en el capítulo 4, la población entrevistada se encuentra, en su mayoría, clasificada en 2 tipos de usuarios: el usuario experimentador y el usuario reciente. Precisamente, Batista (2020) asigna la categoría de usuarios experimentadores a aquellos usuarios que realizaron al menos una transacción en el primer año y dejaron de hacerlo.

Por último, asigna la categoría de usuarios recientes a aquellos usuarios que comenzaron a usar el dinero móvil en el último año.

Así por ejemplo, durante la caracterización de los usos de las cuentas de dinero móvil en Chipatá, se evidenciaron brechas entre el acceso y el uso de las cuentas de dinero móvil en la comunidad rural estudiada debido a que la mayor parte de los usuarios entrevistados están clasificados en el tipo de promulgación de inercia. De hecho, los usuarios experimentadores y los usuarios recientes manifestaron tener una cuenta de dinero móvil pero no haber hecho un uso reciente o frecuente de la misma.

Al respecto uno de los usuarios entrevistados indicó que:

“Yo tengo las dos, la de Nequi la tenía hace ratos pero la tenía sin utilizarla por lo que no tenía mucho acceso a ella pero ahorita últimamente si me toca utilizarla bastante y las tengo hace más o menos dos tres años, realmente para lo de los servicios y demás si se maneja mucho lo físico es la manera más confiable”

El testimonio anterior permite clasificar al usuario en un usuario experimentador, se evidencia un usuario que tiene acceso a la cuenta de dinero móvil de Nequi hace 3 años, sin embargo, no hace un uso frecuente de la misma dado que prefiere el uso del efectivo. Por otro lado se evidencia el testimonio de un usuario reciente quien señaló que:

“La abrí en octubre, yo tengo mi tienda y me pagan con Nequi, por ejemplo hay gente que... por ejemplo a veces llaman de Bogotá y piden el mercado de Bogotá para las familias en el campo, ya colocan la plata por Nequi y yo les digo ¡ay pero yo no! ... ahí está el Nequi pero yo no sé ir a sacarlo entonces me explican o le pido el favor a otra persona que tenga Nequi o el otro ¿cómo se llama el otro? -Daviplata- cuando me toca obligada porque hay gente que viene pero de resto no, no, a mí.. no sé hacerlo entonces para que voy a matar el tiempo ahí, la juventud de ustedes les queda muy fácil pero a uno ya no”

El testimonio anterior permite evidenciar a un titular de una cuenta de dinero móvil que debe recurrir a un intermediario para disponer de sus recursos, a pesar de tener acceso a una cuenta de dinero móvil manifiesta que no sabe cómo usarla y justamente no es ésta persona quién hace uso de la cuenta.

En síntesis, el acceso por sí solo no es garante de inclusión financiera pues debe ir acompañado del uso y calidad del servicio financiero ya sea ofrecido desde la banca tradicional o desde las nuevas tecnologías financieras *Fintech*. Por ésta razón es necesario analizar el uso desde cada una de las siguientes subcategorías:

6.2.1 Adultos formalmente bancarizados y con créditos por entidades reguladas:

En el apartado anterior se mencionó a los usuarios experimentadores y a los usuarios recientes, ésta subcategoría permite plantear un primer postulado desde la experiencia de los usuarios pioneros. En concreto, los usuarios que tienen acceso a las cuentas de dinero móvil y hacen un uso frecuente de las mismas tienen más probabilidad de tener otra cuenta de dinero móvil junto con otro producto financiero en la banca tradicional, al respecto uno de los usuarios pioneros afirmó que:

“Es de más fácil acceso y pues cuando uno no cuenta con dinero es más asequible, Nequi no hay que pagar nada, todos los días uso la cuenta, la utilizo para que a veces me consignen o yo consignarle a otros, esa es la que se nos hace más fácil para consignarle a las personas”

Por su parte otro usuario reciente afirmó que:

“Tengo una cuenta aparte de Banco Agrario en la que pues mi papá me pasa dinero o a veces le hago transferencia a alguna otra familia, otro familiar. Por el momento no estoy ahorrando pero si quiero empezar a hacer vida crediticia sacando un celular a ver si puedo”

Los usuarios entrevistados que tienen acceso a una cuenta de dinero móvil y hacen un uso frecuente de las mismas tienen, además de la cuenta de dinero móvil, un producto financiero en una entidad de la banca tradicional, específicamente en Banco Agrario, el único banco con presencia en el municipio de Chipatá Santander, lo anterior permite señalar que las cuentas de dinero móvil fomentan el interés por abrir un producto financiero en la banca tradicional derivado de la confianza y el primer acercamiento a un producto

financiero que pueden tener con una cuenta de dinero móvil como Nequi y Daviplata. Precisamente, les permite familiarizarse con los productos financieros y ser incluidos como usuarios formalmente bancarizados.

6.2.2 Transacciones en efectivo

El siguiente postulado relacionado con las transacciones en efectivo permite inferir que hay un bajo interés en usar la banca móvil derivado de la preferencia por el uso del efectivo, así por ejemplo, los usuarios prefieren hacer uso del efectivo por tres razones: la primera, a causa de los problemas de conexión en los puntos de servicio para hacer retiros y depósitos de dinero; la segunda razón está relacionada con la falta de conocimiento para realizar operaciones a través de las cuentas de dinero móvil, y por último, el efectivo les permite asegurarse que la transacción se materializó a través de un soporte de pago.

6.2.3 Uso del teléfono móvil

Se identificó 2 tipos de usuarios, en primer lugar el usuario intermediario, es aquel usuario que realiza una transacción en nombre de un individuo utilizando la cuenta del individuo, y un segundo usuario que realiza una transacción a título propio usando la cuenta del intermediario.

6.2.4 Remesas:

Dentro de las entrevistas realizadas se evidenció que las personas entre 42 y 57 años envían dinero a sus familiares en ciudades como Bogotá y Bucaramanga, y municipios vecinos como Vélez y Barbosa, por concepto de manutención. De igual manera, algunos de los entrevistados aseguraron que la razón principal para abrir una cuenta de dinero móvil fue con el objetivo de realizar y recibir transacciones de sus familiares que viven en la ciudad.

Lo anterior permite inferir que las cuentas de dinero móvil fomentan la inclusión financiera en la medida que los usuarios cuentan, a partir del uso, con la independencia de administrar sus recursos a través de transacciones de envío y recepción de dinero. Las cuentas de dinero móvil son relevantes para las dinámicas de aquellas familias que se encuentran en las ciudades como Bogotá y Bucaramanga ya que permiten realizar

transacciones de envío y recepción de dinero sin pagar comisiones por el envío de los recursos desde o hacia la ciudad.

6.3 Dimensión de calidad:

La dimensión de calidad se compone de las categoría de Educación financiera y capacidad financiera, de igual manera, la dimensión de calidad comprende la categoría de Asequibilidad y otras barreras. En lo concerniente a la categoría de educación financiera y capacidad se identificó que en los usuarios pioneros, la falta de educación financiera hace que algunos usuarios tengan que recurrir a intermediarios para realizar sus transacciones.

Por otro lado, en términos del costo de uso, Aaron (2018) afirmó que el dinero móvil ha resuelto el problema de infraestructura y costos de la banca tradicional llegando a lugares donde el acceso es complejo y donde los costos de mantener sucursales bancarias es alto. Lo anterior se constató en la visita de campo en la que se evidenció que el municipio cuenta con un punto de servicio para realizar transacciones a través de las cuentas de dinero móvil, así por ejemplo, hay 2 corresponsales bancarios en el casco urbano del municipio.

Ahora bien, es importante mencionar que éstos corresponsales únicamente permiten hacer transacciones a través de una cuenta de dinero móvil: Nequi, a menos que el usuario quiera realizar transacciones financieras a través de otra cuenta de dinero móvil: Daviplata, deberá acercarse a Vélez, el municipio más cercano a Chipatá, que se encuentra a 40 minutos del municipio, para hacer las transacciones.

De cualquier modo, los participantes manifestaron que solamente en el caso específico de Nequi las transacciones pueden hacerse en el casco urbano de Chipatá por lo que no tienen que viajar 40 minutos en carro al municipio más cercano para realizar la transferencia, sin embargo, es importante mencionar que éste efecto positivo se da únicamente con *Nequi*, pues *Daviplata* no tiene un establecimiento para realizar las transacciones en Chipatá.

De la misma manera, la confianza en las instituciones financieras y las nuevas tecnologías tienen un papel muy importante en el uso de las cuentas de dinero móvil, mientras que algunos usuarios pioneros manifestaron confiar en las instituciones financieras, los usuarios experimentadores, los usuarios recientes y las personas que no tienen una cuenta de dinero móvil, manifestaron no confiar en las instituciones financieras como consecuencia de: no haber sido informados por parte de los bancos sobre las tarifas descontadas por el uso en alguno de sus productos financieros, los altos costos de las transacciones y la preferencia por mantener el efectivo y preservarlo en casa.

Por el contrario, el uso de cuentas de dinero móvil permite que los usuarios se informen sobre los costos de un producto financiero, lo anterior, influye en la inclusión financiera de un usuario en la medida que le permite comparar un producto financiero y le ofrece la oportunidad de elegir el más conveniente según su necesidad. Sumado a lo anterior, las cuentas de dinero móvil permiten acceder a un producto financiero de una manera rápida y sencilla.

6.4 Acceso, uso y calidad en la inclusión financiera de los habitantes en Chipatá, Santander

En la categoría de acceso se evidenció que el uso de las cuentas de dinero móvil fomenta la inclusión financiera de los usuarios en Chipatá, Santander. Asimismo, las cuentas de dinero móvil permiten que los usuarios accedan a productos financieros a partir de los puntos de servicio destinados para ello; sin embargo, los problemas recurrentes de conexión en los principales puntos de servicio hacen que los usuarios de las cuentas de dinero móvil opten por el efectivo como primera opción para realizar sus pagos.

La tabla 6-1 resume los postulados aceptados y rechazados derivados de la evaluación de la influencia de los usos del dinero móvil en la inclusión financiera de la comunidad rural en Chipatá, Santander, en la categoría de acceso.

Tabla 6-1 postulados aceptados y rechazados en la categoría de acceso

| Dimensión | Categoría | Subcategoría | Postulado | Influencia |
|---------------|-------------------------|---|---|------------------|
| Acceso | Puntos de acceso | Cobertura de telefonía móvil | El uso de las cuentas de dinero móvil a través del teléfono celular fomenta la inclusión financiera. | Aceptado |
| | | Puntos de servicio | Las cuentas de dinero móvil permiten que los usuarios cuenten con puntos de servicio para realizar transacciones financieras a través de los corresponsales bancarios, lo anterior, permite tener acceso a productos financieros a partir de los puntos de servicio destinados para ello. | Aceptado |
| | | Interoperabilidad de los puntos de servicio | Los usuarios de cuentas de dinero móvil optan por el efectivo como primera opción para realizar sus pagos debido a los problemas recurrentes de conexión en los principales puntos de servicio, de manera que, hay un fenómeno de auto exclusión financiera generado por problemas en las redes de los puntos de servicio | Rechazado |

Fuente: Elaboración propia con base en GPF1 (2015)

De igual manera, en la categoría de uso, se evidenció que los usuarios que tienen acceso a las cuentas de dinero móvil y hacen un uso frecuente de las mismas, tienen más probabilidad de tener otra cuenta de dinero móvil junto con otros productos financieros en la banca tradicional. Aun cuando hay una relación positiva entre las cuentas de dinero móvil y la inclusión financiera, la población no suele ahorrar o pedir préstamos a través de éstas aplicaciones, incluso, hay un bajo interés en usar las cuentas de dinero móvil derivado de la preferencia por el uso del efectivo.

La tabla 6-2 resume los postulados aceptados y rechazados derivados de la evaluación de la influencia de los usos del dinero móvil en la inclusión financiera de la comunidad rural en Chipatá, Santander, en la categoría de uso.

Tabla 6-2 postulados aceptados y rechazados en la categoría de uso

| Dimensión | Categoría | Subcategoría | Postulado | Influencia |
|-----------|--------------------|--|--|------------------|
| Uso | Uso por individuos | Adultos formalmente bancarizados | Los usuarios pioneros que tienen acceso a las cuentas de dinero móvil y hacen un uso frecuente de las mismas tienen más probabilidad de tener otra cuenta de dinero móvil junto con otro producto financiero en la banca tradicional. | Aceptado |
| | | Transacciones en efectivo | Hay un bajo interés en usar el dinero móvil derivado de la preferencia por el uso del efectivo. | Rechazado |
| | | Adultos con créditos por entidades reguladas | Aunque hay una relación positiva entre las cuentas de dinero móvil y la inclusión financiera en términos de acceso. La población no suele ahorrar o pedir préstamos a través de estas aplicaciones | Rechazado |
| | | Uso del teléfono | Intermediarios: 1) un intermediario que realiza una transacción en nombre de un individuo utilizando la cuenta del individuo 2) un intermediario que realiza una transacción en nombre de un individuo usando la cuenta del intermediario. | Aceptado |

Fuente: Elaboración propia con base en GPFÍ (2015)

Para terminar, en la categoría de calidad, la falta de educación financiera hace que algunos usuarios tengan que recurrir a intermediarios para realizar sus transacciones, poniendo en riesgo la administración de su dinero y su independencia financiera. Por el contrario, el uso de cuentas de dinero móvil permite que los usuarios se informen sobre los costos de un

producto financiero, lo anterior, influye en la inclusión financiera en la medida que le permite al usuario comparar productos financieros y le permite elegir el que más se ajusta a sus necesidades. Sumado a esto, el dinero móvil ha resuelto el problema de infraestructura y costos de la banca tradicional llegando a lugares de difícil acceso y donde los costos de mantener sucursales bancarias son altos, sobre todo porque las cuentas de dinero móvil permiten acceder a un producto financiero de una manera rápida y sencilla.

La tabla 6-3 resume los postulados aceptados y rechazados derivados de la evaluación de la influencia de los usos del dinero móvil en la inclusión financiera de la comunidad rural en Chipatá, Santander, en la categoría de calidad.

Tabla 6-3 postulados aceptados y rechazados en la categoría de calidad

| Dimensión | Categoría | Subcategoría | Postulado | Influencia |
|------------------|---|-------------------------|--|-------------------|
| Calidad | Educación financiera y capacidad | Conocimiento financiero | La falta de educación financiera hace que algunos usuarios tengan que recurrir a intermediarios para realizar sus transacciones. | Rechazado |
| | | Elección | El uso de cuentas de dinero móvil permite que los usuarios se informen sobre los costos de un producto financiero, lo anterior, influye en la inclusión financiera de un usuario en la medida que le permite comparar un producto financiero y le ofrece la oportunidad de elegir el más conveniente según su necesidad. | Aceptado |
| | Asequibilidad y otras barreras | Costo de uso | El dinero móvil ha resuelto el problema de infraestructura y costos de la banca tradicional llegando a lugares donde el acceso es complejo y donde los costos de mantener sucursales bancarias es alto. | Aceptado |

| Dimensión | Categoría | Subcategoría | Postulado | Influencia |
|-----------|-----------|-----------------------|---|-----------------|
| | | Documentos requeridos | Las cuentas de dinero móvil permiten acceder a un producto financiero de una manera rápida y sencilla | Aceptado |

Fuente: Elaboración propia

7. Conclusiones, implicaciones y limitaciones

Diferentes estudios citados en éste trabajo precisan la importancia de las cuentas de dinero móvil cómo herramienta para la inclusión financiera, sin embargo, para que la inclusión financiera sea de total influencia debe contar con diferentes elementos que funcionen y operen entre ellos: elementos como: el acceso, el uso y la calidad.

Las cuentas de dinero móvil son instrumentos para que las comunidades en las zonas rurales de Colombia, cuyo territorio no cuenta con sucursales bancarias, puedan acceder a los productos financieros y hacer parte de la población financieramente incluida. Los resultados de éste trabajo muestran que en el municipio de Chipatá Santander se logró bancarizar a varios participantes que no estaban bancarizados a través de las cuentas de dinero móvil, de manera que el uso de las cuentas de dinero móvil fomenta la inclusión financiera.

En cuanto al acceso en inclusión financiera, las cuentas de dinero móvil permiten que los usuarios cuenten con puntos de servicio para realizar transacciones financieras a través de los corresponsales bancarios, lo anterior, permite tener acceso a productos financieros a partir de los puntos de servicio destinados para ello. Ahora bien, los problemas de conexión en los corresponsales bancarios hacen que los usuarios prefieran utilizar otro medio, como el efectivo, en lugar de las cuentas de dinero móvil para hacer sus transacciones, por lo tanto, la influencia en la inclusión financiera genera un resultado negativo debido a que se presentan problemas estructurales en la comunidad rural estudiada en relación a la interoperabilidad de los puntos de servicio.

De hecho, existe una oferta limitada de puntos de servicio para realizar transacciones con cuentas de dinero móvil, de manera que, el uso de las cuentas de dinero móvil se ve afectado en la medida en que no hay una oferta amplia de proveedores de dinero móvil con los que actualmente se pueda realizar transacciones en el casco urbano del Municipio.

De igual manera, la oferta limitada de puntos de servicio hace que los usuarios se vean obligados a usar la única cuenta de dinero móvil que tiene punto de servicio en el casco urbano de Chipatá Santander.

No obstante, el dinero móvil ha resuelto el problema de infraestructura y costos de la banca tradicional llegando a lugares donde el acceso es complejo y donde los costos de mantener sucursales bancarias es alto, en otras palabras, es una herramienta importante y de influencia en la inclusión financiera en materia de acceso, precisamente, porque permite cada vez más personas cuenten con productos financieros en sus comunidades.

En lo concerniente a la dimensión de uso en inclusión financiera, los usuarios pioneros que tienen acceso a las cuentas de dinero móvil y hacen un uso frecuente de las mismas tienen más probabilidad de tener otra cuenta de dinero móvil junto con otro producto financiero en la banca tradicional. Además, el uso de cuentas de dinero móvil permite que los usuarios se informen sobre los costos de un producto financiero, lo anterior, influye en la inclusión financiera de un usuario en la medida que le permite comparar un producto financiero y le ofrece la oportunidad de elegir el más conveniente según su necesidad.

Aunque hay una relación positiva entre las cuentas de dinero móvil y la inclusión financiera en términos de acceso, la población no suele ahorrar o pedir préstamos a través de éstas aplicaciones, de manera que, hay un resultado negativo en influencia en la inclusión financiera en dimensión de uso, específicamente en la categoría de adultos con créditos por entidades reguladas, debido a un bajo interés o falta de conocimiento por parte de los usuarios sobre el uso de éstas aplicaciones para solicitar préstamos. Incluso, se evidencia un bajo interés en usar las cuentas de dinero móvil derivado de la preferencia por el uso del efectivo.

En definitiva, las cuentas de dinero móvil permiten que los usuarios accedan a productos financieros que no están clasificados dentro de los productos que ofrece la banca tradicional, en realidad, este tipo de productos hace parte del portafolio de productos financieros ofrecidos por las nuevas tecnologías *Fintech*. A partir de las cuentas de dinero móvil se beneficia a los usuarios en zonas rurales y se incluye a la población que no cuenta con una oferta de servicios financieros tradicionales en la zona rural en la que viven.

Aunque las cuentas de dinero móvil permiten que un usuario acceda a productos financieros a través de su teléfono móvil, existe una oferta limitada de puntos de servicio para realizar transacciones con cuentas de dinero móvil, de manera que, el uso de las cuentas de dinero móvil se ve afectado en la medida en que no hay una oferta amplia de proveedores de dinero móvil en la zona rural.

En consecuencia, los usuarios de cuentas de dinero móvil optan por el efectivo como primera opción para realizar sus pagos debido a los problemas recurrentes de conexión en los principales puntos de servicio, de manera que, hay un fenómeno de auto-exclusión financiera generado por problemas en las redes de los puntos de servicio. En otros términos, el acceso por sí solo no es garante de inclusión financiera pues debe ir acompañado del uso y calidad del servicio financiero ya sea ofrecido desde la banca tradicional o desde las nuevas tecnologías financieras *Fintech*.

Ahora bien, las cuentas de dinero móvil fomentan el interés por abrir un producto financiero en la banca tradicional derivado de la confianza y el primer acercamiento a un producto financiero que pueden tener con una cuenta de dinero. Precisamente, permite que el usuario se familiarice con los productos financieros y sea incluidos como un usuario formalmente bancarizado.

Por otra parte, la confianza en las instituciones financieras y las nuevas tecnologías tienen un papel muy importante en el uso de las cuentas de dinero móvil el uso de cuentas de dinero móvil permite que los usuarios se informen sobre los costos de un producto financiero, lo anterior, influye en la inclusión financiera de un usuario en la medida que le permite comparar un producto financiero y le ofrece la oportunidad de elegir el más conveniente según su necesidad. Sumado a lo anterior, las cuentas de dinero móvil permiten acceder a un producto financiero de una manera rápida y sencilla.

Lo anterior, permite que el usuario cuente con la independencia de administrar sus recursos a través de transacciones de envío, recepción de dinero y ahorro. Incluso, las cuentas de dinero móvil son relevantes para las dinámicas de aquellas familias que se

encuentran en las grandes ciudades ya que permiten realizar transacciones de envío y recepción de dinero sin pagar comisiones por el envío de los recursos desde o hacia la ciudad de origen.

En conclusión, en el presente trabajo se evidencian brechas entre el acceso y el uso de las cuentas de dinero móvil en la comunidad rural estudiada, tener una cuenta de dinero móvil implica que se cuenta con acceso al sistema financiero, es decir, hay inclusión financiera. Sin embargo, para que la inclusión financiera sea de influencia se debe cumplir con el elemento de uso que indica que la cuenta no solo está registrada (acceso) también está activa (uso) y promueve el bienestar del usuario (calidad). En este sentido, es importante que los oferentes de cuentas de dinero móvil junto con el gobierno, realicen campañas y talleres para ofrecer educación financiera sobre estos servicios en las zonas rurales, de tal manera que, las personas entiendan como acceder y utilizar éstas aplicaciones garantizando acceso, uso y calidad, lo que permitirá aumentar la influencia del uso de cuentas de dinero móvil en las comunidades rurales en Colombia.

A. Anexo: Protocolo de entrevista

INSTRUMENTO PARA ANALIZAR LA INFLUENCIA DE LOS USOS DE DINERO MÓVIL EN LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE UNA COMUNIDAD RURAL EN COLOMBIA.

Subcategoría: Adultos formalmente bancarizados

Indicador: % de adultos con una cuenta en una institución financiera formal

1. ¿Tiene alguna cuenta de nequi, daviplata?
2. ¿Cuáles son las razones principales por las que no tiene productos de depósito/ahorro?
3. ¿Cuáles son las razones principales por las que tiene productos de depósito/ahorro?
4. ¿por qué abrieron la cuenta?
5. ¿Cuántas cuentas de Nequi y daviplata Tiene?
6. ¿por qué tiene más de 2 cuentas?

Subcategoría: Frecuencia de uso

Indicador Alta frecuencia de uso de una cuenta formal (% de adultos)

Frecuencia de uso al mes de productos financieros

7. ¿Con qué frecuencia utiliza su cuenta de Nequi o Daviplata para realizar sus pagos o compras?
8. ¿Por qué no usarlo más seguido? ¿por qué con tanta frecuencia?

SubCategoría: uso del teléfono móvil

Indicador % de adultos que utilizan su celular para hacer pagos

Utiliza medios formales para realizar transferencias

9. ¿Para qué usa ésta cuenta / éstas cuentas?
10. ¿Por favor cuénteme qué usos le da?

Posibles usos:

| | | |
|-------------------------------|--|--|
| Compra de alimentos | | |
| Compra de productos del hogar | | |
| Recibe dinero | | |
| Realiza transferencias | | |
| Paga créditos / préstamos | | |
| Pago de renta / alquiler | | |
| Pago de servicios educativos | | |
| Pago de servicios públicos | | |
| otro | | |

11. ¿Por qué no la usa para realizar sus pagos o compras? (en caso que la respuesta anterior sea que no la usa)

Subcategoría: Frecuencia de uso**Indicador Alta frecuencia de uso de una cuenta formal (% de adultos)****Frecuencia de uso al mes de productos financieros**

12. ¿con qué frecuencia **recibe** pagos o transferencias desde nequi / daviplata?

13. ¿con qué frecuencia **utiliza** su cuenta de nequi / daviplata?

Ingresos**Preguntar ¿por qué motivo recibe dinero en su cuenta de nequi / daviplata?**

Durante el último año, ¿recibió dinero con cierta regularidad en nequi o daviplata por alguno de los siguientes motivos? Por favor responda con un SÍ o un NO

| Concepto | regularidad | Concepto |
|----------------------------------|-------------|------------------------|
| Subsidio | | ¿Qué subsidio recibió? |
| Pensión | | |
| Remesas | | |
| Renta | | |
| Salario | | |
| Venta de productos agropecuarios | | |
| Venta de productos | | |
| Servicios que ha brindado | | |
| Otros | | |

Subcategoría: Frecuencia de uso

Ahorro en una institución financiera en el último año.

Ahorros

14. ¿Usted ahorra? Y
15. Durante el último año, ¿usted ha ahorrado dinero?
16. ¿De qué manera ha ahorrado o guardado dinero? Cadenas, comprando bienes: ganado, terrenos, dándole dinero a un familiar
17. ¿Usa nequi o daviplata para ahorrar? ¿cómo lo hace?
18. ¿por qué lo usa para ahorrar?
19. ¿por qué no lo usa para ahorrar?

Distancia punto de servicio más cercano

20. ¿el corresponsal le queda muy lejos de su casa?
21. ¿Cree que el corresponsal está estratégicamente ubicado? / explicar pregunta ¿es suficiente un único corresponsal?
22. ¿El costo de ir al corresponsal bancario es muy alto?

Otras preguntas sobre las aplicaciones:

3. ¿Ha tenido alguna mala experiencia con nequi o Daviplata?
4. ¿Le parece que la aplicación es amigable? Es decir, ¿fácil de usar?
5. ¿Alguien maneja la aplicación por usted? ¿Ejemplo, le genera el código, hace el pago o transacción por usted?
6. Si pudiera crear una nueva característica a Daviplata - Nequi, ¿qué haría?
7. ¿Confía en las instituciones financieras.

Bibliografía

- Ahmad, A. H., Green, C., & Jiang, F. (2020). Mobile money, financial inclusion and development: a review with reference to african experience. *Journal of Economic Surveys*, 34(4), 753–792. <https://doi.org/10.1111/joes.12372>
- Abor, J. Y., M. Amidu, and H. Issahaku.(2018). Mobile Telephony, Financial Inclusion and Inclusive Growth. *Journal of African Business*
- Akinyemi, B. E., & Mushunje, A. (2020). Determinants of mobile money technology adoption in rural areas of Africa. *Cogent Social Sciences*, 6(1). <https://doi.org/10.1080/23311886.2020.1815963>
- Alianza para la inclusión Financiera AFI. (2019a). Modelo de política de la alianza para la inclusión financiera: conjunto básico de indicadores de inclusión financiera de la AFI. AFI https://www.afi-global.org/wp-content/uploads/2019/12/AFI_PM_Core-Set_Spanish_FINAL.pdf
- Alianza para la inclusión Financiera AFI. (2019b). La medición de inclusión financiera para entes reguladores: Diseño e implementación de encuestas. AFI [https://www.afi-global.org/sites/default/files/pdfimages/afi%20policy%20paper-SP%20\(2\).pdf](https://www.afi-global.org/sites/default/files/pdfimages/afi%20policy%20paper-SP%20(2).pdf)
- Almazán, M., & Frydrych, J. (2015). *State of play, commercial models, and regulatory approaches*. www.gsma.com/mmu
- Al-Saedi, K., Al-Emran, M., Ramayah, T., & Abusham, E. (2020). Developing a general extended UTAUT model for M-payment adoption. *Technology in Society*, 62. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101293>
- Amoah, A., Korle, K., & Asiama, R. K. (2020). Mobile money as a financial inclusion instrument: what are the determinants? *International Journal of Social Economics*, 47(10), 1283–1297. <https://doi.org/10.1108/IJSE-05-2020-0271>

- Arner, D. W., Zetsche, D. A., Buckley, R. P., & Barberis, J. N. (2018). The Identity Challenge in Finance: From Analogue Identity to Digitized Identification to Digital KYC Utilities. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3224115>
- Aron, J. (2017). "Leapfrogging": a survey of the nature and economic Implications of Mobile Money. Institute for New Economic Thinking at the Oxford Martin School. https://www.inet.ox.ac.uk/files/26-Jan-17_Aron_WP.pdf
- Aron, J. (2018). Mobile money and the economy: A review of the evidence. *World Bank Research Observer*, 33(2), 135–188. <https://doi.org/10.1093/wbro/lky001>
- Asongu, S. (2013) How has Mobile Phone Penetration Stimulated Financial Development in Africa? Simplice, *Journal of African Business*
- Asongu, S., Odhiambo (2018) Human development thresholds for inclusive mobile banking in developing countries. *African Journal of Science, Technology, Innovation and Development*. <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/191344/1/agdi-wp-18-022.pdf>
- Asongu, S., & Asongu, N. (2018). The comparative exploration of mobile money services in inclusive development. *International Journal of Social Economics*, 45(1), 124–139. <https://doi.org/10.1108/IJSE-08-2016-0221>
- Awanis, A., Lowe, C., Andersson-Manjang, S. K., & Lindsey (co-Author, D. (s/f-a). *State of the Industry Report on Mobile Money - 2021*. www.gsma.com/mobilemoney
- Banca de las oportunidades (2012).Reporte de inclusión financiera 2012. Recuperado de <https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/es/reportes/312>
- Banca de las oportunidades (2021).Reporte de inclusión financiera 2020. Recuperado de https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2021-07/REPORTE_DE_INCLUSION_FINANCIERA_2020.pdf
- Banca de las oportunidades (2022).Reporte de inclusión financiera 2021. Recuperado de <https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2022-07/Reporte%20de%20inclusi%C3%B3n%20financiera%202021.pdf>
- Banca de las oportunidades (2022).Reporte trimestral de inclusión financiera a junio de 2022. Recuperado de https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2022-11/RIF_trimestral_junio%202022.pdf
- Bancolombia (2019a). Nequi la Startup de Bancolombia. Bancolombia <https://www.bancolombia.com/wps/portal/innovacion/economia-digital/nequi-la-startup-de-bancolombia>

- Bancolombia, Vásquez, A. (2019). Podcast Ep 03: Nequi la Startup de Bancolombia. Bancolombia.
<https://open.spotify.com/episode/7H3yla3rsNee8GfVMBldsP?si=11ae2066ee2745f0&nd=1>
- Bateman, M., Duwendack, M., & Loubere, N. (2019). Is fintech the new panacea for poverty alleviation and local development? Contesting Suri and Jack's M-Pesa findings published in Science. *Review of African Political Economy*, 46(161), 480–495.
<https://doi.org/10.1080/03056244.2019.1614552>
- Batista, C., & Vicente, P. C. (2020a). *Adopting Mobile Money: Evidence from an Experiment in Rural Africa*. www.iza.org
- Batista, C., & Vicente, P. C. (2020b). Adopting Mobile Money: Evidence from an Experiment in Rural Africa. *AEA Papers and Proceedings*, 110, 594–598.
<https://doi.org/10.1257/pandp.20201086>
- Buitrago, C., (2022). Análisis del dinero móvil como mecanismo de inclusión financiera en Colombia. Universidad Nacional de Colombia.
- Cano, G., Esguerra, M., García, N., & Rueda, L., Velasco, A. (2014). *Inclusión financiera en Colombia*.
- Candiya G (2018) Mobile Money and Financial Inclusion in Sub-Saharan Africa: the Moderating Role of Social Networks, *Journal of African Business*.
- Castaño, J., Financiero De Colombia, S., Uribe, M. E., Martínez, Ó., Juan, A., Camargo, O. M., Granados, K., Analítica, P., Castro B, F. H., Avellaneda, D. L., Federico, J., Cifuentes, M., Parga, A. A., Peña, C., Juan, A., & Valderrama, G. (2021). Reporte inclusión Financiera 2020.
- Chiang, C. W., Anderson, C., Flores-Saviaga, C., Arenas, E., Colin, F., Romero, M., Rivera-Loaiza, C., Chavez, N. E., & Savage, S. (2017, noviembre 8). Understanding interface design and mobile money perceptions in Latin America. *ACM International Conference Proceeding Series*. <https://doi.org/10.1145/3151470.3151473>
- Changsu, Kim., Mirsobit, M., Lee I., (2010) An empirical examination of factors influencing the intention to use mobile payment. *Computers in Human Behavior*. Vol 26 No.3 pp 310 -322
<https://doi.org/10.1016/j.chb.2009.10.013>.
- Concejo Municipal de Chipatá.(30 de noviembre de 2015).Acuerdo 017.Por medio del cual se modifica el acuerdo 017 del 23 de diciembre de 2003 por el cual se adopta la Revisión General del Esquema de Ordenamiento Territorial para el Municipio de Chipatá, y demás disposiciones. <http://www.chipata-santander.gov.co/normatividad/acuerdo-n-017-de-2015-actualizacion-eot-municipio-de>

- David, B., Dana, D., & Abel, F. (2013). On the effect of mobile phone on migrant remittances: A closer look at international transfers. *Electronic Commerce Research and Applications*, 12(4), 280–288. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2013.01.002>
- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S., Richard, H. (2019) The Global Findex Database 2017 Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution. Banco Mundial <https://documents1.worldbank.org/curated/en/332881525873182837/pdf/126033-PUB-PUBLIC-pubdate-4-19-2018.pdf>
- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., & Ansar, S. (2022). *Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19*. Banco Mundial.
- Departamento Nacional de Planeación.(2006,16 de mayo). La Banca de las Oportunidades una política para promover el acceso al crédito y a los demás servicios financieros buscando equidad social (Documento CONPES 3424). Bogotá D.C. Colombia:DNP.
- Donovan, K. (2012). Mobile money for financial inclusion. En *Information and Communications for Development 2012*. (pp. 61-73). Banco Mundial
- Dospinescu, O., Dospinescu, N., & Agheorghiesei, D. T. (2021). Fintech services and factors determining the expected benefits of users: Evidence in romania for millennials and generation Z. *E a M: Economie a Management*, 24(2), 101–118.
- Escalante, S. (2020). El rol de las FinTech en la Inclusión Financiera: Una aproximación a los servicios bancarios y el mercado crediticio colombiano. CESA Colegio de Estudios Superiores de Administración
- Esquivias, M. A., Sugiharti, L., Jayanti, A. D., Purwono, R., & Sethi, N. (2020). Mobile Technologies, Financial Inclusion, and Inclusive Growth in East Indonesia. *Journal of Telecommunications and the Digital Economy*, 8(2), 123–145. <https://doi.org/10.18080/jtde.v8n2.253>
- Fiasorgbor, D. A. F. (2017). Mobile Money Use In Ghana: An Assessment Of Its Relevance In The Financial Inclusion Of Rural Communities. *Advances in Social Sciences Research Journal*, 4(7). <https://doi.org/10.14738/assrj.47.2950>
- Francky, J., & Ngonu, L. (2020). *Global Journal of Management and Business Research: A Administration and Management Financial Inclusion and Income Inequality in Sub-Saharan Africa: The Role Play by Mobile Money*. <https://ssrn.com/abstract=3700326>

- Frydrych, J., Aschim, H. (2014). Extendiendo el alcance: Dinero móvil en áreas rurales. Mobile money for the unbanked. GSMA https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2015/07/2014_MMU_Extendiendo-el-alcance_Dinero-movil-en-areas-rurales.pdf
- Gosavi, A. (2018). Can Mobile Money Help Firms Mitigate the Problem of Access to Finance in Eastern sub-Saharan Africa? *Journal of African Business*, 19(3), 343–360. <https://doi.org/10.1080/15228916.2017.1396791>
- GPII (2013a). *G20 financial inclusion indicators overview*. GPII https://databankfiles.worldbank.org/public/ddpext_download/g20fidata/G20_Financial_Inclusion_Indicators.pdf
- GPII (2013b) *G20 Financial Inclusion Indicators*. GPII <http://datatopics.worldbank.org/g20fidata/>
- Grupo Crédito S.A (2022). Índice de inclusión financiera de Credicorp. https://www.grupocredicorp.com/indice-inclusion-financiera/IIF/Libro_IIF_Credicorp_2022.pdf
- GSMA. (2010). Mobile money definitions <https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2012/06/mobilemoneydefinitionsnomarks56.pdf>
- GSMA. (2019). Estado de la Industria de Dinero móvil en América Latina y el Caribe. GSMA https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2020/11/GSMA_Estado-de-la-industria-de-dinero-movil-en-America-Latina-y-el-Caribe-1.pdf
- GSMA. (2021). Reporte sobre el estado de la industria de dinero móvil https://www.gsma.com/sotir/wp-content/uploads/2021/07/SOTIR2021_ExecutiveSummary_SP_02-2.pdf
- Gutiérrez, E., & Reddy, R. (2015). Expanding Opportunities for Rural Finance in Colombia. www.worldbank.org
- Jaramillo, A., Rivera, J., Guerra, P (2019) ¿Qué es la inclusión financiera? Un análisis desde la teoría y la práctica. Universidad Andina Simón Bolívar.
- Kapron, Z., & Shanghai, K. (2018a). From digital payments to digital finance: How China's tech companies are redefining banking in Asia and soon Europe. En *Journal of Payments Strategy & Systems* (Vol. 12, Número 1).
- Karpowicz, I. (2016). Financial Inclusion, Growth and Inequality: A Model Application to Colombia. *Journal of Banking and Financial Economics*, 2016(2), 68–89. <https://doi.org/10.7172/2353-6845.jbfe.2016.2.4>

- Kikulwe, E. M., Fischer, E., & Qaim, M. (2013). *Mobile money, market transactions, and household income in rural Kenya*
https://www.econstor.eu/dspace/bitstream/10419/90617/1/GlobalFood_DP22.pdf
- Lupana (8 de septiembre de 2020). ¿De dónde vino la idea para crear Nequi, el neobanco incubado por Bancolombia?. Colombia Fintech
<https://colombiafintech.co/lineaDeTiempo/articulo/andres-vasquez-bancolombia-sobre-la-banca-digital-nequi>
- Morgan, P. J. (2022). Fintech and financial inclusion in southeast asia and india. *Asian Economic Policy Review*, 17(2), 183-208
- Mpofu, F.Y. (2022) Mobile Telephony, Financial Inclusion, and Inclusive Growth.
- Mpofu, F. Y. (2022). Industry 4.0 in Financial Services: Mobile Money Taxes, Revenue Mobilisation, Financial Inclusion, and the Realisation of Sustainable Development Goals (SDGs) in Africa. En *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 14, Número 14). MDPI.
<https://doi.org/10.3390/su14148667>
- Mugambi, A., Njunge, C., & Yang, S. C. (2014). Mobile-money benefits and usage: The case of M-PESA. *IT Professional*, 16(3), 16–21. <https://doi.org/10.1109/MITP.2014.38>
- Myeni, S., Makate, M., & Mahonye, N. (s/f). *Does mobile money promote financial inclusion in Eswatini?* <https://doi.org/10.1108/IJSE>
- Navarro M. (17 de agosto de 2006). En una tienda de Chipatá, Santander, funciona la primera corresponsalía no bancaria del país. *El Tiempo*.
<https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-3159298>
- Narteh, B., Mahmoud, M. A., & Amoh, S. (2017). Customer behavioural intentions towards mobile money services adoption in Ghana. *Service Industries Journal*, 37(7–8), 426–447.
<https://doi.org/10.1080/02642069.2017.1331435>
- Okello Candiya Bongomin, G., Ntayi, J. M., Munene, J. C., & Malinga, C. A. (2018). Mobile Money and Financial Inclusion in Sub-Saharan Africa: the Moderating Role of Social Networks. *Journal of African Business*, 19(3), 361–384.
<https://doi.org/10.1080/15228916.2017.1416214>
- Ontiveros, E., Martín, A., Fernández, S., López, V. (2009) *telefonía móvil y desarrollo financiero*. BID. <https://www.oecd.org/dev/americas/42825577.pdf>
- Orlikowski, W. J. (1965). Using Technology and Constituting Structures: A Practice Lens for Studying Technology in Organizations.

- Ozili, P. K. (2018). Impact of digital finance on financial inclusion and stability. *Borsa Istanbul Review*, 18(4), 329–340. <https://doi.org/10.1016/j.bir.2017.12.003>
- Pearce, D., Ruíz C. (2012) Financial Inclusion Strategies Reference Framework <https://documents1.worldbank.org/curated/en/801151468152092070/pdf/787610WP0P144500use0only0900A9RD899.pdf>
- Restrepo, L (2015). Inclusión financiera rural en Colombia. Universidad EAFIT
- Rojas-Torres, D., Kshetri, N., Hanafi, M. M., & Kouki, S. (2021). Financial technology in Latin America. *IEEE IT Professional*
- Roa, J. (2013). Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: acceso, uso y calidad.
- Raventós, J., (2020). *Empresas fintech en Colombia sus retos y logros sus retos y logros*. Colombia Fintech.
- Sakyi-Nyarko, C., Ahmad, A. H., & Green, C. J. (2022). Investigating the well-being implications of mobile money access and usage from a multidimensional perspective. *Review of Development Economics*, 26(2), 985–1009. <https://doi.org/10.1111/rode.12848>
- Schierz, P., Schilke, O., Bernd, W (2010) Understanding consumer acceptance of mobile payment services: an empirical analysis. *Electronics Commerce Research and Applications*, Vol. 9 No. 3, pp 209 -216 <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2009.07.005>.
- SNE (11 de Agosto de 2007). Un supermercado de Chipatá, es el primer corresponsal no bancario de Colombia. SNE Presidencia de la República de Colombia.
- Ahmad, A. H., Green, C., & Jiang, F. (2020). Mobile money, financial inclusion and development: a review with reference to african experience. *Journal of Economic Surveys*, 34(4), 753–792. <https://doi.org/10.1111/joes.12372>
- Abor, J. Y., M. Amidu, and H. Issahaku.(2018). Mobile Telephony, Financial Inclusion and Inclusive Growth. *Journal of African Business*
- Akinyemi, B. E., & Mushunje, A. (2020). Determinants of mobile money technology adoption in rural areas of Africa. *Cogent Social Sciences*, 6(1). <https://doi.org/10.1080/23311886.2020.1815963>
- Alianza para la inclusión Financiera AFI. (2019a). Modelo de política de la alianza para la inclusión financiera: conjunto básico de indicadores de inclusión financiera de la AFI. AFI https://www.afi-global.org/wp-content/uploads/2019/12/AFI_PM_Core-Set_Spanish_FINAL.pdf

- Alianza para la inclusión Financiera AFI. (2019b). La medición de inclusión financiera para entes reguladores: Diseño e implementación de encuestas. AFI
[https://www.afi-global.org/sites/default/files/pdfimages/afi%20policy%20paper-SP%20\(2\).pdf](https://www.afi-global.org/sites/default/files/pdfimages/afi%20policy%20paper-SP%20(2).pdf)
- Almazán, M., & Frydrych, J. (2015). *State of play, commercial models, and regulatory approaches*. www.gsma.com/mmu
- Al-Saedi, K., Al-Emran, M., Ramayah, T., & Abusham, E. (2020). Developing a general extended UTAUT model for M-payment adoption. *Technology in Society*, 62.
<https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101293>
- Amoah, A., Korle, K., & Asiana, R. K. (2020). Mobile money as a financial inclusion instrument: what are the determinants? *International Journal of Social Economics*, 47(10), 1283–1297. <https://doi.org/10.1108/IJSE-05-2020-0271>
- Arner, D. W., Zetsche, D. A., Buckley, R. P., & Barberis, J. N. (2018). The Identity Challenge in Finance: From Analogue Identity to Digitized Identification to Digital KYC Utilities. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3224115>
- Aron, J. (2017). “Leapfrogging”: a survey of the nature and economic Implications of Mobile Money. Institute for New Economic Thinking at the Oxford Martin School.
https://www.inet.ox.ac.uk/files/26-Jan-17_Aron_WP.pdf
- Aron, J. (2018). Mobile money and the economy: A review of the evidence. *World Bank Research Observer*, 33(2), 135–188. <https://doi.org/10.1093/wbro/lky001>
- Asongu, S. (2013) How has Mobile Phone Penetration Stimulated Financial Development in Africa? *Simplice, Journal of African Business*
- Asongu, S., Odhiambo (2018) Human development thresholds for inclusive mobile banking in developing countries. *African Journal of Science, Technology, Innovation and Development*. <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/191344/1/agdi-wp-18-022.pdf>
- Asongu, S., & Asongu, N. (2018). The comparative exploration of mobile money services in inclusive development. *International Journal of Social Economics*, 45(1), 124–139.
<https://doi.org/10.1108/IJSE-08-2016-0221>
- Awanis, A., Lowe, C., Andersson-Manjang, S. K., & Lindsey (co-Author, D. (s/f-a). *State of the Industry Report on Mobile Money - 2021*. www.gsma.com/mobilemoney
- Banca de las oportunidades (2012). Reporte de inclusión financiera 2012. Recuperado de <https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/es/reportes/312>

- Banca de las oportunidades (2021). Reporte de inclusión financiera 2020. Recuperado de https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2021-07/REPORTE_DE_INCLUSION_FINANCIERA_2020.pdf
- Banca de las oportunidades (2022). Reporte de inclusión financiera 2021. Recuperado de <https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2022-07/Reporte%20de%20inclusion%20financiera%202021.pdf>
- Banca de las oportunidades (2022). Reporte trimestral de inclusión financiera a junio de 2022. Recuperado de https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2022-11/RIF_trimestral_junio%202022.pdf
- Bancolombia (2019a). Nequi la Startup de Bancolombia. Bancolombia <https://www.bancolombia.com/wps/portal/innovacion/economia-digital/nequi-la-startup-de-bancolombia>
- Bancolombia, Vásquez, A. (2019). Podcast Ep 03: Nequi la Startup de Bancolombia. Bancolombia. <https://open.spotify.com/episode/7H3yla3rsNee8GfVMBldsP?si=11ae2066ee2745f0&nd=1>
- Bateman, M., Duvendack, M., & Loubere, N. (2019). Is fintech the new panacea for poverty alleviation and local development? Contesting Suri and Jack's M-Pesa findings published in Science. *Review of African Political Economy*, 46(161), 480–495. <https://doi.org/10.1080/03056244.2019.1614552>
- Batista, C., & Vicente, P. C. (2020a). *Adopting Mobile Money: Evidence from an Experiment in Rural Africa*. www.iza.org
- Batista, C., & Vicente, P. C. (2020b). Adopting Mobile Money: Evidence from an Experiment in Rural Africa. *AEA Papers and Proceedings*, 110, 594–598. <https://doi.org/10.1257/pandp.20201086>
- Buitrago, C., (2022). Análisis del dinero móvil como mecanismo de inclusión financiera en Colombia. Universidad Nacional de Colombia.
- Cano, G., Esguerra, M., García, N., & Rueda, L., Velasco, A. (2014). *Inclusión financiera en Colombia*.
- Candiya G (2018) Mobile Money and Financial Inclusion in Sub-Saharan Africa: the Moderating Role of Social Networks, *Journal of African Business*.
- Castaño, J., Financiero De Colombia, S., Uribe, M. E., Martínez, Ó., Juan, A., Camargo, O. M., Granados, K., Analítica, P., Castro B, F. H., Avellaneda, D. L., Federico, J., Cifuentes, M., Parga, A. A., Peña, C., Juan, A., & Valderrama, G. (2021). Reporte inclusión Financiera 2020.

- Chiang, C. W., Anderson, C., Flores-Saviaga, C., Arenas, E., Colin, F., Romero, M., Rivera-Loaiza, C., Chavez, N. E., & Savage, S. (2017, noviembre 8). Understanding interface design and mobile money perceptions in Latin America. *ACM International Conference Proceeding Series*. <https://doi.org/10.1145/3151470.3151473>
- Changsu, Kim., Mirsobit, M., Lee I., (2010) An empirical examination of factors influencing the intention to use mobile payment. *Computers in Human Behavior*. Vol 26 No.3 pp 310 -322 <https://doi.org/10.1016/j.chb.2009.10.013>.
- Concejo Municipal de Chipatá.(30 de noviembre de 2015).Acuerdo 017.Por medio del cual se modifica el acuerdo 017 del 23 de diciembre de 2003 por el cual se adopta la Revisión General del Esquema de Ordenamiento Territorial para el Municipio de Chipatá, y demás disposiciones. <http://www.chipata-santander.gov.co/normatividad/acuerdo-n-017-de-2015-actualizacion-eot-municipio-de>
- David, B., Dana, D., & Abel, F. (2013). On the effect of mobile phone on migrant remittances: A closer look at international transfers. *Electronic Commerce Research and Applications*, 12(4), 280–288. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2013.01.002>
- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S., Richard, H. (2019) The Global Findex Database 2017 Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution. Banco Mundial <https://documents1.worldbank.org/curated/en/332881525873182837/pdf/126033-PUB-PUBLIC-pubdate-4-19-2018.pdf>
- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., & Ansar, S. (2022). *Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19*. Banco Mundial.
- Departamento Nacional de Planeación.(2006,16 de mayo). La Banca de las Oportunidades una política para promover el acceso al crédito y a los demás servicios financieros buscando equidad social (Documento CONPES 3424). Bogotá D.C. Colombia:DNP.
- Donovan, K. (2012). Mobile money for financial inclusion. En *Information and Communications for Development 2012*. (pp. 61-73). Banco Mundial
- Dospinescu, O., Dospinescu, N., & Agheorghiesei, D. T. (2021). Fintech services and factors determining the expected benefits of users: Evidence in romania for millennials and generation Z. *E a M: Economie a Management*, 24(2), 101–118.
- Escalante, S. (2020). El rol de las FinTech en la Inclusión Financiera: Una aproximación a los servicios bancarios y el mercado crediticio colombiano. CESA Colegio de Estudios Superiores de Administración

- Esquivias, M. A., Sugiharti, L., Jayanti, A. D., Purwono, R., & Sethi, N. (2020). Mobile Technologies, Financial Inclusion, and Inclusive Growth in East Indonesia. *Journal of Telecommunications and the Digital Economy*, 8(2), 123–145.
<https://doi.org/10.18080/jtde.v8n2.253>
- Fiasorgbor, D. A. F. (2017). Mobile Money Use In Ghana: An Assessment Of Its Relevance In The Financial Inclusion Of Rural Communities. *Advances in Social Sciences Research Journal*, 4(7). <https://doi.org/10.14738/assrj.47.2950>
- Francky, J., & Ngono, L. (2020). *Global Journal of Management and Business Research: A Administration and Management Financial Inclusion and Income Inequality in Sub-Saharan Africa: The Role Play by Mobile Money*. <https://ssrn.com/abstract=3700326>
- Frydrych, J., Aschim, H. (2014). Extendiendo el alcance: Dinero móvil en áreas rurales. Mobile money for the unbanked. GSMA https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2015/07/2014_MMU_Extendiendo-el-alcance_Dinero-movil-en-areas-rurales.pdf
- Gosavi, A. (2018). Can Mobile Money Help Firms Mitigate the Problem of Access to Finance in Eastern sub-Saharan Africa? *Journal of African Business*, 19(3), 343–360.
<https://doi.org/10.1080/15228916.2017.1396791>
- GPFI (2013a). *G20 financial inclusion indicators overview*. GPFI
https://databankfiles.worldbank.org/public/ddpext_download/g20fidata/G20_Financial_Inclusion_Indicators.pdf
- GPFI (2013b) *G20 Financial Inclusion Indicators*. GPFI
<http://datatopics.worldbank.org/g20fidata/>
- Grupo Crédito S.A (2022). Índice de inclusión financiera de Credicorp.
https://www.grupocredicorp.com/indice-inclusion-financiera/IIF/Libro_IIF_Credicorp_2022.pdf
- GSMA. (2010). Mobile money definitions <https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2012/06/mobilemoneydefinitionsnomarks56.pdf>
- GSMA. (2019). Estado de la Industria de Dinero móvil en América Latina y el Caribe. GSMA
https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2020/11/GSMA_Estado-de-la-industria-de-dinero-movil-en-America-Latina-y-el-Caribe-1.pdf
- GSMA. (2021). Reporte sobre el estado de la industria de dinero móvil
https://www.gsma.com/sotir/wp-content/uploads/2021/07/SOTIR2021_ExecutiveSummary_SP_02-2.pdf

- Gutiérrez, E., & Reddy, R. (2015). Expanding Opportunities for Rural Finance in Colombia. www.worldbank.org
- Jaramillo, A., Rivera, J., Guerra, P (2019) ¿Qué es la inclusión financiera? Un análisis desde la teoría y la práctica. Universidad Andina Simón Bolívar.
- Kapron, Z., & Shanghai, K. (2018a). From digital payments to digital finance: How China's tech companies are redefining banking in Asia and soon Europe. En *Journal of Payments Strategy & Systems* (Vol. 12, Número 1).
- Karpowicz, I. (2016). Financial Inclusion, Growth and Inequality: A Model Application to Colombia. *Journal of Banking and Financial Economics*, 2016(2), 68–89. <https://doi.org/10.7172/2353-6845.jbfe.2016.2.4>
- Kikulwe, E. M., Fischer, E., & Qaim, M. (2013). *Mobile money, market transactions, and household income in rural Kenya* https://www.econstor.eu/dspace/bitstream/10419/90617/1/GlobalFood_DP22.pdf
- Lupana (8 de septiembre de 2020). ¿De dónde vino la idea para crear Nequi, el neobanco incubado por Bancolombia?. Colombia Fintech <https://colombiafintech.co/lineaDeTiempo/articulo/andres-vasquez-bancolombia-sobre-la-banca-digital-nequi>
- Morgan, P. J. (2022). Fintech and financial inclusion in southeast asia and india. *Asian Economic Policy Review*, 17(2), 183-208
- Mpofu, F.Y. (2022) Mobile Telephony, Financial Inclusion, and Inclusive Growth.
- Mpofu, F. Y. (2022). Industry 4.0 in Financial Services: Mobile Money Taxes, Revenue Mobilisation, Financial Inclusion, and the Realisation of Sustainable Development Goals (SDGs) in Africa. En *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 14, Número 14). MDPI. <https://doi.org/10.3390/su14148667>
- Mugambi, A., Njunge, C., & Yang, S. C. (2014). Mobile-money benefits and usage: The case of M-PESA. *IT Professional*, 16(3), 16–21. <https://doi.org/10.1109/MITP.2014.38>
- Myeni, S., Makate, M., & Mahonye, N. (s/f). *Does mobile money promote financial inclusion in Eswatini?* <https://doi.org/10.1108/IJSE>
- Navarro M. (17 de agosto de 2006). En una tienda de Chipatá, Santander, funciona la primera corresponsalía no bancaria del país. *El Tiempo*. <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-3159298>

- Narteh, B., Mahmoud, M. A., & Amoh, S. (2017). Customer behavioural intentions towards mobile money services adoption in Ghana. *Service Industries Journal*, 37(7–8), 426–447. <https://doi.org/10.1080/02642069.2017.1331435>
- Okello Candiya Bongomin, G., Ntayi, J. M., Munene, J. C., & Malinga, C. A. (2018). Mobile Money and Financial Inclusion in Sub-Saharan Africa: the Moderating Role of Social Networks. *Journal of African Business*, 19(3), 361–384. <https://doi.org/10.1080/15228916.2017.1416214>
- Ontiveros, E., Martín, A., Fernández, S., López, V. (2009) *telefonía móvil y desarrollo financiero*. BID. <https://www.oecd.org/dev/americas/42825577.pdf>
- Orlikowski, W. J. (1965). Using Technology and Constituting Structures: A Practice Lens for Studying Technology in Organizations.
- Ozili, P. K. (2018). Impact of digital finance on financial inclusion and stability. *Borsa Istanbul Review*, 18(4), 329–340. <https://doi.org/10.1016/j.bir.2017.12.003>
- Pearce, D., Ruíz C. (2012) Financial Inclusion Strategies Reference Framework <https://documents1.worldbank.org/curated/en/801151468152092070/pdf/787610WP0P144500use0only0900A9RD899.pdf>
- Restrepo, L (2015). Inclusión financiera rural en Colombia. Universidad EAFIT
- Rojas-Torres, D., Kshetri, N., Hanafi, M. M., & Kouki, S. (2021). Financial technology in Latin America. *IEEE IT Professional*
- Roa, J. (2013). Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: acceso, uso y calidad.
- Raventós, J., (2020). *Empresas fintech en Colombia sus retos y logros sus retos y logros*. Colombia Fintech.
- Sakya-Nyarko, C., Ahmad, A. H., & Green, C. J. (2022). Investigating the well-being implications of mobile money access and usage from a multidimensional perspective. *Review of Development Economics*, 26(2), 985–1009. <https://doi.org/10.1111/rode.12848>
- Schierz, P., Schilke, O., Bernd, W (2010) Understanding consumer acceptance of mobile payment services: an empirical analysis. *Electronics Commerce Research and Applications*, Vol. 9 No. 3, pp 209 -216 <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2009.07.005>.
- SNE (11 de Agosto de 2007). Un supermercado de Chipatá, es el primer corresponsal no bancario de Colombia. SNE Presidencia de la República de Colombia. http://historico.presidencia.gov.co/prensa_new/sne/2006/agosto/11/16112006.htm
- Negrete, A., Estrada, D., Daza, A., (2019) Servicios financieros digitales en zonas rurales de Colombia. Caracterización de la oferta , la demanda y los canales disponibles. Banca de

- las oportunidades. <https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2019-09/Servicios%20Financieros%20Digitales.pdf>
- Serbeh, R., Adjei, P. O. W., & Forkuor, D. (2022). Financial inclusion of rural households in the mobile money era: insights from Ghana. *Development in Practice*, 32(1), 16–28. <https://doi.org/10.1080/09614524.2021.1911940>
- Tamayo, C. E., & Malagón, J. (2017). Ensayos sobre inclusión financiera en Colombia. BID & Asobancaria
- Tamayo & Vera editores (2022) Ensayos de inclusión Financiera en Colombia. Volumen II
- Thoene, U., & Turriago-Hoyos, Á. (2017). Financial inclusion in Colombia: A scoping literature review. *Intangible Capital*, 13(3), 582–614. <https://doi.org/10.3926/ic.946>
- Thulani, Chitakunye, P., & Chummun, B. Z. (2014). Mobile money as a strategy for financial inclusion in rural communities. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(25), 216–224. <https://doi.org/10.5901/mjss.2014.v5n25p216>
- Tobbin, P. (2012). Towards a model of adoption in mobile banking by the unbanked: A qualitative study. *Info*, 14(5), 74–88. <https://doi.org/10.1108/14636691211256313>
- Tuwei, D. K. (2018). Communication technology, capabilities and livelihoods. University of Iowa]. <https://doi.org/10.17077/etd.4ghujuli>
- Van Klyton, A., Tavera-Mesías, J. F., & Castaño-Muñoz, W. (2021). Innovation resistance and mobile banking in rural Colombia. *Journal of Rural Studies*, 81, 269–280. <https://doi.org/10.1016/j.jrurstud.2020.10.035>
- Velásquez, P., Bobek, V., Korez R., Horvat, T., (2022) Lessons for remarkable Fintech Companies for the financial Inclusion in Peru <https://doi.org/10.3390/jrfm>
- Villarreal, F. (2017). Inclusión financiera de pequeños productores rurales. Naciones Unidas https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/42121/6/S1700277_es.pdf
- World Economic Forum (2011) *Mobile Financial Services Development Report*. <https://www.weforum.org/reports/mobile-financial-services-development-report-2011/>

- Negrete, A., Estrada, D., Daza, A., (2019) Servicios financieros digitales en zonas rurales de Colombia. Caracterización de la oferta , la demanda y los canales disponibles. Banca de las oportunidades. <https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2019-09/Servicios%20Financieros%20Digitales.pdf>
- Serbeh, R., Adjei, P. O. W., & Forkuor, D. (2022). Financial inclusion of rural households in the mobile money era: insights from Ghana. *Development in Practice*, 32(1), 16–28. <https://doi.org/10.1080/09614524.2021.1911940>
- Tamayo, C. E., & Malagón, J. (2017). Ensayos sobre inclusión financiera en Colombia. BID & Asobancaria
- Tamayo & Vera editores (2022) Ensayos de inclusión Financiera en Colombia. Volumen II
- Thoene, U., & Turriago-Hoyos, Á. (2017). Financial inclusion in Colombia: A scoping literature review. *Intangible Capital*, 13(3), 582–614. <https://doi.org/10.3926/ic.946>
- Thulani, Chitakunye, P., & Chummun, B. Z. (2014). Mobile money as a strategy for financial inclusion in rural communities. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(25), 216–224. <https://doi.org/10.5901/mjss.2014.v5n25p216>
- Tobbin, P. (2012). Towards a model of adoption in mobile banking by the unbanked: A qualitative study. *Info*, 14(5), 74–88. <https://doi.org/10.1108/14636691211256313>
- Tuwei, D. K. (2018). Communication technology, capabilities and livelihoods. University of Iowa]. <https://doi.org/10.17077/etd.4ghujuli>
- Van Klyton, A., Tavera-Mesías, J. F., & Castaño-Muñoz, W. (2021). Innovation resistance and mobile banking in rural Colombia. *Journal of Rural Studies*, 81, 269–280. <https://doi.org/10.1016/j.jrurstud.2020.10.035>
- Velásquez, P., Bobek, V., Korez R., Horvat, T., (2022) Lessons for remarkable Fintech Companies for the financial Inclusion in Peru <https://doi.org/10.3390/jrfm>
- Villarreal, F. (2017). Inclusión financiera de pequeños productores rurales. Naciones Unidas https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/42121/6/S1700277_es.pdf
- World Economic Forum (2011) Mobile Financial Services Development Report.* <https://www.weforum.org/reports/mobile-financial-services-development-report-2011/>