MASIFICACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES PARA EMPRENDEDORAS Y EMPRESARIAS

Diagnóstico y Recomendaciones

MASIFICACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES PARA EMPRENDEDORAS Y EMPRESARIAS

Diagnóstico y Recomendaciones

©2022 ONU Mujeres. Todos los derechos reservados.

Foto tapa: ONU Mujeres.

Fotos interiores: ONU Mujeres. Salvo donde se indique lo contrario.

Equipo consultor: Instituto de Estudios Avanzados en Desarrollo - INESAD:

Reynaldo Marconi: Coordinador.
Bethel Ross Nuñez Reguerín: Especialista en género.
Carlos Gustavo Machicado Salas: Experto técnico en investigación y análisis, economista.
Lourdes Peredo Quiroga: Especialista en finanzas digitales.

Esta publicación es posible gracias al apoyo de la Embajada de Suecia en Bolivia, con el concurso de Pro Mujer.

La reproducción total o parcial es permitida siempre y cuando se cite la fuente.

La versión virtual de este documento se halla en:

Depósito Legal: No. (XX-III)

Las opiniones de los/as autores/as no representan necesariamente el criterio de los financiadores.

Hecho en La Paz – Bolivia

Fecha: Junio de 2022

CONTENIDO

GLOSARIO 5

LISTA DE CUADROS 7

LISTA DE GRÁFICOS 9

INTRODUCCIÓN 11

RESUMEN EJECUTIVO 13

I. CONTEXTO 19
- A. Tendencias de pago en los sistemas globales 19
- B. Problemática del dinero digital 24
- C. Sistema de pagos en Bolivia 27
- D. Evolución de los pagos electrónicos y digitales 29
- E. Inclusión financiera y servicios financieros digitales en Bolivia 36
- F. Micro y Pequeña Empresa – MyPE y acceso a Servicios Financieros – SF 40
- G. Problemática de las mujeres E&E en Bolivia sobre su acceso a SFD 47

II. MARCO LEGAL, REGULATORIO Y ECOSISTEMA PARA SFD[37] 54
- A. Definición de Servicios Financieros Digitales – SFD 55
- B. Marco legal y regulatorio 56
- C. Componentes y principales actores del Ecosistema para Servicios Financieros Digitales 68
- D. Estructura del Ecosistema para los SFD 73
- E. Desarrollo del comercio electrónico y servicios de *delivery* 74
- F. Mecanismos de compensación, liquidación y facturación 75

III. COBERTURA ACTUAL DE SFD PARA LAS MUJERES EN LA MyPE 76
- A. Operadores y mercado para los Servicios Financieros Digitales 76
- B. Situación de los servicios financieros digitales 79
- C. Oferta de servicios y productos financieros digitales 82
- D. Apertura de cuentas de ahorro digitales o no presenciales 86

E. Innovaciones recientes en SFD en Bolivia 87
F. Precios de los servicios para el/la cliente/a final 91
A. Descripción socioeconómica de las mujeres E&E del sector informal 93

IV. ACCESO, USO Y DEMANDA DE SFD EN LA MyPE DE MUJERES 93
B. Perfil financiero digital de las mujeres E&E 99
C. Acceso y uso de SFD 102
D. Problemas de acceso a la tecnología digital 107
E. Uso de redes sociales, telefonía, internet, interacciones en línea 110
F. Alfabetización digital y educación financiera digital 111
G. Opciones para incrementar el acceso y uso de SFD entre mujeres 113

V. EXPERIENCIAS INTERNACIONALES DE SFD REFERENCIALES PARA BOLIVIA 117
A. Evidencia internacional 118
B. Experiencias internacionales exitosas 119
C. Experiencias internacionales poco exitosas 123

VI. PROPUESTA DE RECOMENDACIONES PARA MEJORAR Y MASIFICAR EL ACCESO A SFD 124
A. Visión 2030 de los SFD para Bolivia 124
B. Sistemas de información 128
C. Orientaciones de la Política Pública con Enfoque de Género 129
D. Orientaciones para la regulación de SFD 135
E. Diseño de productos para SFD 138
F. Soporte tecnológico para Servicios Financieros Digitales 141
G. Provisión de información y educación financiera y digital 144

BIBLIOGRAFÍA 148

GLOSARIO

ACCL	Administradora de Cámaras de Compensación y Liquidación S.A
ACH	Automated Clearing House
AFIP	Administración Federal de Ingresos Públicos
APAC	Asia – Pacífico
ASFI	Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero
ASOFIN	Asociación de Entidades Financieras Especializadas en Micro Finanzas
ATC	Administradora de Tarjetas de Crédito S.A.
ATM	Automated Teller Machine (cajero automático)
BCB	Banco Central de Bolivia
BCE/ECB	Banco Central Europeo
BITCOIN	Criptomoneda y sistema de pago sin banco central o administrador único
BM	Banco Mundial
BNPL	*Buy Now Pay Later* (Compre Ahora Pague Después)
Bs	Bolivianos (moneda de curso legal del Estado Plurinacional de Bolivia)
C2L	Líneas de Crédito para Capital de Operación
CCC	Cámara de Compensación de Cheques
COVID-19	Coronavirus Disease 2019 (enfermedad por coronavirus 2019)
CPE	Constitución Política del Estado
E&E	Emprendedoras y Empresarias
ECE	Encuesta Continua de Empleo
EDV	Entidad de Depósito de Valores
E-FECTIVO S.A.	Empresa de servicio de pago móvil
EIF	Entidades de Intermediación Financiera
ESPM	Empresas de Servicios de Pago Móvil
ETHEREUM	Criptomoneda y sistema de pago sin banco central o administrador único
FIE (Banco)	Banco para el Fomento a Iniciativas Económicas S.A

FINRURAL	Asociación de Instituciones Financieras de Desarrollo
FINTECH	Contracción de los términos *finance* y *technology*, en inglés.
FMI	Fondo Monetario Internacional
IEP	Instrumentos Electrónicos de Pago
IFD	Instituciones Financiera de Desarrollo
INE	Instituto Nacional de Estadística
LBTR	Liquidación Bruta en Tiempo Real
LINKSER	Empresa Administradora de Tarjetas de Crédito y Débito
LIP	Liquidación Integrada de Pago
LITECOIN	Criptomoneda y sistema de pago sin banco central o administrador único
LNTD	Liquidación Neta en Tiempo Diferido
LSF	Ley de Servicios Financieros
MLD	Módulo de Liquidación Diferida
MyPE	Micro y Pequeña Empresa
NAFIN/NAFINSA	Nacional Financiera S.N.C. (México)
OETF	Transferencia de Fondos
ONU Mujeres	Entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres
PDF	Plataformas Digitales Financieras
PIB	Producto Interno Bruto
POS	Puntos de Pago
QR (código)	*Quick Response Code* (Código de Respuesta Rápida)
SFD	Servicios Financieros Digitales
TC	Tarjeta de Crédito
TI	Tecnologías de la Información
UNESCO	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura
UNESDOC	Biblioteca Digital de la UNESCO
WiFi	*Wireless Fidelity* (fidelidad inalámbrica)

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1	Comparativo de Métodos de Pago por E-commerce
Cuadro 2	Comparativo de Métodos de Pago en Puntos de Venta
Cuadro 3	Comportamiento del Índice de Acceso a Servicios Financieros
Cuadro 4	Evolución de los Medios para Pagos Electrónicos
Cuadro 5	Unidades Económicas MyPE
Cuadro 6	Número de Unidades Económicas
Cuadro 7	Cobertura Crediticia por Tipo de Crédito
Cuadro 8	Cobertura Crediticia por Sector de Actividad
Cuadro 9	Entidades Rectoras
Cuadro 10	Entidades Financieras y de Valores
Cuadro 11	Crecimiento Digital Anual
Cuadro 12	Mercado Potencial para SFD
Cuadro 13	Servicios Financieros Hogares
Cuadro 14	Servicios Financieros Empresas
Cuadro 15	Transferencias y Bonos
Cuadro 16	Acceso y Uso de SF y SFD por Sexo
Cuadro 17	Pagos Digitales
Cuadro 18	Oferta de Entidades Entrevistadas
Cuadro 19	Oferta de SFD en el Sistema Financiero Boliviano
Cuadro 20	Requisitos para Apertura de Cuentas
Cuadro 21	Uso de cuenta bancaria por parte de mujeres E&E
Cuadro 22	Nuevos Productos y Servicios a Ofertar
Cuadro 23	Pagos Digitales según Sector Económico
Cuadro 24	Beneficios de Usar SFD según Edad
Cuadro 25	Uso de Redes Sociales según Nivel Educativo
Cuadro 26	Educación Financiera y Digital
Cuadro 27	Análisis FODA SFD

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Operaciones Mensuales en el Sistema de Pagos de Bajo Valor

Gráfico 2 Valor de Operaciones de OETF

Gráfico 3 Pagos por POS y Operaciones con Billetera Móvil

Gráfico 4 Servicios Financieros Digitales

Gráfico 5 Ecosistema para SFD

Gráfico 6 Número de Cuentas Abiertas en Línea por EIF - 2020

Gráfico 7 Costo para Atención de Clientes en Distintos Canales Bancarios

Gráfico 8 Jefatura de Hogar

Gráfico 9 Estado Civil

Gráfico 10 Idioma Materno

Gráfico 11 Nivel Educativo

Gráfico 12 Vivienda

Gráfico 13 Propietaria o Titular del Negocio

Gráfico 14 Sector Económico del Negocio

Gráfico 15 Medios de Pago

Gráfico 16 Pagos Digitales por Tipo de Constitución

Gráfico 17 Pagos Digitales por Tipo de Emprendimiento

Gráfico 18 Proporción de Uso de SFD

Gráfico 19 Uso de SFD por Rango de Edad

Gráfico 20 Uso de SFD por Nivel Educativo

Gráfico 21 Uso de SFD por Idioma

Gráfico 22 Beneficios de Usar SFD

Gráfico 23 Costo Mensual

Gráfico 24 Internet en Casa

Gráfico 25 Usuarios/as de Internet en el Hogar

Gráfico 26 Uso de Redes Sociales (tipo de red)

Gráfico 27 Uso de Redes Sociales (tipo de uso)

Gráfico 28 Redes Sociales para Publicidad

Gráfico 29 Necesidad de Educación Financiera Digital

Gráfico 30 Formas de Aprender a Usar Apps

Gráfico 31 Uso de Cuenta Bancaria

Gráfico 32 Proceso de Cobertura y Soporte de TI para SFD

INTRODUCCIÓN

El presente informe es presentado por ONU Mujeres y resulta del trabajo realizado entre el 27 de agosto al 6 de diciembre del 2021: Consultoría para la generación de información sobre los desafíos y dificultades de las mujeres microempresarias y lideresas de pequeñas empresas del sector informal en el acceso a los servicios digitales y sector financiero digital. Además, se incluye una descripción y valoración del Ecosistema del Sistema Financiero Digital para Servicios Electrónicos y Digitales y del Marco Regulatorio para Pagos Electrónicos y Digitales, muy valiosas en el proceso de investigación, así como a nivel estratégico en la formulación de las recomendaciones.

En plena fase de recuperación de la crisis económica y sanitaria, surgió la idea de que la expansión de los Servicios Financieros Digitales - SFD permitiría "solucionar" la inequidad en los servicios financieros de Bolivia, desde la perspectiva de género. Al respecto, cabe precisar lo siguiente:

1. El estudio **Inclusión financiera de las mujeres, hacia la Igualdad de Género en Servicios Financieros: Diagnóstico y Propuesta**, realizado en el 2021 e impulsado por ONU Mujeres, la Cooperación Suiza en Bolivia y la Embajada de Canadá, concluye que las emprendedoras y empresarias - E&E continúan enfrentándose a barreras legales, normativas, socioculturales y operativas que dificultan fuertemente su acceso y uso de servicios financieros. Las barreras socioculturales influyen también en la forma en que las entidades y su personal perciben a las mujeres E&E, en muchos casos, limitándolas a su rol reproductivo en detrimento del reconocimiento de su rol como agentes económicos.

2. En esa perspectiva, la estrategia planteada en la presente investigación: **Masificación de Servicios Financieros Digitales** podría disminuir el rigor de dichas barreras; aunque no eliminarlas por cuanto una solución definitiva pasa por cambios en la normativa financiera y la adopción de nuevas políticas públicas que impulsen la equidad de género en los servicios financieros y promuevan la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. Estos cambios implican que las entidades financieras incorporen en su gestión estratégica, operativa y de cultura organizacional, ingredientes y factores con enfoque de género; así como una visión comercial e innovadora en la atención de las E&E, cuyos negocios puedan contribuir a la economía nacional por medio de su propio empoderamiento, el de sus familias y el de sus comunidades.

En ese proceso, es necesario resaltar que la actual oferta de productos para las mujeres E&E carece en su diseño, de elementos intrínsecos propios del accionar de esta población, en particular del recurso tiempo y las tareas del cuidado, impuestas a ellas, por las pautas patriarcales predominantes en la sociedad boliviana.

Desde la perspectiva regulatoria aplicable a las prácticas de evaluación de créditos, en un contexto en el que la normativa no sopesa la situación del trabajo no remunerado, las E&E no siempre logran respaldar los ingresos que demuestren su capacidad de pago. No se trata de inflar la capacidad de pago en reconocimiento a las tareas del hogar, sino que las mujeres puedan ser ponderadas de una manera más justa a la hora de su calificación por parte de la EIF, valorándolas no solo con un lente financiero, sino también con una visión socioeconómica. Este cambio es de carácter regulatorio en su origen, empero es también una opción estratégica, de cultura organizacional y de nuevas políticas en las entidades de intermediación financiera, complementado por mecanismos, instrumentos y tecnología que coadyuve a la reducción de las restricciones para las mujeres E&E.

Foto: ONU Mujeres

RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe contiene los resultados del **Diagnóstico** y la **Propuesta de Recomendaciones** para Mejorar y Masificar el Acceso y Uso de Servicios Financieros Digitales para Mujeres E&E. La metodología combinó métodos de investigación cuantitativa y cualitativa.

A nivel cuantitativo, sobre la demanda de Servicios Financieros Digitales - SFD, se realizó una encuesta digital, aplicando el muestreo por conglomerados para obtener información con representatividad en un universo heterogéneo de mujeres E&E que trabajan en la Micro y Pequeña Empresa - MyPE; se alcanzaron 389 personas en las ciudades de La Paz, El Alto, Cochabamba y Santa Cruz. Los tres conglomerados corresponden a clientes de bancos micro financieros; clientes de IFD; y E&E que participan en grupos de mujeres, gremios y otros.

A nivel cualitativo, el trabajo se complementó con 8 grupos focales (2 por ciudad) y 12 entrevistas en profundidad con mujeres E&E y lideresas. Sobre la oferta de SFD, se realizaron reuniones de diagnóstico participativo a través de los gremios financieros ASOFIN y FINRURAL, así como entrevistas dirigidas con representantes de 10 bancos e IFD. Se concretaron dos conferencias zoom, con especialistas de Uruguay y Colombia, quienes compartieron sus experiencias relevantes en SFD. Toda la información se analizó profundamente en gabinete.

El **Diagnóstico** incluye: 1) Contexto; 2) Marco regulatorio y Ecosistema; 3) Cobertura actual; 4) Acceso, uso y demanda de SFD; y, 5) Experiencias internacionales sobre SFD referenciales para Bolivia. Las conclusiones más relevantes son:

En el **contexto** para la masificación de SFD para E&E:

1. No existe información actualizada sobre MyPE (2015/UDAPRO y 2018/INE, no está desagregada por sexo y no funciona el sistema de registro).

2. Sobre la cobertura de crédito durante el periodo 2015-2020 (Relación Nº Operaciones de crédito por sector/Población mayor a 14 años ECE), arroja el siguiente promedio en todos los sectores: 35% en hombres y 28% en mujeres; comercio en mujeres: 42%; agricultura mujeres: 6%, denotando una marcada desatención del área rural.

3. El número de operaciones alcanza a 1.016.633 (incluyendo a las prestatarias de banca comu-

nal) y aunque con un nivel limitado de uso, muestra el enorme potencial del mercado para la masificación de SFD entre las E&E.

El **marco legal y regulatorio** se halla contemplado en distintos cuerpos jurídicos y la regulación general para Servicios Financieros aplica también a los SFD, permitiendo el uso de la firma y contratos digitales. Los servicios en la nube están regulados por el Reglamento de Gestión de Seguridad de la Información. No existe regulación para Fintech[1], las operaciones con criptoactivos están prohibidas. No existen limitaciones regulatorias para masificar los SFD.

El **Ecosistema** para los SFD es complejo, contiene diversos actores cuyos procesos para operaciones se realizan a través de las Entidades de Intermediación Financiera - EIF, contando con mecanismos de compensación (ACCL MLD) y transferencias electrónicas (ATC, LINKSER) en pleno funcionamiento y con los adecuados niveles de seguridad. Se nota la ausencia de la integración masiva con Puntos de Pago - POS en detalle, comercio electrónico y el uso de pagos digitales vías celulares. En suma, el Ecosistema para SFD está maduro y habilitado para la masificación con un desafío en cuanto a POS y billetera móvil. En abril del 2021, el Banco Central de Bolivia - BCB estableció plazos para que las EIF habiliten: a) su banca electrónica y/o banca móvil para cuentahabientes hasta el 31.12.2021; y, b) sus canales electrónicos para pago de servicios de proveedores que atiendan en capitales de departamento hasta el 1.3.2022.

La **oferta** de productos de SFD se encuentra en distintos niveles de desarrollo; sin embargo, su uso está limitado por la insuficiencia de información y la falta, entre otros, de productos diseñados para nichos específicos de mercado, así como capacitación y educación financiera/digital. Durante la cuarentena y los tiempos siguientes, los SFD concretaron innovaciones y mejoras en favor de la inclusión de mujeres con pequeños negocios, sobre todo en aspectos referidos al uso de tecnología y dispositivos para publicitar sus productos y servicios, gestionar sus emprendimientos y optimizar sus cobros y pagos a través de herramientas como aplicaciones móviles, banca por internet, código QR y billetera móvil. Por tanto - junto a la capacitación financiera digital y empresarial - la implementación de productos y servicios con apoyo tecnológico dirigidos al sector femenino, así como la concurrencia de cada actor/a del ecosistema de los SFD son cruciales para la inclusión financiera digital de las mujeres.

Desde la perspectiva de la oferta, hay dos importantes tareas pendientes: el diseño e implementación de productos financieros con escala comercial accesibles para las mujeres E&E; y la construcción de un Sistema de Información de SFD por sexo.

Incluyendo créditos en línea, apertura digital de cuentas de ahorro, pagos electrónicos, seguros y remesas, la **cobertura** de SFD en Bolivia es incipiente y no existe data sobre su evolución. Sin embargo, la banca digital tomó un impulso sustancial en beneficio de las/os consumidores/as financieros/as, familias, empresas e intermediarios financieros. Hay flujo de operaciones vía internet en los bancos y, salvo excepciones, todos pusieron en funcionamiento su servicio de banca móvil con uso de QR. La crisis sanitaria aceleró los procesos de apertura de cuentas de ahorro digitales o no

1 Las *Fintech* son empresas emergentes o de base tecnológica dedicadas al campo financiero, esperan mejorar la forma en que usamos la tecnología para comprender e interactuar con los servicios financieros. Su propósito es crear servicios monetarios que sean fáciles de firmar, comprender y estandarizar en precio, para que más personas y empresas (incluidos inversores y prestatarios) puedan acceder a ellos.

presenciales (en línea) como una buena solución de acceso y uso que permite iniciar transacciones financieras evitando traslados.

Si hablamos de la **demanda**, es bueno precisar que la muestra (389 mujeres) para la encuesta se separó en tres conglomerados: el primero compuesto por clientas de bancos de microfinanzas; el segundo que incluye a clientas de IFD; y el tercero con mujeres pertenecientes a colectivos, asociaciones, organizaciones y sociedad civil. Si bien la muestra del tercer grupo se seleccionó de forma aleatoria, los datos muestran que el 80% de ellas tienen una cuenta bancaria (caja de ahorros), por tanto, son mayoritariamente E&E con acceso a servicios financieros tradicionales. Así, con base en la encuesta, el **perfil financiero digital** de las mujeres E&E responde a las siguientes características:

1. 59% de las mujeres no usan SFD y prefieren usar efectivo debido a la ausencia de ofertas para ellas, falta de educación financiera digital e información, así como desconfianza y miedo.

2. Los medios de pago digitales más usados son las transferencias interbancarias (comercio y servicios) y los códigos QR (comercio).

3. Las mujeres entre 30 y 49 años son las que más usan SFD, por un mayor acceso a la tecnología, a celulares inteligentes y a emprendimientos en fase de consolidación, caracterizados por planes con visión empresarial. Segmento que tradicionalmente estaba condicionado a las responsabilidades de trabajo doméstico y del cuidado, respondiendo sus emprendimientos más a la necesidad de supervivencia que a la identificación de oportunidades de crecimiento.

4. Entre los problemas para acceder a los SFD no se cuenta la falta de un dispositivo ni el acceso a la electricidad (según la encuesta, 7 de cada 10 mujeres posee un celular inteligente - *Smartphone*); no obstante, la falta de ingresos limita su uso ya que por lo general su situación financiera les obliga a contratar los planes más baratos de internet. Adicionalmente, las mujeres quedan con la responsabilidad de compartir su celular, así como sus megas, especialmente con sus hijos e hijas (educación virtual) así como con su pareja. Solamente el 50% de las mujeres usa el internet para sus negocios.

5. Las redes sociales más usadas por las E&E son Facebook y WhatsApp, ésta última como principal medio de comunicación con la familia debido a una conexión permanente de bajo costo.

6. 82% de las mujeres E&E no recibió educación financiera ni educación financiera digital, situación que refuerza la conclusión general de que su perfil financiero digital es bajo.

La **brecha digital de género** es la desigualdad en el acceso a tecnologías de información, comunicación y/o competencias/habilidades digitales, se refiere específicamente a las desigualdades entre mujeres y hombres en la virtualidad. Actualmente, las competencias digitales no sólo sirven para socializar, obtener conocimiento o información, sino que también son necesarias para acceder a un empleo y/o teletrabajo. Para superar esta brecha, las acciones de provisión de información, educación financiera digital y empresarial son un punto de partida impostergable.

Existen **experiencias internacionales** valiosas que pueden aportar al desarrollo de SFD para mujeres E&E en Bolivia. A nivel global, los SFD ayudan a resolver tres problemas que comúnmente enfrentan las mujeres en el manejo de sus finanzas: movilidad, conveniencia y seguridad. La movilidad tiene que ver con las restricciones de las mujeres para apersonarse a una agencia bancaria, especialmente por su tipo de trabajo y la dificultad de conciliación con tareas del cuidado y del hogar (pobreza de tiempo); la conveniencia se refiere a su necesidad de concretar transacciones fuera del horario clásico "de oficina"; y la seguridad; se evidencia el riesgo que enfrentan las mujeres a sufrir violencia económica en sus familias, como por ejemplo contar con una cuenta de ahorros sobre la que no tienen pleno control debido a que requieren frecuentemente la autorización del esposo para hacer cualquier movimiento bancario.

Con base en la experiencia internacional, es posible replicar la **digitalización de las transferencias condicionadas** en Bolivia. Se pueden citar varios casos exitosos, por ejemplo el de México con el programa Oportunidades (Bachas et al., 2021), iniciativa que distribuyó tarjetas de débito a sus beneficiarios/as, acción que no solamente ayudó a incrementar los ahorros en un 2% del ingreso anual, sino que también trajo otros beneficios como la reducción de costos: i) de transacción por el retiro de dinero en ATM, siendo las mujeres las más beneficiadas porque son las que más problemas tienen para ir a los bancos en horas de oficina; y ii) de verificación de saldos en cuenta sin cobros "extraños", tema muy importante para personas de bajos ingresos que aún se encuentran creando confianza en las instituciones financieras.

La **Propuesta de Recomendaciones** para mejorar y masificar el acceso a servicios financieros digitales incluye los siguientes puntos relevantes:

1. **Orientaciones de la Política Pública**. Se plantea que a) las políticas superen las barreras normativas, incrementen la seguridad y promuevan acciones con perspectiva de género; b) se adopte una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera Digital; c) se avance en los procesos de identificación digital; y que, d) se digitalicen los pagos y transferencias del gobierno a los hogares (Bonos).

2. **Sistemas de Información**. Se propone a) el registro de la MyPE con desagregación por sexo; b) la incorporación de datos MyPE en el censo 2022; c) la ejecución de una Encuesta de Evolución y Marcha de la MyPE que incluya datos desagregados por sexo; y d) la implementación de un Sistema de Información Financiero por Sexo..

3. **Regulación de SFD.** Se sugiere que instancias como el BCB y la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI refuercen sus acciones sobre difusión, capacitación y educación financiera y digital.

4. **Provisión de Información y Educación Financiera y Digital**. Se recomienda a) implementar un programa masivo que induzca y promueva el acceso y uso de los SFD por parte de las E&E: Mujer Emprendedora Digital; b) impulsar Ferias Financieras Digitales en barrios, mercados zonales u otras instancias a nivel local y rural, para promover el uso de SFD por mujeres E&E; c) persistir en la inclusión de la Educación Financiera Digital (bases del conocimiento

financiero digital: información, capacitación sobre la gestión, planificación, manejo de recursos, negocios y marketing) como parte del programa escolar para coadyuvar en el cierre de brechas de género.

5. **Diseño de Productos para SFD.** Se proponen: a) planes y productos financieros diferenciados con escala comercial para E&E; b) campañas masivas de bancarización; c) impulso de Líneas de Crédito para Capital de Operación (C2L) para Mujeres E&E; y d) consideración de una reingeniería de los Servicios de Desarrollo Empresarial para E&E.

Bolivia tiene la oportunidad de liderar, a nivel global, las iniciativas de inclusión financiera digital, con cobertura comercial y masiva para mujeres E&E.

Foto: ONU Mujeres

Foto: ONU Mujeres

Foto: RED HABITAT

I. CONTEXTO

A. TENDENCIAS DE PAGO EN LOS SISTEMAS GLOBALES

Los sistemas de pago de las distintas economías del mundo se encuentran en procesos diferenciados - e inevitables - de transición progresiva hacia economías centradas en el dinero digital, prescindiendo cada vez más del dinero en efectivo. Esta realidad responde a la propia dinámica del desarrollo de las sociedades, la revolución tecnológica, el avance de la *banca online* y la masificación de los SFD. Dichos procesos se aceleraron debido a la pandemia producida por el Covid-19 y sus consecuencias, que promovieron cambios en los sistemas productivos, de consumo, de comercialización y de pagos.

Ha cambiado la forma de interactuar entre las personas, las empresas y el Estado. La necesidad de adaptarse a un nuevo contexto, más allá de la caída de distintas economías a nivel global, incrementó el uso de medios de pago electrónicos y digitales. Según datos del Informe Mundial de Pagos (*The Global Payments Report 2021*[2]) el comercio digital creció, especialmente por pago con tarjetas de débito, pasarelas de pago, transferencias electrónicas y digitales; incremento atribuido a una mayor cantidad de compras de pequeño valor por internet y vía celulares (antes

2 Informe Mundial de Pagos 2021, *Worldpay* FIS, julio 2021: https://worldpaymentsreport.com

de la crisis sanitaria estos pagos se hacían en persona en los puntos de venta).

Los bancos y las administradoras de tarjetas electrónicas promovieron su uso como alternativa al efectivo físico; y los comercios se vieron obligados a impulsar y/o reactivar sus ventas con el uso de aplicaciones y servicios de entrega a domicilio (*delivery*) con alternativas de pago virtuales. Los datos constatan que el uso de recursos tecnológicos es actualmente común para hacer pagos y transferencias e implican programas informáticos para clientes/as, con aplicaciones para teléfonos inteligentes (*smartphones*), laptops, tabletas y otros medios digitales.

A continuación, se presentan los aspectos más importantes para el análisis de las formas de pago en el mundo, con datos comparativos entre regiones; se incluyen métodos de pago por *e-commerce* y medios de pago en puntos de venta. Lamentablemente la información carece de datos desagregados por sexo; empero, según tendencias conocidas a nivel global, el resultado para las mujeres es aún más crítico, particularmente en regiones de menor desarrollo relativo.

Cuadro 1. Comparativo de Métodos de Pago por E- Commerce

MÉTODOS DE PAGO E COMMERCE	PORCENTAJE DE TRANSACCIONES											
	MUNDIAL		EUROPA		ASIA-PACIFICO (APAC)		MEDIO ORIENTE-AFRICA		NORTE AMÉRICA		LATINOAMÉRICA	
	2020	2024 (P)	2020	2024 (P)	2020	2024 (P)	2020	2024 (P)	2020	2024 (P)	2020	2024 (P)
Billetera digital / móvil	44,50%	51,70%	26,40%	29,90%	60,20%	65,40%	14,40%	20,90%	29,30%	40,50%	19,80%	31,20%
Tarjeta de crédito	22,80%	20,80%	18,90%	19,00%	19,10%	18,10%	28,00%	33,60%	32,00%	26,70%	36,50%	28,20%
Tarjeta de débito	12,30%	12,00%	18,80%	16,10%	6,50%	4,10%	13,80%	13,40%	20,10%	19,50%	16,30%	18,30%
Transferencia bancaria	7,70%	5,30%	13,00%	11,10%	5,80%	7,10%	15,00%	11,60%	5,80%	3,20%	9,50%	8,40%
Pago contra reembolso	3,30%	1,70%	3,30%	1,50%	4,10%	2,00%	16,40%	11,70%	0,70%	0,10%	5,50%	4,10%
Tarjeta de débito diferido	3,30%	1,60%	4,60%	2,20%	0,80%	0,40%	3,40%	2,60%	7,40%	3,80%	2,60%	1,70%
Compra ahora Paga después	2,10%	4,20%	7,40%	13,60%	0,60%	1,30%	0,00%	0,00%	1,60%	4,50%	0,00%	0,50%
Débito directo	1,20%	1,00%	4,00%	3,70%	0,30%	0,30%	1,80%	1,50%	0,80%	0,60%	1,30%	1,10%
Tarjeta de prepago	1,10%	0,50%	1,20%	1,00%	1,10%	0,40%	4,00%	2,30%	0,90%	0,20%	1,40%	1,30%
Post pago	0,90%	0,50%	0,10%	0,10%	1,00%	0,50%	0,00%	0,00%	0,90%	0,70%	5,40%	3,60%
Pre pago	0,40%	0,20%	1,10%	0,70%	0,20%	0,10%	1,80%	0,60%	0,40%	0,10%	0,80%	0,60%
Otro	0,40%	0,40%	1,20%	1,10%	0,30%	0,30%	1,30%	1,90%	0,00%	0,00%	0,80%	1,00%

2024 (P) Proyectado

Fuente: Elaboración propia con base en datos de The Global Payments Report, 2021.

Cuadro 2. Comparativo de Métodos de Pago en Puntos de Venta

MÉTODOS DE PAGO E COMMERCE	PORCENTAJE DE TRANSACCIONES											
	MUNDIAL		EUROPA		ASIA-PACIFICO (APAC)		MEDIO ORIENTE-AFRICA		NORTE AMÉRICA		LATINOAMÉRICA	
	2020	2024 (P)	2020	2024 (P)	2020	2024 (P)	2020	2024 (P)	2020	2024 (P)	2020	2024 (P)
Billetera móvil	25,70%	33,40%	7,20%	13,90%	40,20%	47,90%	8,30%	16,80%	9,60%	15,50%	6,40%	12,40%
Tarjeta de crédito	22,40%	22,80%	11,50%	12,50%	19,10%	19,80%	10,60%	9,30%	38,60%	38,40%	26,10%	27,60%
Tarjeta de débito	22,30%	22,40%	41,00%	43,90%	14,50%	15,20%	16,60%	13,40%	28,60%	25,80%	23,20%	28,80%
Dinero en efectivo	20,50%	12,70%	27,40%	15,40%	19,20%	10,80%	52,60%	51,70%	11,40%	8,70%	38,00%	24,30%
Financiamiento del establecimiento	3,50%	3,30%	4,30%	4,30%	3,00%	2,90%	4,80%	4,80%	3,90%	3,60%	3,70%	3,30%
Tarjeta de prepago	3,40%	3,20%	2,60%	3,50%	3,50%	2,80%	6,20%	4,00%	3,90%	4,00%	1,70%	1,90%
Tarjeta de cargo	2,20%	2,30%	6,00%	6,60%	0,50%	0,60%	0,90%	0,10%	4,00%	4,00%	1,10%	1,70%

2024 (P) Proyectado

Fuente: Elaboración propia con base en datos de The Global Payments Report, 2021.

En América Latina, los datos sobresalientes respecto de los pagos por *e-commerce* son los de tarjeta de crédito, seguidos por billetera móvil, tarjeta de débito y transferencias bancarias; en Europa y Asia se usa más billetera móvil; y en Norteamérica los pagos con tarjeta de crédito y billetera móvil.

A nivel global, es muy interesante que la billetera digital o móvil aparezca como principal método de pago, seguida por la tarjeta de crédito, la tarjeta de débito y las transferencias bancarias. Según información publicada por *The Global Payments Report*[3], las proyecciones para el 2024 presentan a las billeteras móviles o digitales con el 51.7% de los volúmenes de pago de comercio electrónico, con leves bajas en el uso de tarjetas de crédito (al 20,8%) y tarjetas de débito (al 12%); para el 2024, las billeteras móviles o digitales, las tarjetas de crédito y débito representarán el 84.5% de las transacciones *e-commerce*. El método Compra Ahora y Paga Después, (*Buy Now Pay Later, BNPL*)[4] continúa ganando cuota de mercado, con la expectativa de duplicarse del 2.1% en el 2020 al 4.2% en el 2024.

Al respecto, existe interesante información por sexo, por ejemplo aquella publicada por la Biblioteca Digital UNESDOC en uno de sus reportes más recientes[5], que evidencia la situación de desventaja en la que se encuentran las mujeres y las niñas en muchas partes del mundo, quienes tienen un 25% menos de probabilidades que los hombres para saber cómo aprovechar la tecnología digital para fines básicos; 4 veces menos probabilidades de saber cómo programar computadoras; y 13 veces menos probabilidades de solicitar una patente de tecnología. En un mundo donde todos los sectores utilizan cada vez más la tecnología, es imprescindible generar estas habilidades digitales esenciales en las mujeres para su inclusión financiera. Dentro del reporte *We are Social and Hootsuite*[6], el comercio electrónico aumenta día a día: 68.5% de las personas en el planeta posee una cuenta en una entidad financiera; donde 18% posee una tarjeta de crédito – TC, dividiéndose este último dato en 17% para mujeres y 19.9% para hombres. El 29% de las personas compra o paga en línea, el 27.7% de estas transacciones corresponde a mujeres y el 30.3% a hombres.

La gran población de consumidores/as jóvenes en Latinoamérica, con una creciente penetración de internet a través de dispositivos móviles, jugará a favor; sin embargo, es un mercado desafiante, debido a entornos regulatorios diversos y en algunos casos muy estrictos, leyes impositivas complejas o con demasiados requisitos e implicaciones que merman los ingresos, además de una sentida necesidad de capacitación en servicios financieros digitales. Sin embargo, de acuerdo a proyecciones para la región al 2024, existe una gran oportunidad para acelerar la transformación hacia medios de pago digitales y la migración del dinero en efectivo hacia otros métodos de pago. Los principales actores del ecosistema de las Plataformas Digitales Financieras - PDF introducirán innovaciones de adaptación de la oferta en las entidades financieras, las administradoras de tarjetas electrónicas, las cámaras de compensación y liquidación, los proveedores de internet/telefonía, las empresas proveedoras de Tecnologías de la Información - TI, *Fintech* y

3 https://worldpay.globalpaymentsreport.com/es/

4 Buy Now, Pay Later, (BNPL) es la modalidad innovadora de PayPal que admite compras en mercados específicos, con flexibilidades de pago que no sacrifican el capital de los consumidores ni las oportunidades de venta para comerciantes. Compra ahora y paga después, también llamado "préstamos en el punto de venta", funcionan como un plan de pago a plazos a la inversa, en lugar de pagar durante un tiempo para tener derecho a una compra, recibe el artículo por adelantado y luego se realizan los pagos según lo programado.

5 Biblioteca UNESDOC https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000367416/PDF/367416eng.pdf.multi

6 Digital Report We are social and Hootsuite 2021, https://www.hootsuite.com/es/pages/digital-trends-2021

Startup[7]. Complementariamente, para la demanda, se producirán cambios en las certificadoras de firmas electrónicas, digitales y en las entidades reguladoras a fin de controlar y facilitar el acceso de la clientela a este tipo de métodos de pago como un vínculo positivo.

En el último año con la pandemia Covid-19, a nivel mundial y específicamente en Latinoamérica y en Bolivia, se concretaron muchos cambios respecto a la masificación del acceso a los SFD; las mujeres E&E del sector informal usaron estos medios de pago como una alternativa a las restricciones determinadas por la situación sanitaria: antes de la pandemia el pago en efectivo era el más utilizado, siendo limitado el uso de métodos electrónicos como tarjetas de crédito y débito; la pandemia aceleró el uso de tarjetas e impulsó otros medios de pago digitales como las billeteras móviles y el código QR.

B. PROBLEMÁTICA DEL DINERO DIGITAL[8]

El dinero digital tiene dos acepciones diferenciadas: como medio de pago y como un tipo de moneda. Como medio de pago se utiliza corrientemente en las transacciones vía internet o dispositivo móvil, diferente al medio físico, pero con funciones equivalentes.

Como tipo de moneda, su sentido evolucionó con el tiempo: en sus inicios, el dinero depositado en los bancos, reflejado en sus estados financieros computarizados, se denominó **moneda digital** o **dinero electrónico**; hacia el 2012, el Banco Central Europeo lo llamó **moneda virtual** como "*un tipo de dinero digital no regulado, emitido y controlado generalmente por sus desarrolladores, y utilizado y aceptado entre los miembros de una comunidad virtual* específica"; ya para el 2013, el Departamento del Tesoro de los Estados Unidos lo definió como «*un medio de intercambio que funciona como moneda en algunos entornos, pero no tiene todos los atributos de la moneda real*»; fue solo recientemente que se comenzó a construir el marco para su funcionamiento como un tipo de moneda alternativo al dinero físico, por ejemplo el **Euro Digital**. Como parte de dichos procesos, surgió una diversidad de modelos de monedas digitales no reguladas, como las criptomonedas, sobre las cuales es posible concebir economías que pueden prescindir del dinero en efectivo o papel moneda.

En este punto, es importante diferenciar el dinero digital de la criptomoneda. La criptomoneda, en sentido estrictamente económico, no es una moneda, porque no cumple las tres funciones del dinero[9], es más bien un activo descentralizado de reserva de valor muy similar al oro; no obstante, en la jerga sectorial se le considera como un tipo de dinero digital basado en la criptografía que encadena firmas digitales de transferencias simbólicas y redes *peer-to-peer* (redes entre pares). Las formas criptográficas de dinero no son supervisadas por la autoridad centralizada, sino que son incorporadas en una base de datos que no se puede modificar ni manipular; tiene sus propios beneficios y riesgos; a diferencia de otras formas monetarias digitales o virtuales, puede realizar liquidaciones instantáneas; y es

7 Una *Startup* es una empresa diseñada de manera ágil con un modelo de negocio escalable facilitado por software, características que le permiten ser repetible y de rápido crecimiento.

8 Con base en el documento de Reynaldo Marconi: Infraestructura Institucional para el dinero digital. CERES. Septiembre de 2021.

9 **Medio de cambio**, porque es intercambiable por otros bienes y servicios; **unidad de cuenta**, porque determina el precio de cualquier bien en función de una cantidad de dinero; y **depósito de valor**, debido a que podemos ahorrar dinero para conservar riqueza.

accesible de manera eficiente a todo el mundo en forma digital.

Las **criptomonedas** tienen una tarifa de transacción baja para enviar dinero a nivel mundial, situación que facilita este proceso para la gente común; sin embargo, enfrentan un riesgo de volatilidad por las altas fluctuaciones del dinero criptográfico en el mercado que, ciertamente, pueden atraer, beneficiar o generar ganancias/pérdidas a las/os comerciantes e inversionistas. Se ha generalizado la idea de que este esquema vía *BlockChain* tiene altos niveles de seguridad debido a la criptografía, empero, si un/a programador/a piratea la red, puede robar todos los fondos y es poco probable que haya una forma de recuperarlos. Las criptomonedas más conocidas y relevantes actualmente son: *Bitcoin*, *Ethereum* y *Litecoin*.

Durante el 2020, el mencionado negocio creció de forma exponencial, considerando la cantidad de usuarios/as que comenzaron a invertir y la cantidad de nuevas plataformas de intercambio (*exchanges*) emergidas. Al ser un fenómeno nuevo, las criptomonedas aún no se encuentran reguladas en la región, aunque algunos países ya trabajan sobre ciertos aspectos del tema. La situación de Argentina, México y El Salvador revelan datos interesantes.

Argentina: aún sin ninguna ley de regulación existen operaciones con criptomonedas; sin embargo, la Administración Federal de Ingresos Públicos - AFIP estableció obligaciones a nivel impositivo aplicables a las plataformas de intercambio. La AFIP instauró un régimen informativo de carácter obligatorio para las *exchanges*, alcanzando las siguientes actividades: a) Servicios de procesamiento de pagos a través de plataformas de gestión electrónica o digital, efectuada en cualquier tipo de soporte electrónico y/o virtual; b) Servicios de administración e intermediación de cuentas virtuales, billeteras virtuales, inversión y financiamiento; y, c) Los sujetos que administran, gestionan, controlan o procesan movimientos de activos a través de plataformas de gestión electrónicas o digitales, por cuenta y orden de personas naturales y jurídicas residentes en el país o en el exterior. Las obligaciones de información abarcan: a) Nómina de cuentas con las que se identifica a cada uno de los/as clientes, así como las altas, bajas y modificaciones; y, b) Montos totales expresados en pesos argentinos sobre ingresos, egresos y saldo final mensual de las cuentas.

México: publicada el 9 de marzo del 2018, la ley FINTECH es una de las primeras leyes de la región que regula el fenómeno de las **criptomonedas**, enfocándose en ciertos aspectos de los *exchanges* y no así en los/as consumidores/as. Contiene los siguientes cuatro puntos clave: los activos virtuales (como las monedas digitales), la asesoría financiera, el fondeo colectivo (*crowdfunding*) y los pagos electrónicos. Dicha ley define a los activos virtuales como «la representación de valor registrada electrónicamente y utilizada entre el público como medio de pago para todo tipo de actos jurídicos y cuya transferencia únicamente puede llevarse a cabo a través de medios electrónicos».

El Salvador: La Ley Bitcoin de El Salvador (Decreto Legislativo Nro. 57) fue promulgada en tiempo record: entre su presentación pública y su aprobación por la Asamblea pasaron apenas 5 horas. Esta ley fue ampliamente viralizada inmediatamente después de que el presidente Nayib Bukele anunciara, en la Conferencia Bitcoin 2021 en Miami, que la criptomoneda se convertía en moneda de curso legal en su país. La Ley Bitcoin fue objeto de críticas a) en el área jurídica, en particular sobre la obligatoriedad de la aceptación del uso

de Bitcoin por "todo agente económico" (Art. 7); y b) en el área económica, sobre la definición de Bitcoin como moneda y no como activo digital, así como de los inconvenientes de adoptar la criptomoneda como moneda de circulación legal a la par del dólar (moneda de curso legal). Se menciona también el problema del fideicomiso a constituirse para respaldar el cambio de Bitcoin a dólares, considerando que ese dinero podría ser usado para otras áreas prioritarias como la salud y la educación.

Una de las preocupaciones de la ciudadanía salvadoreña emerge por la falta de transparencia sobre el funcionamiento y los niveles de seguridad informática de las bases de datos, herramientas y medios utilizados en las transacciones Bitcoin; surge también susceptibilidad respecto del tratamiento de datos sensibles y biométricos en un país que carece de regulación adecuada en materia de protección de datos personales y ciberseguridad. Por otro lado, las instituciones financieras expresaron su recelo ante tal decisión: el Fondo Monetario Internacional - FMI, con el que el gobierno de Bukele negocia un préstamo, señaló que esta medida requiere un análisis más cuidadoso; por su parte, el Banco Mundial - BM, entidad a la que el gobierno solicitó ayuda técnica para la implementación de la criptomoneda, declinó el pedido debido a deficiencias medioambientales y de transparencia.

Con base en las tres experiencias internacionales precedentes, la regulación puede enfocarse desde dos posibles ópticas: a) Regulación de las plataformas de intercambio (*exchanges*); y, b) Regulación del intercambio de compra-venta o inversión por parte de los/as usuarios/as o consumidores/as**.**

El tratamiento y nivel de desarrollo del tema se diferencia de país a país, algunos se encuentran en el camino de la regulación de las criptomonedas, siendo México uno de los pioneros. En Bolivia, el BCB prohibió el uso de criptoactivos, en consecuencia, mediante nota emitida el 29 de septiembre del 2020 (ASFI/DNP/R-117762/2020), la ASFI prohíbe el uso de monedas no emitidas o reguladas por el Estado.

En el contexto descrito, el uso del dinero digital aparece predominantemente como una alternativa complementaria al uso del dinero en efectivo.

Euro Digital: El Banco Central Europeo[10] - BCE, en su *Report on a digital euro* de octubre del 2020, hizo pública la necesidad de implantar el Euro Digital, explicando que en la zona euro ya existe una variedad de opciones referidas a pagos realizados por minoristas (dinero del banco central en forma de efectivo y dinero gestionado por bancos privados), pero que no existe dinero digital o electrónico de acceso general emitido por dicha entidad. El Informe sostiene que una parte clave de la misión del Eurosistema es proporcionar dinero sin riesgo a sus ciudadanos/as para que realicen sus pagos; este sistema proporciona billetes en euros desde hace casi dos décadas y, siendo que el efectivo continúa como el medio de pago dominante, las nuevas tecnologías y la creciente demanda de los/as consumidores/as está cambiando la forma en la que los/as ciudadanos/as europeos pagan. La realidad evidencia el rol cada vez mayor de los pagos electrónicos.

Por ello, el BCE avanzó trabajos sobre la posible emisión de un euro digital que sería introducido junto con el efectivo, sin reemplazarlo. Es prematuro apostar por un diseño específico de Euro

10 *European Central Bank* (ECB): *Report on a digital euro. October* 2020.

Digital, pero está claro que debería cumplir una serie de principios y requisitos que incluyan accesibilidad, robustez, seguridad, eficiencia y privacidad, con pleno cumplimiento de la legislación pertinente. Al respecto, el mismo BCE plantea que un importante aspecto a considerar a la hora de disminuir el uso de efectivo como medio de pago es la exacerbación de la exclusión financiera de las/os «no bancarizados/as» y de grupos vulnerables, entre ellos las mujeres. En resumen, el euro digital seguiría siendo un euro, solo que virtual. Y aunque puede ser el sustituto perfecto del dinero en efectivo, no es el objetivo principal del BCE, las motivaciones actuales son: ofrecer una alternativa a las monedas y billetes, dar mayor seguridad, aumentar la simplicidad de los pagos digitales y competir en igualdad de condiciones con los nuevos activos digitales.

Finalmente, la pregunta pertinente es ¿Cómo afecta el problema del dinero digital de manera diferenciada a mujeres y hombres? No se conocen estudios particulares basados en evidencia que brinden una respuesta; sin embargo, es cierto que la economía digital implica riesgos relacionados al uso de tecnologías, y por ende a la distribución desigual de sus beneficios en la población. La realidad muestra múltiples y amplias brechas digitales correlacionadas a variables sociodemográficas y socioeconómicas diferenciadas entre hombres y mujeres, que aumentan las desigualdades existentes en nuestra sociedad.

Siendo ya un sector en clara desventaja antes de la economía digital, las brechas digitales ahondan aún más las limitaciones de las mujeres: las diferencias en el acceso a educación, en especial educación financiera, a conectividad, a información, así como al uso de tecnologías constituyen factores que marcan mayores brechas de género. Estas brechas digitales revelan un comportamiento general en el que aquellos/as que tienen oportunidades logran aún más oportunidades, y aquellos/as que no las tenían, enfrentan aún más desventajas[11].

C. SISTEMA DE PAGOS EN BOLIVIA[12]

El sistema de pagos es la infraestructura a través de la cual se moviliza el dinero en una economía, sirve para hacer pagos y transferir recursos de manera directa (entre personas, empresas públicas o privadas y gobierno) o con la intervención de entidades financieras; consta de instrumentos, procedimientos y reglas para la transferencia de fondos entre los participantes. En el presente, el sistema de pagos boliviano no desagrega las operaciones por sexo; empero, al ser tan importante para promover mayor inclusión de las mujeres E&E, es recomendable que su instancia administradora defina institucionalmente que la plataforma de provisión de información incluya este tipo de reporte. Contar con información desagregada por sexo tendrá incidencia significativa en la definición de políticas y diseño de productos financieros en beneficio de este grupo específico.

En Bolivia, al igual que en todos los otros países, el sistema de pagos es administrado por el BCB, instancia que tiene la atribución constitucional de regularlo con base en un marco normativo general para la provisión de servicios e instrumentos de pago. Asimismo, gestiona los riesgos, realiza tareas de análisis y evaluación de los sistemas considerados de importancia sistémica, lidera y apoya proyectos para la provisión de nuevos

11 www.observatoriodgenero.usm.cl/los-riesgos-de-la-economía-digital, http://observatoriodegenero.usm.cl/

12 Con datos de la página web del Banco Central de Bolivia: https://www.bcb.gob.bo/?q=sistema-de-pagos

servicios e instrumentos y es el proveedor/administrador del sistema de pagos de alto valor[13]. El sistema de pagos es el canal a través del cual fluye el dinero virtual, electrónico, magnético y otros, por tanto, se encarga de normar y administrar los pagos permitiendo que se movilice el dinero de forma segura y oportuna a fin de materializar transacciones de actividades productivas, es decir, promueve la eficiencia económica. El funcionamiento seguro y eficiente del sistema de pagos contribuye a la estabilidad financiera que, a su vez, afecta el desarrollo de los servicios e instrumentos de pago.

En función al tiempo en que ocurre la liquidación, un sistema de pagos puede operar con:

- Liquidación Bruta en Tiempo Real (LBTR): la liquidación (o pago) se realiza inmediatamente después de recibir la instrucción de pago.
- Liquidación Neta en Tiempo Diferido (LNTD): la liquidación (o pago) se realiza en uno o varios momentos después de recibir la instrucción de pago.
- Liquidación híbrida: se combinan las características de eficiencia de la liquidación bruta en tiempo real y se optimiza el uso de fondos utilizando las herramientas de la liquidación neta diferida.

En función del importe de las operaciones transadas, un sistema de pagos puede ser de:

- Alto valor - mayoristas: pagos de alto importe y/o elevada urgencia. Ej.: operaciones interbancarias.
- Bajo valor - minoristas: pagos de menor importe, urgencia e importancia. Ej.: pagos con tarjetas, órdenes electrónicas, cheques, pagarés, letras de cambio y otros.

En función del ámbito geográfico, un sistema de pagos puede ser:

- Nacional – Transferencias de fondos dentro de un país.
- Internacional – Transferencia de fondos con el exterior.

El BCB administra el Sistema de Liquidación Integrada de Pagos - LIP y vigila los sistemas de pago importantes a nivel sistémico. Asimismo, gestiona el normal funcionamiento del sistema de pagos electrónicos, ejecuta los procedimientos de contingencia y coordina las tareas administrativas con entidades financieras participantes y otras instituciones que intervienen en los procesos de pago de alto valor, a fin de evitar fallas o alertar sobre posibles crisis de manera anticipada.

La función de vigilancia de los sistemas de pago importantes en Bolivia se orienta hacia el control de riesgos sistémicos, especialmente cuando se trata de pagos administrados y gestionados por instituciones privadas como: los sistemas de pago operados mediante órdenes electrónicas (*Automated Clearing House* - ACH) y cheques (Cámara de Compensación de Cheques - CCC), ambos a cargo de la Administradora de Cámaras de Compensación y Liquidación S.A - ACCL; el sistema de pagos operado con tarjetas por la Administradora de Tarjetas de Crédito S.A. - ATC y Linkser S.A.; el sistema de pagos de operaciones entre cooperativas administrado por ServiRed S.A.; la liquidación de valores administrada por la Entidad de Depósito de Valores - EDV; las transferencias con billetera móvil a cargo de la empresa E-FEC-

13 Según la LSF, la ASFI emite reglamentación específica para el sistema de pagos y supervisa su cumplimiento en el marco de la normativa emitida por el BCB.

TIVO S.A.; y los pagos transfronterizos realizados por personas o entidades públicas y privadas.

El sistema de pagos de Alto Valor procesa sus operaciones de forma electrónica hace varios años, con la ACCL como protagonista, mediante ACH. Sin embargo, en el sistema de pagos de Bajo Valor que incluye las transacciones de las EIF, falta que particularmente las IFD y cooperativas - promovidas por el BCB mediante Módulo de Liquidación Diferida - MLD - operen a mayor escala con instrumentos electrónicos y digitales. Este sistema requiere de manera crucial la inclusión masiva de otros operadores de SFD, específicamente las plataformas vinculadas a pagos digitales y a comercio electrónico.

D. EVOLUCIÓN DE LOS PAGOS ELECTRÓNICOS Y DIGITALES

Fruto de la coyuntura, en el pasado reciente se observó un desarrollo importante en el sistema de pagos de bajo valor, con un incremento del uso de Instrumentos Electrónicos de Pago - IEP. La información a continuación no está disponible desagregada por sexo.

El Gráfico 1a presenta la evolución del volumen de operaciones del sistema de pagos minorista. En el gráfico se muestra que todas las operaciones caen bruscamente en volumen durante abril del 2020, producto de la cuarentena rígida para frenar el contagio del virus durante la pandemia; sin embargo, a partir de mayo del mismo año, hay un aumento del volumen de operaciones para Órdenes Electrónicas de Transferencia de Fondos - OETF, tarjetas electrónicas y billetera móvil, disminuyendo la cantidad de cheques. Antes de la emergencia sanitaria, el volumen de operaciones con cheques y billetera móvil ya mostraba una caída y aparentemente se estabiliza a partir de enero del 2021. Por el contrario, las OETF crecen de manera sostenida hasta alcanzar un pico en diciembre del 2020, bajando en febrero del 2021, y remontando constantemente hasta finales del 2021, cuando representan el 45% del total de operaciones del sistema de pagos de bajo valor.

El Gráfico 1b presenta el valor de las operaciones del sistema de pagos minorista. En términos de valor, la importancia de las OETF es evidente, seguidas por las operaciones con cheque y muy por abajo aparecen las operaciones con tarjetas electrónicas y billetera móvil. Nuevamente se evidencia una caída en el valor de las operaciones durante el mes de abril del 2020, recuperándose el valor de las transacciones con cheques, aunque no a su nivel pre pandemia, quizá porque la realización efectiva de estos pagos requiere la presencia física de las personas. En contraparte, el valor de los pagos con OETF aumenta de Bs. 22.000 millones en abril del 2020 a Bs. 41.500 millones en julio del 2021.

Foto: ONU Mujeres

Gráfico 1a: Volumen de operaciones mensuales en el sistema de pagos de bajo valor

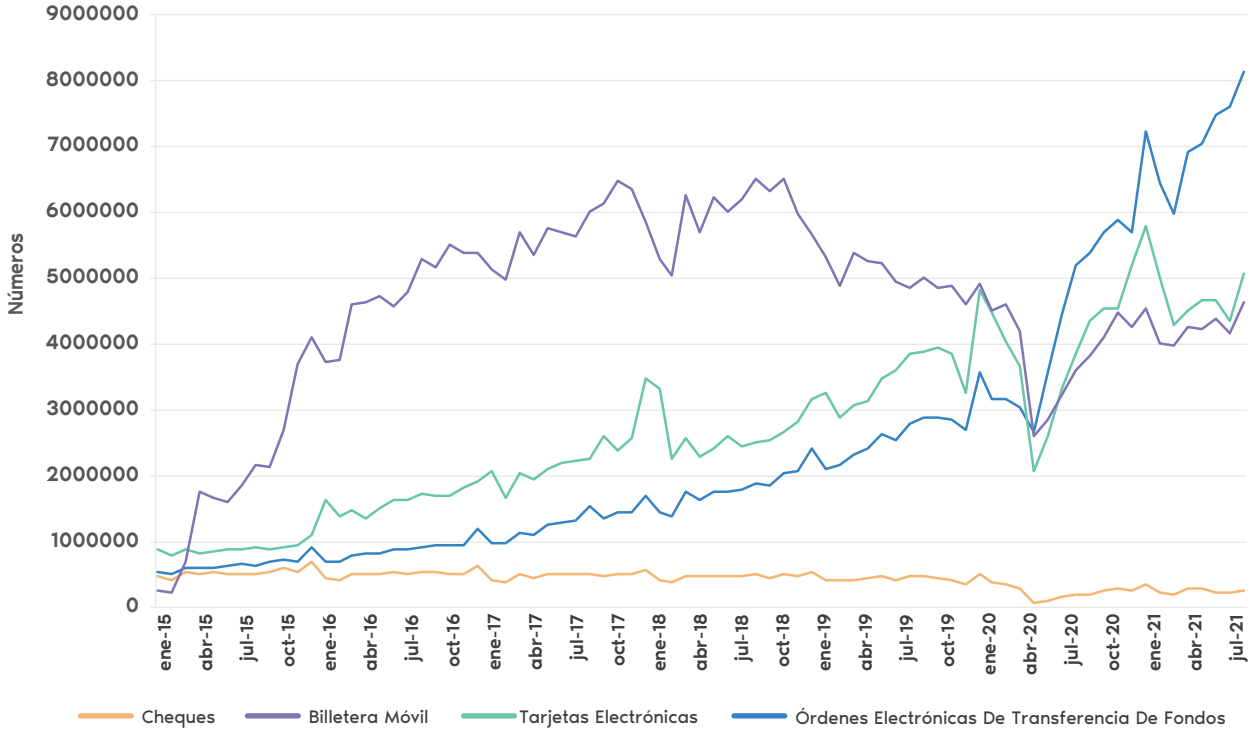
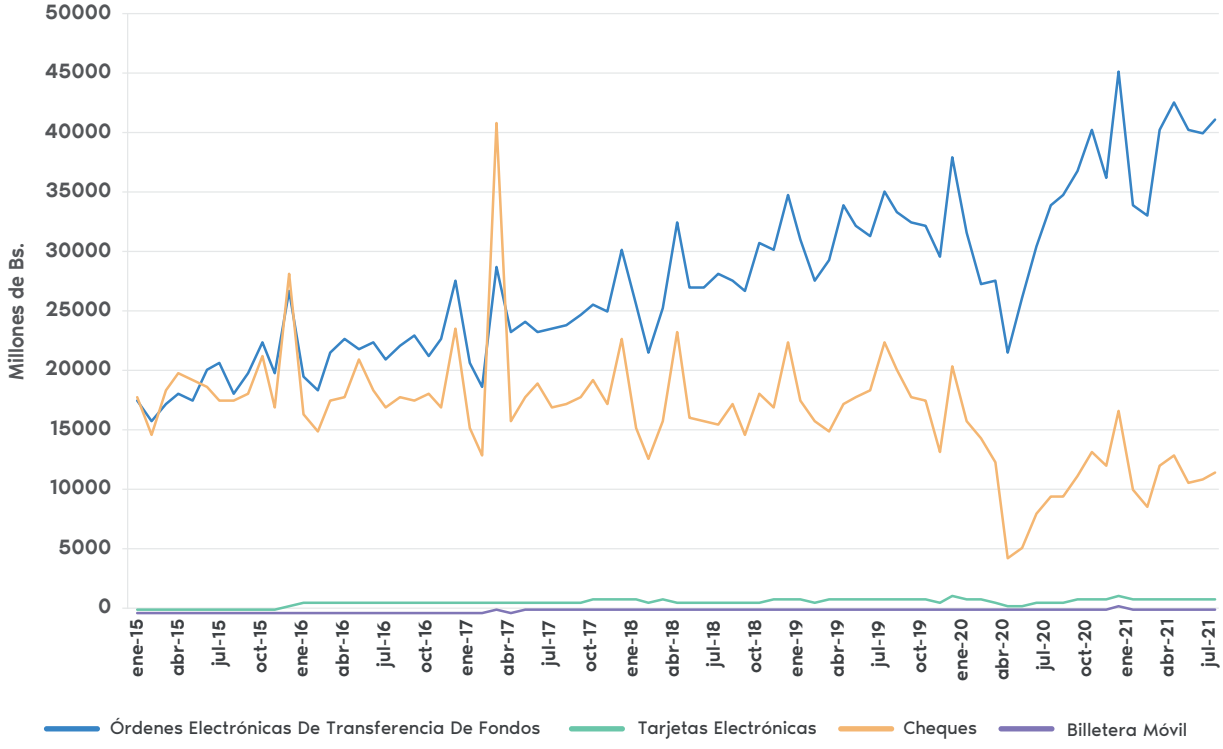


Gráfico 1b: Valor de operaciones mensuales en el sistema de pagos de bajo valor



Fuente: Banco Central de Bolivia.

Gráfico 2a: Composición del volumen de operaciones de OETF

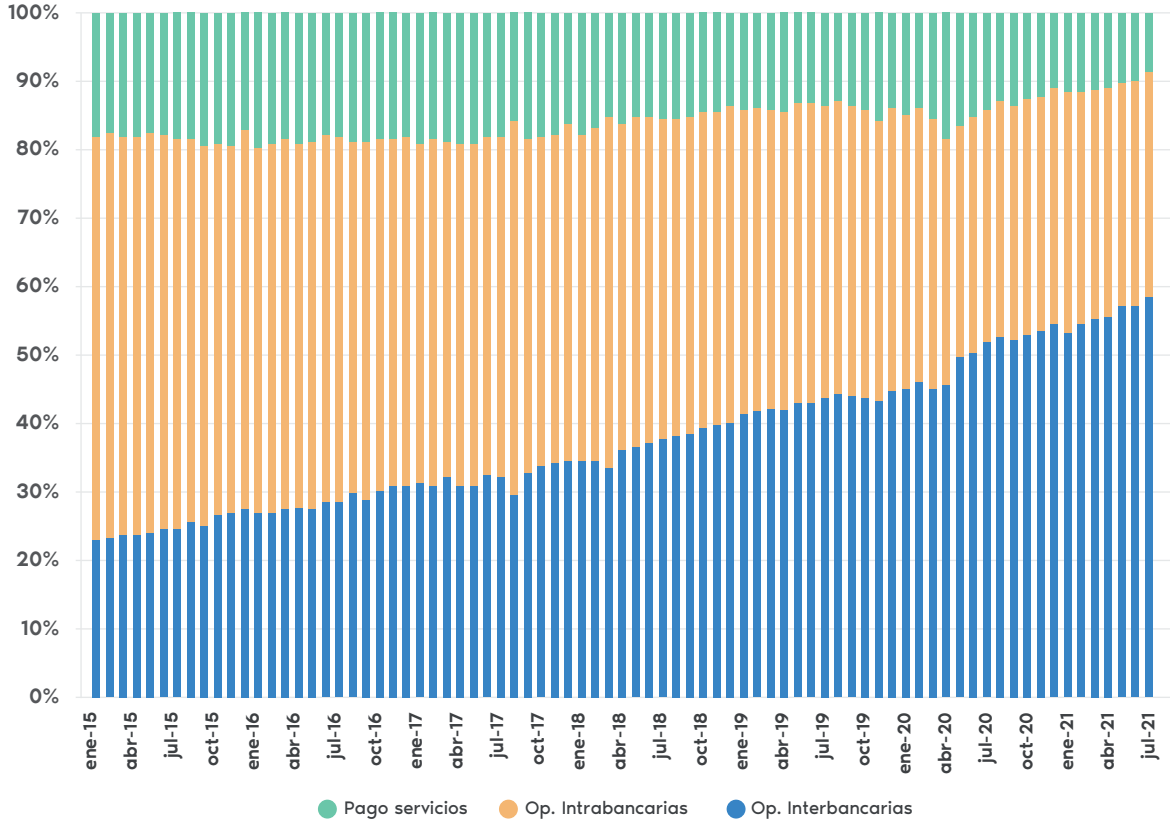
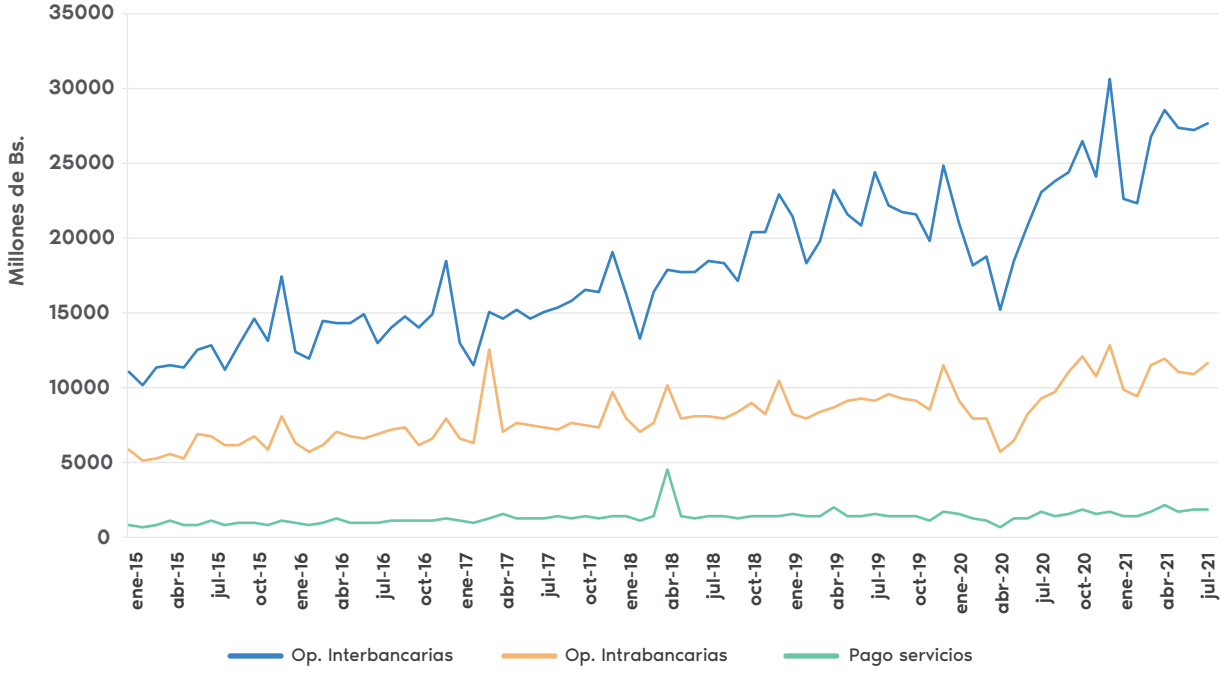


Gráfico 2b: Evolución del valor de operaciones de OETF



Fuente: Banco Central de Bolivia.

Al ser las OETF las operaciones más importantes dentro del sistema de pagos minorista y entre los Instrumentos Electrónicos de Pago - IEP, vale la pena analizarlas con mayor detalle. El Gráfico 2a muestra la composición del volumen de operaciones desde enero del 2015 y julio del 2021.

La composición se modificó en el tiempo, el 2015 hubo mayor proporción de operaciones de OETF interbancarias, cambiando a un incremento en la proporción de operaciones interbancarias. Se puede decir que la proporción de operaciones relacionadas con el pago de servicios se mantuvo relativamente constante. El año 2020, las operaciones interbancarias representaron el 51% del total, mientras que las operaciones intrabancarias representaron el 35%. El 14% restante quedó con los pagos de servicios.

En lo que respecta al valor de las operaciones con OETF, el Gráfico 2b muestra un aumento sostenido en el valor de las operaciones interbancarias, pasando de Bs. 11.170 millones en enero del 2015 a Bs. 27.762 millones en julio del 2021. Solamente entre julio del 2020 y julio del 2021, estas operaciones aumentaron en un 34.4%. Aunque en menor medida, el valor de las operaciones interbancarias también aumentó, alcanzando Bs. 8.000 millones a diciembre del 2015 y casi Bs. 13.000 millones a diciembre del 2020. Finalmente, los pagos de servicios mantienen un valor constante alrededor de los Bs. 1.400 millones.

Foto: ONU Mujeres

Es importante destacar que, desde la gestión 2019, las OETF incluyen los llamados "Pagos Inmediatos", servicio que al momento ofrecen 14 entidades del sistema financiero, entre las que figuran 12 bancos, una cooperativa de ahorro y crédito y una empresa de servicios de pago móvil. Este tipo de transferencia creció de manera considerable durante el 2020, pasando de 3.601 operaciones en enero a 110.209 operaciones en diciembre. Al respecto, debido al potencial de uso de códigos QR para simplificar el proceso de transferencia de fondos y masificar el uso de OETF, el BCB reguló la compatibilidad e interoperabilidad de los estándares utilizados para el procesamiento de IEP, ampliando el uso de OETF a todo el sistema financiero.

En el Gráfico 3a se observan las operaciones con tarjetas electrónicas, su valor y su evolución en el número de pagos por POS con tarjetas de débito y crédito. Hasta el 2020 hubo crecimiento casi paralelo en los pagos con tarjetas de débito y crédito, al igual que el valor de pagos que se incrementó de manera muy regular. A partir de mayo del 2020, se produjo un fuerte aumento del uso de tarjetas de débito y una disminución en el uso de tarjetas de crédito; sin embargo, es interesante ver que el valor total de los pagos sigue la tendencia de las tarjetas de débito, situación que puede indicar que, a pesar del menor uso de tarjeta de crédito, éstas se continúan utilizando para pagos de montos mayores.

Gráfico 3a: Evolución del número y valor total de pagos por POS

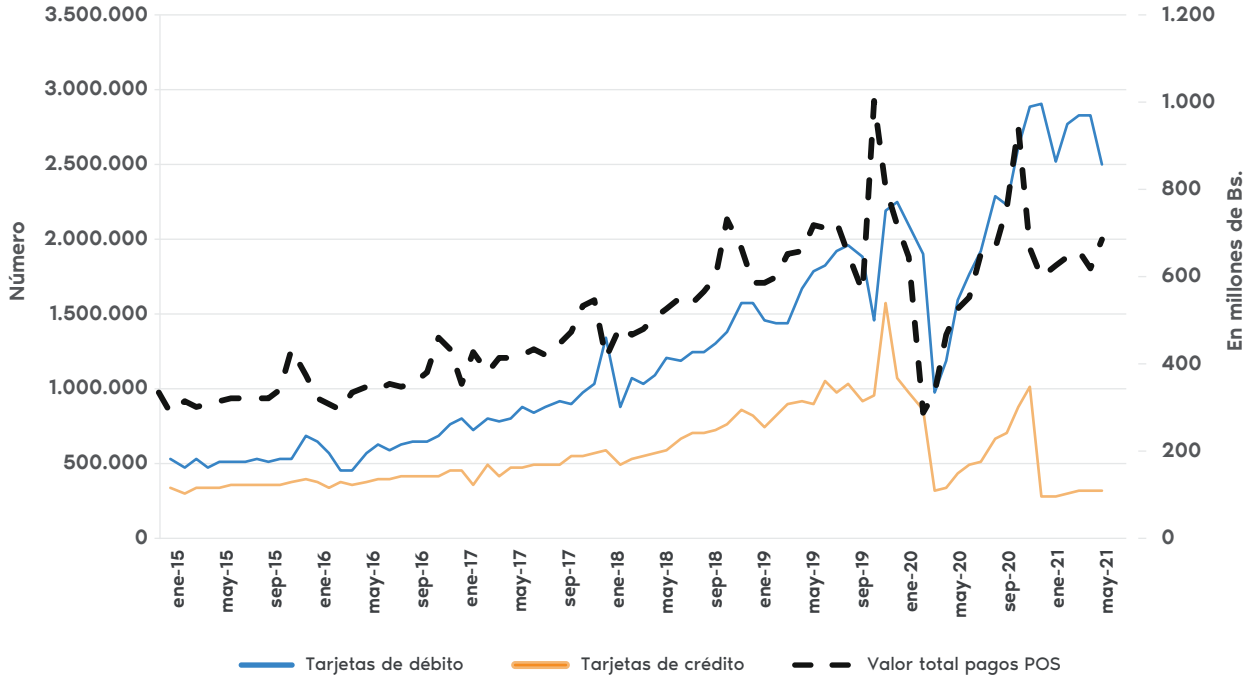
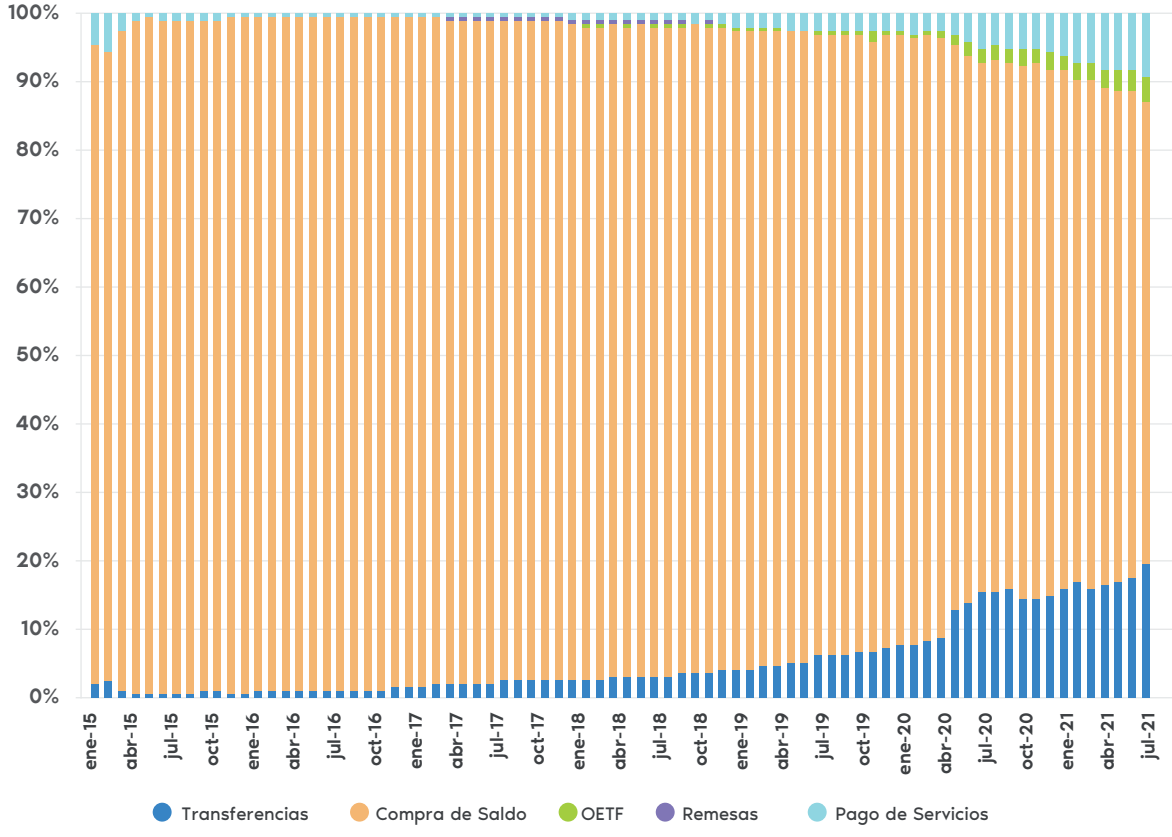


Gráfico 3b: Proporción de operaciones con billetera móvil



Fuente: Banco Central de Bolivia.

Ciertamente, a partir del segundo trimestre del 2020, la brecha entre el uso de tarjetas de débito y crédito se debió a la implementación de pasarelas de pagos y soluciones de comercio electrónico que integraron los pagos con tarjetas electrónicas en sus esquemas, así como un mayor acceso de las empresas de bienes y servicios a la opción de pagos con tarjeta de débito contra entrega del producto.

Es probable también que el aumento del uso de tarjetas de débito se deba a la realidad vivida durante la emergencia sanitaria. Las entidades financieras se vieron obligadas a mejorar sus servicios mediante la introducción de contratos electrónicos para que el público acceda virtualmente a sus productos, masificando la apertura de cuentas en línea y, por ejemplo, en muchos bancos, enviando las tarjetas de débito a domicilio para que se puedan usar en depósitos o retiros sin comisiones en los cajeros automáticos. Asimismo, el acceso a la banca por internet se volvió más amigable, dando pie a las transferencias electrónicas desde una computadora o un dispositivo móvil.

El fortalecimiento de la infraestructura de tarjetas electrónicas; la extensión de funcionalidades de los cajeros electrónicos para pagos de servicios, impuestos y transferencias a otras cuentas; así como el despegue del comercio electrónico durante el 2020, promovieron un cambio en la composición de las transacciones.

Los datos del BCB muestran que mientras que en el 2015 solo el 18% de las transacciones eran pagos, en el 2020, esta proporción subió al 52%, reflejando un gran incremento de pagos por internet en comercios y por la entrega de productos a domicilio. Es un hecho que el sector más beneficiado por el incremento del uso de tarjetas electrónicas fue el comercio en general y quizá las mujeres E&E del sector informal en particular, ya que la pandemia generó una sentida necesidad de encontrar mecanismos para acercar oferentes y demandantes en una situación muy difícil de emergencia sanitaria, confinamiento y distanciamiento social. La situación también abrió un nuevo mercado para empresas relacionadas al ecosistema de pagos, dedicadas al desarrollo de software orientado al comercio.

Respecto a los SFD está la billetera móvil, como un IEP que promueve la inclusión financiera debido a que surge como una alternativa a los servicios financieros tradicionales. Su uso se orienta a personas jóvenes, no bancarizadas y de áreas periurbanas/rurales. El Gráfico 3b muestra la proporción de las diferentes operaciones con billetera móvil, se usa mayormente para compra de saldo, aunque se aprecia un aumento en el uso para transferencias y para pago de servicios, especialmente a partir del 2020. La ampliación del uso de la billetera móvil se debe a que el marco regulatorio concretó normas que permiten su interoperabilidad con otros IEP, por ejemplo, se consolidó la interoperabilidad con las OETF permitiendo a las/os usuarias/os enviar y recibir transferencias “a” y “de” cuentas del sistema financiero; a su vez, a partir del 2020, autorizó que la billetera móvil de Efectivo, ESPM, implemente pagos inmediatos con el uso de códigos QR, consolidándose como una interesante opción de pagos. Existe también un leve incremento en el uso de OETF.

El cambio en la regulación permitió también que las empresas telefónicas amplíen su ecosistema de pagos a diversas opciones: servicios, comercios, nómina y facturas de empresas, así como la inclusión del esquema de pago con billetera móvil a pasarelas de pago de comercio electrónico. No obstante, el uso de la billetera móvil para enviar y recibir remesas es casi nulo, sería bueno lograr

todavía mejoras en la normativa para facilitar este tipo de operaciones. En todo caso, los gráficos comprueban que la pandemia consolidó a los IEP como una alternativa cada vez más utilizada, con un crecimiento constante de los SFD en el largo plazo.

La relevancia del uso de los SFD en Bolivia es evidente y permite un gran avance en la digitalización de los canales de atención y en los procesos internos de las entidades financieras. Aun con limitaciones, el uso de los SFD favoreció a las mujeres en dos sentidos: a) su capacidad de tener una herramienta para el manejo autónomo de su economía con la apertura de cuentas, trasferencias bancarias para sus negocios, compra y venta de productos y servicios a fin de continuar activando su negocio; y b) su capacidad de conciliar las responsabilidades de pago de servicios del hogar con el trabajo del cuidado y el trabajo productivo.

Tal situación provoca en las mujeres, y más aún en las mujeres E&E, un cambio de percepción respecto de los SFD versus los servicios financieros tradicionales; un cambio hacia las operaciones digitales redituaría en beneficios relacionados a su autonomía económica, al potencial de crecimiento de sus negocios y a la posibilidad de gestión de su tiempo entre el trabajo reproductivo de cuidado y el trabajo productivo. No obstante, aún el acceso a los SFD en general es pobre, debido a una limitada infraestructura, una alta preferencia por el efectivo y el desconocimiento/desconfianza de la población (especialmente entre las mujeres) hacia este tipo de servicios.

Es evidente que para facilitar el acceso a los SFD se necesita más información y profundización de la educación financiera y digital, principalmente de las mujeres, ya que este tipo de servicio puede reducir el sesgo de género porque se adecua a las necesidades diferenciadas entre mujeres y hombres, al mismo tiempo que quita la mediación de las personas que pueden tener internalizados culturalmente preconceptos de género. Los SFD operan de igual forma para toda la población, lo imprescindible también es facilitar su uso trabajando en factores de base como el acceso a la tecnología y al sistema financiero.

Existen importantes reformas al marco regulatorio. Destacan la siguientes:

- Modificaciones al reglamento de Servicios de Pago IEP, Compensación y Liquidación.
- Nuevo Reglamento de Firma Digital.
- Requerimientos operativos mínimos de seguridad para IEP.
- Procedimiento de no objeción a nuevos servicios e instrumentos electrónicos de pago.
- Modificación de los requisitos y condiciones para la Efectivización de IEP en comercios.
- Interoperabilidad de canales electrónicos 24/7 para el procesamiento de órdenes de pago.

No obstante, aún el sistema de pagos boliviano debe transitar un largo camino que promueva la innovación de productos y procesos en las entidades financieras y en otros proveedores de SFD; tal es el caso de Brasil y otros países que propiciaron un marco regulatorio más abierto a la expansión.

Un estudio del Banco Mundial – BM establece cuatro etapas de desarrollo para los SFD: a) Acceso básico a cuentas transaccionales; b) Uso

Foto: ONU Mujeres

intensivo de transacciones y cuentas para pagos digitales; c) Paso de solamente pagos a otros SFD (créditos, seguros y otros); y, d) Ampliación de la adopción de SFD por parte de personas físicas y PyMES. De acuerdo con la información recopilada, se puede decir que Bolivia se encuentra rezagada en la etapa 1.

E. INCLUSIÓN FINANCIERA Y SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES EN BOLIVIA

Existen diversas acepciones sobre Inclusión Financiera. Para fines del presente estudio, se asume la definición del Banco Mundial (2018): "*La inclusión financiera significa, para personas físicas y empresas, tener acceso a productos financieros útiles y asequibles que satisfagan sus necesidades -transacciones, pagos, ahorros, crédito y seguro- prestados de manera responsable y sostenible*".

Como se menciona en el estudio Hacia la Equidad e Igualdad de Género en Servicios Financieros: Diagnóstico y Propuesta: "*En el presente, la inclusión financiera se convirtió en un medio para la autonomía económica de las mujeres y su empoderamiento. Por ello, facilitar el acceso a servicios financieros a las mujeres amplía sus opciones de desarrollo personal, sus negocios y emprendimientos, y les crea oportunidades para la generación de sus propios ingresos, por necesidad o por una oportunidad identificada en el mercado*".

"En América Latina y el Caribe, las mujeres son objeto de distintos niveles de exclusión financiera

y discriminación social y económica. Como respuesta a esta situación, algunos organismos de cooperación internacional[14] *encaran investigaciones y acciones para promover una mayor inclusión financiera de las mujeres. La inclusión financiera es relevante a nivel de políticas públicas no sólo como un medio para combatir a la pobreza, sino también para impulsar un mayor acceso a recursos para consumo e inversión para los hogares y las empresas, así como mejorar la eficiencia del sistema financiero".*

Desde hace décadas, Bolivia presenta un proceso progresivo de inclusión financiera a favor de la población en situación de vulnerabilidad[15], que existe con el concurso del sistema micro financiero[16]. En este proceso se aprecian tres fases diferenciadas de inclusión financiera, considerando las modalidades de prestación de los servicios: 1. Expansión de la Red de Servicios Financieros Presenciales; 2. Crecimiento de la Red de Cajeros Automáticos (*Automated Teller Machine - ATM*); y, 3. Desarrollo de los Servicios Financieros Digitales[17].

1. COBERTURA DE LA RED DE SERVICIOS FINANCIEROS PRESENCIALES

De acuerdo con la normativa boliviana, la primera fase de inclusión financiera se concreta con la expansión de la Red de Servicios Financieros Presenciales y con la habilitación de agencias, sucursales y otros, como Puntos de Atención Financiera – PAF fijos. Según Marconi R. (2014), entre 1992 y el 2012, en Bolivia se produjo un milagro de inclusión financiera, puesto que, de acuerdo al indicador de acceso a servicios financieros medido por el número de PAF fijos (incluyendo ATM) por cada 100.000 habitantes, entre otros indicadores, se pasa de 3.8 por cada 100.000 habitantes en 1992 a 7.4 en el 2001 y a 34.3 en el 2012, registrando un 62.0 a junio del 2021[18].

Cuadro 3. Comportamiento del Índice de Acceso a Servicios Financieros

INDICE IA- SF		1992	2001	2012
INDICE DE COBERTURA DE SFN	Total	3,8	7,4	34,3
	Urbana	5,8	7,8	42,7
	Rural	1,0	6,8	20,6

Fuente: Marconi R.: El Milagro de Inclusión Financiera: la Industria Microfinanciera de Bolivia, 1990-2013. 2014.

14 Banco Mundial: 2017; CEPAL: 2018; CAF:2018; ONU MUJERES:2019; PNUD: 2019; BID:2020,

15 La acepción de vulnerabilidad para fines de inclusión financiera se relaciona con el nivel de pobreza y exclusión de la población atendida respecto de los servicios financieros.

16 Marconi, Reynaldo: El Milagro de Inclusión Financiera: la Industria Microfinanciera de Bolivia (1990-2013). PIEB y Academia Boliviana de Ciencias Económicas, La Paz, 2014.

17 Con base en el documento de Reynaldo Marconi: Infraestructura Institucional para el dinero digital. CERES. Septiembre de 2021.

18 Según el Reporte Trimestral de Inclusión Financiera de ASFI.

Según los datos presentados, el país avanzó significativa y substancialmente en el acceso de la población boliviana a los servicios proporcionados por el SFN, debido a la disponibilidad de facilidades en base a Puntos de Atención Financiera - PAF y servicios financieros presenciales. Estos resultados posicionaron a Bolivia en ventaja respecto a Inclusión Financiera en comparación con otros países de América Latina; el logro es aún más digno de encomio si se recuerda que tan solo a inicios de este siglo, el país se hallaba en los últimos lugares del ranking regional. Para el 2007, el Microscopio Global sobre el Entorno de Negocios para las Microfinanzas[19] sitúa a Bolivia en el primer lugar; pasando el año 2010 al tercer lugar, precedido por Filipinas y Perú; para el 2012, las microfinanzas bolivianas fueron ratificadas (por segunda gestión) en el segundo lugar a nivel mundial entre 55 países, 21 de la región. El Microscopio Global del 2019, clasifica a Colombia, Perú y Uruguay, en los tres primeros lugares y a Bolivia en la posición número 18 entre 55 países.

En un entorno que cambia la dinámica de las/os consumidoras/es financieros y la oferta de las EIF, merced al avance de la tecnología y los efectos de la pandemia, es obvio preguntar: ¿Es factible para el futuro una estrategia de mayor inclusión financiera con base en la expansión de PAF, que incluye ATM, con servicios financieros presenciales? La respuesta es incuestionablemente negativa.

La tendencia en el contexto internacional y en Bolivia, la dinámica promovida en los circuitos de producción, de comercialización de los bienes/servicios y el desarrollo inevitable de la tecnología, muestra claramente que una estrategia de expansión de los servicios financieros presenciales se halla en franca retirada, dando lugar a los nuevos desafíos de los servicios financieros digitales como la banca electrónica y la banca *online.* Bajo este panorama es muy probable que en el futuro cercano se produzca un proceso de disminución y de cierre progresivo de las agencias y sucursales con instalaciones físicas permanentes.

2. CRECIMIENTO DE LA RED DE ATM

Durante el periodo 2007-2021, en cumplimiento al mandato de la ASFI sobre metas anuales de expansión de PAF, la red de sucursales y agencias, al igual que las ATM (cajeros automáticos) registraron una tasa promedio de crecimiento anual superior al 11%. Entre el 2007 y el 2010 se observa preferencia en cuanto a sucursales y agencias fijas, disminuyendo hacia el 2016; por el contrario, las ATM tienen una mayor participación en ese mismo año. A partir del 2017, en general, nuevamente se aprecia mayor participación de las agencias fijas debido a la incorporación de las agencias fijas de las IFD.

19 Bajo el patrocinio del Banco Interamericano de Desarrollo y el Fondo Multilateral de Inversiones (BID/FOMIN), la Corporación Andina de Fomento (CAF) y el concurso de la *Economist Intelligence Unit* de la revista internacional *The Economist*.

Cuadro 4. Evolución de los Medios para Pagos Electrónicos

Data de PAF, Cuentas de Ahorro, Prestatarios, Tarjetas de Débito y Tarjetas de Crédito														
AÑO	Sucursales, Agencias y Otros	ATMs	TOTAL	Nº de Cuentas de Depósito	Nº de Prestatarios	Tarjetas de Débito (TD)	Tarjetas Crédito (TC)	TD/ Cuentas de Depósito	TC/ NºPrestatarios	PAF Incremento Anual	ATM Incremento Anual	Total PAF Incremento Anual	PAF %	ATM %
2007	867	806	1.673	2.719.454	728068								51,8%	48,2%
2008	1.037	897	1.934	3.479.291	760.048					19,6%	11,3%	15,6%	53,6%	46,4%
2009	1.211	1.074	2.285	4.259.456	830.756					16,8%	19,7%	18,1%	53,0%	47,0%
2010	1.365	1.303	2.668	4.952.176	860.443					12,7%	21,3%	16,8%	51,2%	48,8%
2011	1.591	1.629	3.220	5.622.853	964.261	2.102.195	89.247	37%	9%	16,6%	25,0%	20,7%	49,4%	50,6%
2012	1.729	1.896	3.625	6.330.246	1.117.387	2.327.588	100.195	37%	9%	8,7%	16,4%	12,6%	47,7%	52,3%
2013	1.921	2.188	4.109	7.139.597	1.268.200	2.454.335	100.961	34%	8%	11,1%	15,4%	13,4%	46,8%	53,2%
2014	2.102	2.466	4.568	7.848.005	1.293.891	2.701.417	96.793	34%	7%	9,4%	12,7%	11,2%	46,0%	54,0%
2015	2.179	2.775	4.954	8.668.983	1.303.876	3.104.264	106.682	36%	8%	3,7%	12,5%	8,5%	44,0%	56,0%
2016	2.716	2.979	5.695	9.452.096	1.482.618	3.597.396	126.368	38%	9%	24,6%	7,4%	15,0%	47,7%	52,3%
2017	2.985	3.039	6.024	10.295.336	1.519.829	4.155.675	150.283	40%	10%	9,9%	2,0%	5,8%	49,6%	50,4%
2018	3.399	3.160	6.559	11.053.994	1.570.980	4.752.090	181.760	43%	12%	13,9%	4,0%	8,9%	51,8%	48,2%
2019	3.358	3.456	6.814	12.063.699	1.658.258	5.071.193	205.160	42%	12%	-1,2%	9,4%	3,9%	49,3%	50,7%
2020	3.829	3.447	7.276	12.673.102	1.657.820	5.605.817	203.256	44%	12%	14,0%	-0,3%	6,8%	52,6%	47,4%
jun-21	3.814	3.463	7.277	13.200.371	1.680.156	6.251.540	199.036	47%	12%	-0,4%	0,5%	0,0%	52,4%	47,6%

Fuente: Elaboración propia con data de ASFI.

De acuerdo con información de la ASFI, existen 13.2 millones de cuentas de depósito en el SFN, sin informar si son cuentas únicas (muchas personas mantienen más de una cuenta de ahorro). La 5ta Encuesta Nacional de Servicios Financieros[20] realizada por ASFI muestra que el 73% de las/os encuestadas/os manifestó tener una cuenta de ahorro y 27% dijo no tenerla, de este último porcentaje, 37% señaló que es por falta de ingresos, 31% dijo que no le interesa y el resto prefiere ahorrar de otra manera. Estos datos muestran que quizá no existe percepción de que la normativa sea restrictiva para la apertura de cuentas de depósito o para el servicio de depósitos. Lamentablemente, los resultados de esta 5ta Encuesta aún no presentan información desagregada por sexo.

La dinámica de crecimiento de las Tarjetas de Débito está supeditada a la apertura de cuentas de ahorro. La evolución de las ATM, Tarjetas de Débito - TD y Tarjetas de Crédito – TC son la base para el desarrollo de los pagos electrónicos. Conforme al cuadro anterior, un importante crecimiento de las TD puede indiscutiblemente apreciarse en su relación con las cuentas de depósito: el 2011 era de 0.37, aumentando progresivamente todos los años hasta el 0.47 en junio del 2021. Por el contrario, la relación TC con número de prestatarios/as aumenta sólo ligeramente; empero, la proporción en el periodo queda muy baja, denotando el poco uso de este instrumento y su cuasi estancamiento.

La misma encuesta establece que el 53% de las personas con caja de ahorro usan la TD, subiendo el porcentaje junto al nivel educativo. El canal de banca electrónica se sitúa en un 15% de uso en los/as consumidores/as, aspecto que sería bueno trabajar de manera transversal con educación financiera.

El mérito de esta segunda fase de inclusión financiera es descongestionar las agencias fijas en beneficio de la clientela y los costos operativos de las EIF, aunque ello implique una inversión importante para una ATM.

3. DESARROLLO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES - SFD

Esta tercera fase de inclusión financiera en Bolivia está en pleno desarrollo, se inició hace varios años a la par del desarrollo de la tecnología y la adopción de servicios y productos financieros, proporcionados sobre medios electrónicos y digitales. A nivel de operaciones de ahorro y crédito su desarrollo es incipiente, sus mayores avances tienen que ver con las transferencias y pagos electrónicos y digitales. La emergencia de los servicios de pago móvil y los efectos del Covid-19 aceleraron este proceso. El presente documento detalla el desarrollo de los SFD.

F. MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA – MYPE Y ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS – SF

La data disponible sobre MyPE es escasa y no es muy clara. Existen dos fuentes: el Instituto Nacional de Estadística - INE y el Sistema Integrado de Información Productiva del Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural (MDPEP)-UDAPRO.

Según el INE para el 2007, 2010 y finalmente al 2018 existían en Bolivia 312.250 Unidades Económicas MyPE, con un Personal Ocupado de 640.265 hombres y mujeres. Merced a su mayor y rápida adaptación a negocios por necesidad, la tendencia muestra un mayor crecimiento de la economía informal asociada a emprendimientos de mujeres que a los de los hombres.

20 La encuesta se realizó en 67 municipio urbanos y rurales, alcanzó 27 mil personas, de las cuales 49% fueron mujeres.

Cuadro 5. Unidades Económicas MyPE

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS												
BOLIVIA: NÚMERO DE MICRO Y PEQUEÑAS UNIDADES ECONÓMICAS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA. 2007, 2010 y 2018				BOLIVIA: PERSONAL OCUPADO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS UNIDADES ECONÓMICAS, POR SEXO SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, 2007, 2010 Y 2018. (En número de personas)								
ACTIVIDADES	2007 (1)	2010 (2)	2018 (3)	2007 (1)			2010 (2)			2018 (3)		
				Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
TOTAL	216.064	171.615	312.250	245.868	243.639	489.507	210.957	207.114	418.071	288.648	351.618	640.265
INDUSTRIA	24.975	16.535	45.188	51.792	21.055	72.847	33.900	14.528	48.428	59.856	41.707	101.563
COMERCIO	117.550	88.400	170.674	81.696	136.780	218.476	69.008	117.500	186.508	134.747	178.560	313.306
SERVICIOS	73.539	66.680	96.389	112.380	85.804	198.184	108.050	75.085	183.135	94.045	131.351	225.396

Fuente: INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA, Encuestas a las Micro y Pequeñas Empresas 2007, Encuesta Trimestral a las Micro y Pequeñas Empresas 2010 y Encuesta Trimestral a las Micro y Pequeñas Unidades Económicas 2018.

(1) La encuesta considera unidades económicas de tipo local visibles que tenían personal ocupado menor a 15 personas y valores de ventas anuales menores a 4.270.001 Bs; abarcó las 9 ciudades capitales (incluída la ciudad de El Alto), ciudades intermedias y centros poblados amanzanados con más de 2.000 habitantes, con base en la Actualización Cartográfica 2000 realizada previa al Censo de Población y Vivienda 2001.

(2) La encuesta considera unidades económicas de tipo local visibles que tenían personal ocupado menor a 20 personas y valores de ventas anuales menores a 3.000.000 de UFV's; abarcó las ciudades capitales de Sucre, La Paz, Cochabamba, Oruro y Santa Cruz de la Sierra, además de la ciudad de El Alto, con base en la Actualización Cartográfica 2000 realizada previa al Censo de Población y Vivienda 2001. El cálculo del número de Unidades Económicas de la gestión 2010 corresponde al número de unidades económicas promedio de los 4 trimestres en los que se recolectó información.

(3) La encuesta considera unidades económicas de tipo local visibles y no visibles que tenían personal ocupado menor a 30 personas para las actividades de Industria Manufacturera y menor a 20 peronas para las Actividades de Comecio y Servicios; abarcó las 9 ciudades capitales (incluída la ciudad de El Alto) y ciudades intermedias, con base en la Actualización del Marco Geográfico Estadístico (AMGE 2017) que identificó Unidades Económicas en cada Manzano de todas las ciudades. El cálculo del número de Unidades Económicas de la gestión 2018 corresponde al número de unidades económicas promedio de los 2 trimestres en los que se recolectó información.

NOTA: Ninguna de las encuestas consideró puestos fijos, puestos móviles, ni ambulantes. Asimismo, para las encuestas de 2007 y 2010 se utilizó muestreo por conglomerados y bietápico, mientras que para la del 2018 se empleó muestreo probabilístico y bietápico.

Según UDAPRO del MDPEP, en el 2015 y sólo a nivel de Microempresa existían 649.806 Unidades Económicas; y 68.699 PyME. Los datos indican que la Microempresa es mayoritaria con un 90.1%, sigue la PyME con 9.5% y culmina con la Gran Empresa con un 0.4%. En el cuadro siguiente se ve la información con distribución departamental:

Foto: ONU Mujeres

Cuadro 6. Número de Unidades Económicas

SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN PRODUCTIVA MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO Y ECONOMÍA PLURAL (MDPEP)-UDAPRO BOLIVIA: NUMERO DE UNIDADES ECONÓMICAS										
Lugar	2014				2015				MICRO (%)	
	Micro	Pyme	Grande	TOTAL	Micro	Pyme	Grande	TOTAL	2014	2015
La Paz	238.480	17.699	672	256.851	239.081	18.370	783	258.234	93%	93%
Santa Cruz	136.006	19.580	1.162	156.748	134.852	19.011	1.411	155.274	87%	87%
Cochabamba	132.036	12.072	406	144.514	132.112	12.522	509	145.143	91%	91%
Tarija	37.940	5.606	104	43.650	37.290	5.309	142	42.741	87%	87%
Chuquisaca	33.813	3.033	63	36.909	33.874	3.020	78	36.972	92%	92%
Potosi	27.418	2.976	55	30.449	27.534	2.924	70	30.528	90%	90%
Oruro	20.009	4.298	59	24.366	20.177	4.148	83	24.408	82%	83%
Beni	17.828	2.388	66	20.282	17.411	2.170	84	19.665	88%	89%
Pando	6.276	1.017	30	7.323	6.269	916	40	7.225	86%	87%
TOTAL	649.806	68.669	2.617	721.092	648.600	68.390	3.200	720.190	90%	90%

Fuente: ASFI, INE, FUNDEMPRESA - Elaboración UDAPRO.

La cuantificación es todavía un tema pendiente. La Ley N° 947, Ley de Micro y Pequeñas Empresas del 11 de mayo del 2017, en su artículo 7° instituye el Sistema de Registro Único para las MyPE, pero aún no se encuentra en funcionamiento. Respecto a la cobertura crediticia en el periodo 2011-2020, el acceso a microcrédito de parte de las mujeres que trabajan en la microempresa ha sido muy importante, llegando - en promedio - al 57% del total del crédito canalizado a este sector. Fueron relevantes, el crédito para consumo con un 32%, y el de vivienda con un 9%. Conforme se aprecia en el cuadro, la brecha de género se incrementó de 27% el 2011 a 36% el 2020, siendo 33% el promedio del periodo.

En este documento, según la forma de cálculo del INE mediante la Encuesta Continua de Empleo – ECE, la cobertura crediticia por sector de actividad económica se mide comparando el número de operaciones respecto de la población mayor a 14 años ocupada en dichos sectores.

Entre el 2015-2020, el grado de cobertura en promedio fue del 35% para hombres y del 28% para mujeres, con una diferencia de acceso de 7 puntos porcentuales. Ese nivel de cobertura es sorprendentemente importante para el caso de mujeres, con un 45% en los sectores de industria manufacturera, 44% en intermediación financiera y 42% en comercio (este último es el sector con mayor presencia de mujeres).

Foto: ONU Mujeres

Cuadro 7. Cobertura Crediticia por Tipo de Crédito

COBERTURA CREDITICIA POR TIPO DE CRÉDITO															
En Número de Operaciones															
AÑO	CONSUMO		VIVIENDA		MICROCRÉDITO		PYME		EMPRESARIAL		TOTAL			MUJER MICRO %	BRE-CHA GENE-RO %
	HOM.	MUJER	HOM.	MUJER	HOM.	MUJER	HOM.	MUJER	HOM.	MUJER	HOM.	MUJER	TOTAL		
2011	220.807	150.260	42.245	22.368	318.164	260.939	25.792	11.544	326	25	607.334	445.136	1.052.470	59%	27%
2012	236.208	153.421	54.046	30.825	390.074	313.642	31.964	14.614	289	12	712.581	512.514	1.225.095	61%	28%
2013	261.838	162.863	60.296	34.862	455.342	361.842	35.822	16.433	347	17	813.645	576.017	1.389.662	63%	29%
2014	284.672	175.425	71.973	42.201	460.658	343.151	28.837	12.594	321	15	846.461	573.386	1.419.847	60%	32%
2015	295.985	181.594	83.525	49.530	464.857	321.800	20.711	8.463	351	35	865.429	561.422	1.426.851	57%	35%
2016	326.565	198.499	104.476	64.277	534.382	377.506	15.890	5.956	333	74	981.646	646.312	1.627.958	58%	34%
2017	351.422	216.392	115.973	73.135	566.778	393.840	13.865	4.812	473	41	1.048.511	688.220	1.736.731	57%	34%
2018	359.656	227.133	124.991	81.160	586.701	378.779	12.297	4.058	437	24	1.084.082	691.154	.775.236	55%	36%
2019	390.308	253.975	138.129	94.445	600.813	375.979	11.042	3.613	407	23	1.140.699	728.035	1.868.734	52%	36%
2020	405.296	262.005	134.606	92.016	575.673	362.033	9.909	3.115	427	20	1.125.911	719.189	1.845.100	50%	36%

Fuente: Elaboración propia con data de ASFI.

Cuadro 8. Cobertura Crediticia por Sector de Actividad

COBERTURA CREDITICIA POR SECTOR DE ACTIVIDAD Y POR GÉNERO NUMERO DE OPERACIONES DE CRÉDITO RESPECTO A POBLACIÓN OCUPADA MAYOR A 14 AÑOS POR SECTOR DE ACTIVIDAD En porcentajes en sectores seleccionados														
ACTIVIDAD	2015		2016		2017		2018		2019		2020		PROMEDIOS	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
TOTALES	30,8%	26,8%	34,9%	29,9%	36,3%	29,3%	36,5%	26,5%	36,1%	28,1%	35,6%	26,1%	35%	28%
Industria manufacturera	36,8%	38,5%	42,4%	49,1%	45,6%	49,7%	47,6%	48,1%	45,5%	45,2%	45,0%	41,0%	44%	45%
Construcción	11,5%	20,5%	15,3%	28,5%	17,6%	29,3%	21,9%	40,1%	20,7%	35,7%	20,3%	39,8%	18%	32%
Intermediación financiera	42,6%	31,8%	48,4%	49,5%	57,2%	44,3%	64,3%	42,6%	55,0%	55,8%	45,6%	37,2%	52%	44%
Venta al por mayor y menor	58,0%	47,1%	59,6%	49,0%	54,0%	42,8%	49,0%	39,6%	46,4%	40,8%	41,3%	33,4%	51%	42%
Minerales metálicos y no metálicos	12,4%	15,9%	14,6%	15,1%	18,6%	31,0%	17,5%	17,1%	21,6%	33,7%	20,6%	26,7%	18%	23%
Educación	22,6%	18,9%	27,1%	22,3%	30,7%	24,5%	29,3%	21,5%	27,4%	23,9%	29,4%	25,6%	28%	23%
Hoteles y restaurantes	40,4%	26,2%	42,4%	28,7%	34,3%	25,5%	30,8%	24,0%	28,9%	22,6%	28,6%	21,4%	34%	25%
Extrac. petróleo crudo y gas natural	28,4%	42,4%	45,6%	83,2%	49,7%	77,6%	38,0%	70,9%	35,5%	34,6%	36,5%	19,1%	39%	55%
Agricultura y ganadería	11,4%	4,2%	15,5%	6,3%	17,1%	6,7%	17,4%	5,7%	20,7%	7,6%	21,6%	7,6%	17%	6%
Servicio doméstico	16,8%	1,3%	21,2%	1,8%	10,1%	1,9%	15,4%	2,0%	14,0%	1,8%	10,0%	1,8%	15%	2%

Fuente. Elaboración propia con data de INE-ECE, y ASFI.

Develando desatención del área rural, particularmente de mujeres trabajadoras, la cobertura en agricultura es muy baja: 6%. En el caso de extracción de petróleo crudo y gas natural se alcanza un 55%, debido a que en este sector la población ocupada (denominador de la relación) no es tan importante. Desde una perspectiva de género, las mujeres en servicio doméstico no solicitan crédito porque no requieren capital de operaciones; a diferencia de los hombres que, con esta misma actividad, trabajan en jardinería, mantenimiento y arreglos, tareas que podrían implicar cierto capital para sus herramientas.

La información precedente, centrada en servicios de crédito, muestra que el nivel de inclusión financiera en Bolivia, principalmente en el caso de mujeres, es relativamente interesante, aunque persiste la brecha respecto a los hombres. Se debe resaltar que los servicios financieros digitales tienen - en general - un nivel precario de desarrollo y que su acceso es limitado, sobre todo para las mujeres.

G. PROBLEMÁTICA DE LAS MUJERES E&E EN BOLIVIA SOBRE SU ACCESO A SFD

Los problemas de acceso a los SFD para las mujeres E&E están estrechamente relacionados a las desigualdades y diferencias establecidas por los sesgos de género, situación que crea y ahonda las brechas en el acceso diferenciado al ámbito social, económico y político, ámbitos que definen las condiciones del trabajo reproductivo y del cuidado, el acceso al trabajo formal o informal, un salario digno, el acceso a beneficios sociales, a servicios financieros y otros.

Según el INE (EH, 2019), el 79.7% de las mujeres y 78.8% de los hombres se encuentra en edad de trabajar; sin embargo, la tasa global de participación (PEA/PET) en el caso de las mujeres es de 66.65% y en el de los hombres alcanza al 81.04%. La brecha entre ambos sexos es de 14.4 puntos porcentuales en favor de los hombres. Esta misma situación se refleja en la población inactiva: el índice de carga económica tiene una brecha de 26.66 puntos para las mujeres (50.05%) respecto de los hombres (23.39%)[21].

El acceso de las mujeres al empleo y a la carga económica evidencia brechas de género importantes, determinadas por la responsabilidad plena de las mujeres en el trabajo reproductivo y del cuidado. En el 2017, las mujeres sin hijos/as menores de 13 años tenían una tasa de participación laboral de 74%; las mujeres con un/a hijo/a menor de 13 años representaban el 68%; las mujeres con dos hijos/as menores de 13 años lograban un 63%; y, finalmente, en el caso de las mujeres con tres hijos/as, solo una de dos participaba en el mercado[22]. Un panorama parecido aparece el 2021 en los índices de desempleo en Bolivia, luego de la pandemia por Covid-19, se registra un índice entre 11% a 16%[23] para las mujeres en contraste con los 9% y 10% de los hombres, evidenciando las diferencias de género establecidas estructuralmente en el mercado laboral.

Según datos de la OIT 2021[24] se establece que el 75.6% de las mujeres están insertas en el trabajo informal. La diferenciación tácita entre hombres

21 Elías, Mansilla, Nuñez 2020:400

22 Oxfam 2019 en Elías, Mansilla, Nuñez 2020:402

23 https://www.lostiempos.com/actualidad/economia/20210310/tasa-desempleo-mujeres-sube-al-11-se-extiende-informalidad

24 https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_733194.pdf

y mujeres en el mercado laboral y las brechas de género en la participación y obtención de un empleo llevan a una gran cantidad de personas, en especial mujeres, a dedicarse al trabajo informal, dejando una proporción muy grande de familias que viven del autoempleo, formas de auto ocupación o emprendedurismo. En este contexto, las diferencias se configuran y agudizan aún más por una diversidad de factores como por ejemplo la clase social, la etnia/raza y el género que, entrelazados unos con otros, establecen el espacio dentro de la estructura social y económica del mercado laboral.

La realidad ocupacional de la diversidad de mujeres en Bolivia está marcada por una fuerte estratificación social, entendida como la distribución diferencial de recursos y oportunidades, en niveles de legitimación y aceptación otorgados por la sociedad a esta distribución injusta. Operan así, en diferentes esferas, interacciones sociales asimétricas que acumulan ventajas para individuos y grupos, privilegios que se consolidan con la construcción de categorías sociales (que implican valores, creencias y prácticas) que justifican y mantienen dichas ventajas. Las diferenciaciones estratificadas se expresan en el perfil de las mujeres participantes en el mercado informal, sus formas de inserción, su motivación para los emprendimientos, su capacidad de adquisición de capital para inversión, su uso de tecnología y el nivel de crecimiento del emprendimiento y/o empresa[25].

A partir de la década de los 80, las mujeres incrementaron su participación en el mercado laboral informal con iniciativas económicas para la subsistencia (emprendimientos familiares), individuales, como cooperativas y como asociaciones. El emprendimiento femenino es clave para la prosperidad de un país, si se crean las condiciones adecuadas para su crecimiento se invierte en competitividad y en bienestar nacional. *Esta diferencia está fundamentada en el hecho de que las mujeres son más propensas a compartir sus logros, ya sea en educación, salud y/o recursos con los miembros de sus familias y con sus comunidades en general*"[26].

Diversos organismos internacionales analizaron la situación femenina en el sector informal y coinciden en que los emprendimientos y la constitución de empresas de las mujeres, incluyen en sus dinámicas y procesos a toda la familia, priorizando la reproducción del hogar, el acceso a educación, salud y otros. Según el texto Mujeres y Emprendimiento en Bolivia (2011)[27], entre las motivaciones para los emprendimientos iniciales y los negocios ya establecidos en Bolivia, la necesidad es el principal factor en un 43% y 56% respectivamente. Según el *Global Entrepreneurship Monitor [GEM] Women's Report* en América Latina, existe una brecha entre emprendedores/as varones y mujeres; el sector femenino emprende por necesidad en un 28%, frente a los varones con un 17%[28].

Al mismo tiempo, los emprendimientos y empresas de las mujeres se enfrentan a un sinfín de barreras centradas en los prejuicios de género, por ejemplo, la limitada capacidad de pago de las mujeres debido a su rol de madre reproductora y cuidadora o la dependencia del hombre (esposo, familiar), factores que impiden su acceso a elementos centrales para el impulso de los negocios,

25 Wanderley, 2009

26 Momsem, 2005; Shultz, 1993 y Summers, 1994. Citados en Querejazu et al.,2012

27 https://boliviaemprende.com/publicaciones/mujeres-emprendimiento-en-bolivia-2011-areas-urbana-periurbana

28 Brush et al. *Women's Report*, 2013 en Ovando y Valencia 2019

tales como los servicios financieros, el capital, la tecnología, las redes sociales y otros.

1. ACCESO Y COBERTURA A LOS SERVICIOS FINANCIEROS

Entre el 2010 y el 2020, en términos de operaciones, la cobertura de crédito fue del 18.7% y la brecha intergénero excedió el 36%; la tasa de aumento de cobertura es mayor en hombres (5.2%) en comparación a las mujeres (4.1%)[29]. Se concluye que hay un mayor crecimiento de la cobertura para los varones; más aún si analizamos la brecha en porcentajes entre el 2010 y el 2020: 12% para los hombres y 5.6% para las mujeres, la brecha en puntos porcentuales se ha duplicado[30].

Este considerable incremento de un factor tan importante como el acceso al crédito entre hombres y mujeres muestra que hay más posibilidades y facilidades para los varones, fue demostrado - por estudios de Naciones Unidas y otras entidades internacionales - que el retorno de la inversión social en las mujeres es más alto que en los hombres[31]. Este es un criterio fundamental a la hora de plantear el enfoque de género y priorizar a las mujeres en la cobertura de los servicios financieros, su inclusión (más y mejores servicios financieros para las mujeres) es más útil para la sociedad desde un punto de vista económico y social. A esta realidad se suma la forma de inserción laboral de las mujeres, que ha repercutido fuertemente en la feminización de la precarización laboral; además de una muy clara brecha de ingresos entre hombres y mujeres. Los ingresos femeninos propios son reducidos y el trabajo del cuidado es cada vez más difícil y exclusivo de las mujeres.

Es evidente que existe una amplia brecha entre los derechos proclamados en la Constitución Política del Estado - CPE sobre el acceso a los servicios financieros para las mujeres respecto del ejercicio de dichos derechos en la realidad. Hay un vacío normativo y regulatorio de los servicios financieros con enfoque de género que exija el cumplimiento del mandato constitucional y sectorial. Este aspecto debe ser superado para lograr el desarrollo y masificación de estos servicios.

La normativa boliviana reconoce varios servicios y productos ofrecidos por las entidades financieras (*leasing*, *warrant*, otros); reconoce también de manera específica la profundización financiera con el Reglamento de Corresponsalía y el Reglamento para efectuar mandatos de intermediación financiera. Hay entidades públicas (BDP SAM) que fomentan el acceso de los sectores de menores ingresos[32].

En Bolivia, el 80% de las pequeñas, medianas y grandes empresas están lideradas por hombres[33] mostrando, una vez más, la desventaja estructural a la que están sometidas las mujeres. Sin embargo, del 95% de las micro, pequeñas y medianas empresas – MIPyME bolivianas, el 70% están dirigidas por mujeres; incluso en condiciones de informalidad, los negocios de propiedad femenina representan uno de los segmentos de más rápido crecimiento[34]. Tales datos evidencian

29 Ruta Hacia la Igualdad de Género en los Servicios Financieros, septiembre 2021: 6 y 7

30 Idem anterior

31 Bazoberry. 2017: 6

32 Díaz, 2008:7

33 Idem

34 Idem

la gran importancia del trabajo de las mujeres, aun en condiciones de adversidad de género.

En un análisis del eje central, los departamentos de Santa Cruz, La Paz y Cochabamba concentran el 78.5% del total de la cartera de créditos otorgada a mujeres, similar comportamiento se observa en hombres[35] (mostrando que no solo hay problemas de acceso por género, sino también por ubicación geográfica). Complementariamente Bazoberry, citando otras investigadoras, plantea que: "*estar en el sector del comercio, es más fácil para las mujeres solteras y con hijos, ya que pueden llevar a los hijos al trabajo y dedicarles tiempo*" (Diana Urioste citado en Bazoberry 2017: 9).

Con base en los datos precedentes, es fundamental adoptar un enfoque que abarque aspectos como las diferencias en tanto al género, los dilemas y dificultades étnicas, así como los problemas de clase en la temática del acceso a los servicios financieros.

Otro aspecto que debe ser resaltado para el desarrollo y masificación de los servicios financieros es la falta de valoración de las mujeres como agentes económicos, por ejemplo, actualmente, estando en evidente desventaja, son subordinadas a los cónyuges, como autoridad, pidiendo su participación en todo el proceso de la solicitud de crédito y su firma para el desembolso. Las mujeres están en condiciones crediticias muy desfavorables, los servicios financieros tradicionales les ofrecen préstamos de montos muy bajos y tasas de interés muy altas; en una realidad en la que por lo general no cuentan con patrimonio, se les exigen demasiadas garantías; el acceso de las mujeres al crédito incluye estos aspectos que inciden, en general, en la baja productividad y en la masificación y desarrollo de los servicios financieros digitales en particular (Díaz, 2008).

Por todas las razones expuestas, la gran mayoría de las personas que enfrentan dificultades para acceder a los servicios financieros son mujeres. Juegan en contra los estereotipos de género y generacionales que provocan un trato diferente por ser mujeres y se ahonda por ser mujeres jóvenes que, además, no encajan en cierto estereotipo; debido al trabajo del cuidado y actividades diversas, las instituciones financieras las perciben como incompatibles con trámites en bancos e incapaces de gestionar una productividad optima de la actividad económica. Según datos del Banco Mundial (*Enterprise Surveys*, 2010) sólo el 17.8% de los créditos empresariales se otorgaron a empresas dirigidas por mujeres; estas cifras apoyan la evidencia que muestra que los mayores niveles de inversión en capital de riesgo de un país no benefician a las emprendedoras de manera automática (Bazoberry. 2017: 9).

Otro aspecto crucial para el objetivo planteado es la falta de una adecuada información y educación financiera y empresarial, brindada tomando en cuenta la restricción del tiempo femenino y la brecha tecnológica que afecta y limita el uso de los servicios financieros digitales por parte de las mujeres. Dichos obstáculos las sitúan en dependencia de otras personas (por lo general varones) bajo el riesgo de vivir violencia psicológica, frecuentemente asociada con violencia económica y patrimonial. Las consecuencias de esta realidad afectan su autoestima, su motivación y la toma de decisiones, la falta de control sobre sus recursos y la violencia afectan también la productividad de la actividad económica (ausentismo)[36].

35 Idem

36 Ruta Hacia la Igualdad de Género en los Servicios Financieros, septiembre 2021:11

2. ACCESO DE LAS MUJERES A LOS SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES - SFD

El acceso de las mujeres a los SFD se relaciona con las brechas de género en los servicios financieros convencionales, por ejemplo, la brecha digital que condiciona su posibilidad de uso.

Desde una perspectiva genérica, el Índice Global de Brecha de Género en Bolivia para el 2020[37] señala que existe una brecha del 73.4%, situándose en el puesto 42 en el ranking respectivo ente 153 países, cifra que se incrementó respecto del año pasado. El índice de la brecha de género analiza la división de los recursos y las oportunidades entre hombres y mujeres, mide el tamaño de la brecha de dicha desigualdad en la participación en la economía y el mundo laboral cualificado, en la política, en el acceso a la educación y en la esperanza de vida. Por otro lado, según E. Quiroz[38] activista digital, el 63% de la población boliviana se conecta a internet; sin embargo, aún existe un 37% sin acceso al mundo digital; otras fuentes señalan que el acceso a 1 Mbps de ADSL cuesta el 17% del salario mínimo, cifra demasiado alta para la población y en especial para las mujeres.

La brecha digital de género es "*la desigualdad en el acceso a tecnologías de información, comunicación y/o competencias y habilidades digitales. Hoy en día, las competencias digitales no sólo sirven para socializar, obtener conocimiento o información, sino que también son necesarias para acceder a un empleo y/o teletrabajo". En este sentido, hablar de la brecha digital de género es hablar de desigualdades referidas a hombres y mujeres en la virtualidad"*[39].

Entonces las brechas de género se proyectan en el mundo digital reproduciendo las desigualdades entre hombres y mujeres; situación que impide el desarrollo pleno de las mujeres mediante el acceso a empleos digitales, creación de emprendimientos, acceso a créditos y otros. Esto significa que el futuro y la brecha digital de género, alimentada por la falta de acceso o el conocimiento desigual sobre el uso de las tecnologías en las mujeres, son una creciente causa de preocupación social: *"Sólo el 3% de las mujeres tienen estudios tecnológicos superiores, y tan sólo una de cada diez profesionales del sector digital son mujeres"*[40].

Las brechas digitales de género influyen en el acceso de las mujeres a los SDF. En la Encuesta de Capacidades Financieras (2020) de la CAF[41], se evidencia que las brechas de género determinan el acceso, conocimiento e información de las mujeres a los servicios financieros; dicha realidad se observa en la falta de acumulación de activos, el bajo acceso a productos de endeudamiento más costosos y la posición más débil que tradicionalmente tienen las mujeres en el mercado laboral, situación que desemboca en menores ingresos.

Por lo expuesto, es urgente generar procesos de inclusión de las mujeres a los SFD para acortar las brechas de género establecidas social y estructuralmente. Este acceso brinda a las mujeres E&E la oportunidad de salir de círculos de violencia económica/psicológica/física y de lograr autonomía económica mediante el manejo de sus

37 https://datosmacro.expansion.com/demografia/indice-brecha-genero-global/bolivia

38 https://www.la-razon.com/voces/2021/09/27/brecha-digital-2/

39 https://unifranz.edu.bo/como-cerrar-la-brecha-digital-de-genero-en-la-nueva-normalidad/

40 Idem

41 https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/02/como-cerrar-las-brechas-del-sector-financiero/

propios ingresos, el pago de servicios y créditos, la compra y venta de sus negocios, etc.

Para el PNUD, el enfoque de género en la inclusión financiera debe aspirar a transformar las condiciones socioeconómicas de las mujeres, a fin de que se construya un sistema financiero que transforme las condiciones de género. Esto es, crear sistemas financieros equitativos con acceso y uso de servicios que les permitan a las personas (hombres y mujeres) superar limitaciones, mejorar medios de vida y circunstancias. Las finanzas transformadoras de las condiciones de género tienen como punto de partida definir lo que un hombre y una mujer poseen (activos, recursos, ingresos), realizan (acciones y decisiones) y son (papeles y posiciones), a fin de desafiar las desigualdades inherentes a los sistemas sociales y financieros[42].

Foto: ONU Mujeres

42 https://www.mx.undp.org/content/mexico/es/home/presscenter/pressreleases/2020/09/inclusion-financiera-digital-de-mujeres--fundamental-para-cerrar.htm

¿Cómo viven y trabajan las mujeres?

Problemas de acceso de las mujeres E&E en Bolivia:

- Desigualdades y diferencias.
- Sesgos de género Brecha de acceso al ámbito social, económico y político. Ámbitos que definen:
  - Condiciones de trabajo
  - Salario
  - Acceso a beneficios sociales
  - Servicios financieros
  - Otros

En el mundo del trabajo

- Realidad ocupacional marcada por estratificación social.
- Brecha de 14.4% en favor de los hombres (INE, 2019).
- 75.6% de las mujeres está en el sector informal.
  - Auto empleo
  - Emprendedurismo

En el sistema financiero hay problemas en el acceso y cobertura de los servicios tradicionales y digitales.

Foto: ONU Mujeres

II. MARCO LEGAL, REGULATORIO Y ECOSISTEMA PARA SFD[37]

En el estudio Inclusión financiera de las mujeres, hacia la Igualdad de Género en Servicios Financieros: Diagnóstico y Propuesta[43] se diagnostica que la normativa boliviana junto a la Constitución Política del Estado y la legislación secundaria subsecuente muestra importantes avances en el reconocimiento formal de los derechos económicos de las mujeres. En general, la normativa nacional se nutrió de acuerdos y tratados internacionales logrando una legislación progresista con un enfoque de derechos; de carácter inclusivo con referencias de principio y medidas orientadas a la equidad e igualdad de género; y con cambios importantes en el actual estatus de las mujeres como sujetos de derecho. Sin embargo, se mantienen las barreras para su aplicación en la vida real, impidiendo - desde una dimensión sustantiva - que las mujeres puedan ejercer a plenitud sus derechos en general y sus derechos económicos en particular. El acceso a servicios financieros forma parte de los derechos económicos constituidos para los/as bolivianos/as.

En esa perspectiva, los postulados constitucionales en materia financiera y de políticas sectoriales, constituyen un mandato constitucional para privilegiar el apoyo a las trabajadoras de pequeñas unidades productivas urbanas o rurales y a las

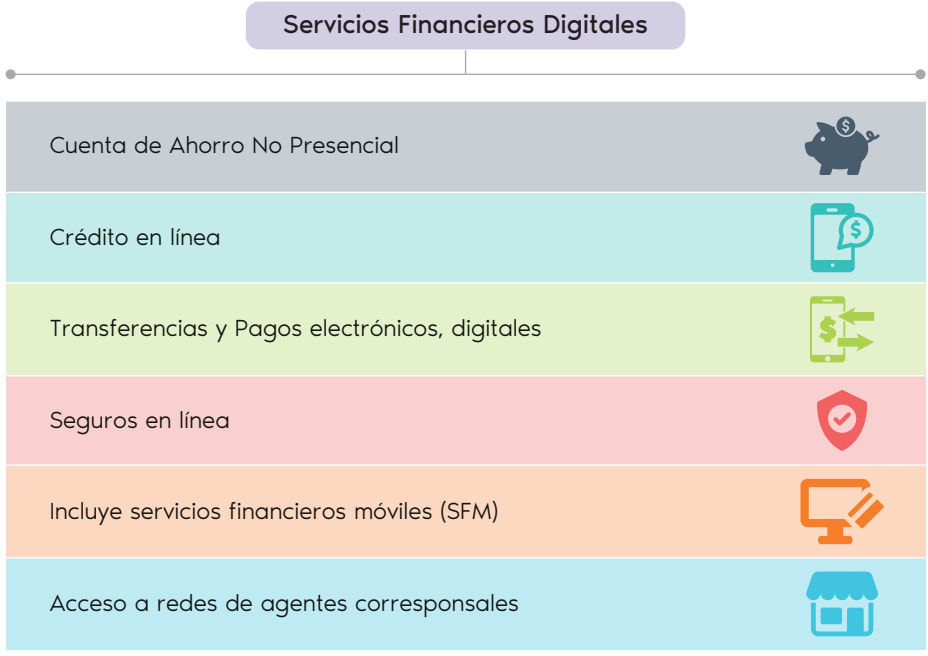
43 Hacia la Equidad e Igualdad de Género en Servicios Financieros: Diagnóstico y Propuesta, 1ro de octubre 2021; ONU Mujeres, Cooperación Suiza en Bolivia y Embajada de Canadá.

emprendedoras por cuenta propia, priorizando la demanda de servicios financieros de los sectores de la MyPE, artesanía, comercio, servicios, organizaciones comunitarias y cooperativas de producción. Se establece que "*las trabajadoras y los trabajadores de pequeñas unidades productivas urbanas o rurales, por cuenta propia, y gremialistas en general, gozarán por parte del Estado de un régimen de protección especial, mediante una política de intercambio comercial equitativo y de precios justos para sus productos, así como la asignación preferente de recursos económicos financieros para incentivar su producción*" (CPE Art.47).

A. DEFINICIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES – SFD

Existen diversas definiciones sobre SFD. En este estudio se adopta la acepción de la Alianza por la Inclusión Financiera (AFI 2016[44]): "*Servicios financieros digitales (SFD) son todo el rango de servicios financieros incluidos pagos, crédito, ahorro, remesas y seguros a los que se accede a través de canales digitales, entre ellos, internet, teléfonos móviles, cajeros electrónicos, terminales de punto de venta, tarjetas electrónicas, tabletas, dispositivos biométricos y cualquier otro dispositivo electrónico. El concepto de DFS incluye servicios financieros móviles (SFM) y el acceso a redes de agentes corresponsales*".

Gráfico 4. Servicios Financieros Digitales, SFD



Fuente: Elaboración propia.

44 *Alliance for Financial Inclusion: Digital Financial Services Basic Terminology. Guideline Note* No. 19, *August* 2016.

B. MARCO LEGAL Y REGULATORIO

El marco regulatorio del sector financiero de Bolivia no presenta una definición expresa para SFD. Su regulación se encuentra contemplada en la propia normativa y regulación prudencial aplicable a los servicios financieros definidos en la Ley de Servicios Financieros - LSF y a la Recopilación de Normas para Servicios Financieros - RNSF de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI. Los aspectos específicos de regulación aplicables a los SFD, más allá de la LSF, son las normas generadas por el Banco Central de Bolivia - BCB bajo sus competencias y responsabilidades respecto al sistema de pagos; y la Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación LTTIC en relación al uso de servicios de telecomunicaciones, así como las medidas para los pagos electrónicos y digitales que se producen por estos canales.

Desde una perspectiva amplia, la CPE (7/02/2009) es de naturaleza inclusiva y reconoce los derechos fundamentales, civiles, políticos, sociales y económicos, bajo los principios de igualdad, equivalencia, igualdad de oportunidades, no discriminación en el marco de la democracia y la economía plural. El acceso a SFD forma parte de los derechos económicos; el mandato constitucional para facilitar el acceso a SFD para las mujeres en la MyPE, se respalda en las siguientes estipulaciones: a) Valores de igualdad, inclusión, dignidad, igualdad de oportunidades, equidad social y de género, en los cuales se sustenta el Estado (Art. 8. II); y, b) Regulación del sistema financiero con criterios de igualdad de oportunidades, solidaridad, distribución y redistribución equitativa y mediante la política financiera, priorización de la demanda de servicios financieros de los sectores de la MyPE, artesanía, comercio, servicios, organizaciones comunitarias y cooperativas de producción (Art. 330. I y II).

Entonces, concretamente, el marco legal y regulatorio para los SFD se contempla en distintos cuerpos jurídicos: Ley de Servicios Financieros Nº 393 (LSF) del 21.8.2013; Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación Nº 164 (LTTIC) del 8.8.2011; Ley de Ciudadanía Digital Nº 1080 (LCD) del 12.7.2018; y resoluciones específicas del BCB y la ASFI.

Foto: ONU Mujeres

1. LEY DE CIUDADANÍA DIGITAL – LCD DEL 12 DE JULIO DEL 2018

La LCD tiene el objetivo de establecer las condiciones y responsabilidades de acceso pleno y ejercicio de la ciudadanía digital en el Estado Plurinacional de Bolivia. Según esta ley, la ciudadanía digital consiste en el ejercicio de derechos y deberes a través del uso de tecnologías de información y comunicación - TIC en la interacción de mujeres y hombres con las entidades públicas/privadas que presten servicios públicos delegados por el Estado, en todos los órganos y niveles de gobierno. El uso de los mecanismos de la ciudadanía digital implica que las instituciones mencionadas puedan prescindir de la presencia de la persona interesada y de la presentación de documentación física para la sustanciación del trámite o solicitud. (Art. 4).

El ejercicio de la ciudadanía digital se ejecuta cumpliendo las siguientes condiciones (Art. 5):

- Las/os bolivianas/os, extranjeros residentes en Bolivia, mayores a dieciocho (18) años y aquellos menores de edad conforme a la capacidad que les reconozca el ordenamiento jurídico, mediante el registro ante las entidades responsables, deberán obtener sus credenciales de ciudadanía digital, las cuales sólo podrán ser administradas por el/la interesado/a.
- La Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación - AGETIC desarrollará los lineamientos técnicos del registro para el acceso a la ciudadanía digital.
- Las instituciones públicas y privadas que presten servicios públicos, deberán compartir datos e información generada en el marco de la ciudadanía digital, conforme a la LCD y en observancia a su normativa específica, a través de mecanismos de interoperabilidad.

A través de medios digitales ante entidades públicas y privadas que presten servicios públicos delegados por el Estado, la ciudadanía digital permite realizar de manera segura, confiable e ininterrumpida, las siguientes acciones (Art. 6):

- Iniciar y gestionar trámites hasta su conclusión de acuerdo a normativa vigente.
- Acceder a servicios de la administración pública y privada que presten servicios públicos.
- Formar parte de espacios de participación y control social, y acceder a la información que brinde el Estado de acuerdo a la normativa que rige dichas materias.
- Otros de acuerdo a normativa vigente.

La Ley 1080 sobre ciudadanía digital aún mantiene múltiples barreras en su aplicación. El problema central es la infraestructura de conectividad en cuanto a cobertura y calidad. Otra dificultad, nacida de la ausencia de un plan único y previamente definido, radica en que los avances están condicionados a la interoperabilidad entre la diversidad de plataformas tecnológicas de los distintos niveles del gobierno central y el de los gobiernos autónomos, adquiridas en momentos diferentes y bajo objetivos propios. A esta situación se suma la gran resistencia de grupos defensores de la Privacidad de los Datos Personales. En suma, esta interesante iniciativa se encuentra frenada, agudizándose con la carencia de recursos humanos asociados a su gestión que sean capaces de impulsar la integración y la interoperabilidad.

Los avances generados por el Estado para desburocratizar y descongestionar los trámites administrativos para el inicio y la gestión de los emprendimientos son limitados. El Comité Plurinacional de Tecnologías de la Información y Comunicación COPLUTIC[45], dentro del Plan de Im-

45 https://coplutic.gob.bo/

plementación de Gobierno Electrónico, consideró el Programa de Desburocratización cuyo principal objetivo es mejorar los procesos administrativos y trámites, simplificándolos a través del uso de herramientas de gobierno electrónico para que sean más ágiles. Dentro de estos avances se cuentan:

- El sello Hecho en Bolivia que identifica la producción nacional, cuya autorización puede realizarse por internet y que beneficia a micro, pequeñas, medianas y grandes empresas, así como los/as productores/as urbanas y rurales. (https://certificacion.probolivia.gob.bo).

- El seguimiento y trámites en línea en el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda; Registro de transportistas, mediante una página web (http:obrasdigital.oopp.gob.bo)

Los avances mencionados coadyuvan al apoyo a los emprendimientos no solo de mujeres E&E, sino de la ciudadanía en general, gracias al soporte del gobierno electrónico. En materia de seguridad ciudadana, desde el 2018, se implementa el Proyecto BOL 110[46] a cargo de la Policía, que cuenta con infraestructura informática costosa y que opera con base en inteligencia artificial.

2. LEY GENERAL DE TELECOMUNICACIONES, TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN - LTTIC

Bajo esta ley se encuentran regulados varios aspectos referidos a los pagos electrónicos y digitales, conforme el siguiente detalle:

Operación de Redes y Prestación de Servicios (Art. 25): El Estado, a través de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, otorga autorizaciones para la operación de redes y provisión de servicios mediante licencias y contratos en los términos de la LTTIC. Respecto a la firma y documentos digitales:

Certificado digital:

Documento digital firmado digitalmente por una entidad certificadora autorizada que vincula unos datos de verificación de firma a un/a signatario/a y confirma su identidad. El certificado digital es válido únicamente dentro de su período de vigencia.

Comercio electrónico:

Relación de índole comercial sea o no contractual, con la intervención o a partir del uso de una o más comunicaciones digitales.

Documento digital:

Representación digital de actos, hechos o datos jurídicamente relevantes, con independencia del soporte utilizado para su fijación, almacenamiento o archivo.

Firma digital:

Firma electrónica que identifica únicamente a su titular, creada por métodos que se encuentren bajo el absoluto y exclusivo control de su titular, susceptible de verificación y vinculada a los datos del documento digital para que cualquier modificación ponga en evidencia su alteración.

46 https://www.google.com/amp/s/www.paginasiete.bo/seguridad/2021/5/15/sistema-bol-110-rastrea-focos-de-delincuencia-en-tiempo-real-295126.html

Validez de los Contratos Electrónicos (Art. 86):

- Las partes pueden realizar transacciones comerciales mediante documento digital en las condiciones señaladas en la Ley.
- No se aplica a aquellos contratos en los cuales la Ley o el mismo contrato excluya expresamente la validez de los documentos digitales.

Validez Jurídica (Art. 78): Tienen validez jurídica y probatoria:

- El acto o negocio jurídico realizado por persona natural o jurídica en documento digital y aprobado por las partes a través de firma digital, celebrado por medio electrónico u otro de mayor avance tecnológico.
- El mensaje electrónico de datos.
- La firma digital.

Valoración (Art. 87): Los documentos digitales carentes de firma digital son admisibles como principio de prueba o indicios; y se toma en cuenta la confiabilidad de la forma en que se haya generado, archivado y comunicado; la forma en que se haya conservado la integridad de la información; y la forma en la que se identifique a su iniciador y cualquier otro factor pertinente.

Interconexión entre Proveedores de Internet (Art. 50): Los proveedores de internet deben obligatoriamente establecer y aceptar interconexiones entre sí dentro del territorio nacional, a través de un punto de intercambio de tráfico, a fin de cursar el tráfico de internet, de acuerdo a las condiciones establecidas mediante reglamento.

Servicios Públicos sobre Internet (Art. 51): Los operadores de servicios públicos sobre internet, con autorizaciones de la ATT, pueden estructurar sus redes en forma libre para obtener la mayor eficiencia posible y proporcionar una adecuada calidad del servicio conforme a sus características técnicas, cumpliendo con las disposiciones legales, reglamentarias y técnicas de telecomunicaciones, que correspondan de acuerdo a la Ley, al reglamento, a su licencia y a la normativa aplicable, según su naturaleza.

Comercio Electrónico-Oferta Electrónica de Bienes y Servicios (Art. 85): La oferta de bienes y servicios por medios digitales que cumplan con las condiciones generales y específicas que la Ley impone, debe ser realizada en un ambiente técnicamente confiable y en las condiciones que establece el Código de Comercio.

Las EIF implementan la firma digital y los contratos electrónicos (usados principalmente para la apertura de cuentas de ahorro y seguros) sin costos adicionales para las/os clientas/es. En el caso de créditos, con excepción de casos específicos, los contratos electrónicos aún utilizan documentos físicos debido al respaldo legal que implican para las EIF.

La ley y los decretos reglamentarios disponen la validez de la firma electrónica en transacciones financieras, sin restricciones para la celebración de contratos financieros y de compras vía remota, mediante el uso de claves de seguridad y contraseñas que cumplan con las medidas de seguridad implementadas por las EIF, principalmente en bancos múltiples con un mayor nivel de transformación digital. Dicha situación no es la misma para los Bancos PyME y para algunas IFD con un nivel intermedio de transformación digital. Finalmente, está el resto de IFD y otras entidades como cooperativas que presentan lentitud en la adopción de nuevas tecnologías o cuentan con menor conocimiento técnico especializado.

El Decreto Supremo Nº 1391 del 24.12.2012, aprueba el Reglamento General a la Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información, Ley Nº 164 del 8.8.2011. En particular, la ATT, sobre telecomunicaciones, tecnología de información y comunicación, tiene las siguientes atribuciones:

- Autorizar, regular y fiscalizar los servicios de telefonía fija, móvil y todas las redes y servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, así como el servicio postal a nivel nacional.
- Regular el régimen general de las tarifas y precios, para los servicios de telefonía fija, móvil, larga distancia, telecomunicaciones y tecnologías de información provistas en todo el territorio nacional, independientemente de su cobertura, así como del servicio postal.
- Publicar, controlar y fiscalizar, los precios y tarifas de acuerdo con la normativa y el régimen general.
- Regular, controlar, supervisar y fiscalizar la correcta prestación de los servicios y actividades por parte de los operadores o proveedores de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, del servicio postal y de entidades certificadoras autorizadas, así como el cumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales.
- Otorgar, modificar y renovar autorizaciones, así como disponer la caducidad o revocatoria de las mismas, dentro del marco de la Ley y reglamentos correspondientes.
- Regular, autorizar, controlar, fiscalizar y coordinar el uso del espectro radioeléctrico y realizar la comprobación técnica de las emisiones electromagnéticas en Bolivia.

Foto: RED HABITAT

- Fiscalizar y controlar los medios y equipos a través de los cuales se emiten las ondas electromagnéticas y protegerlas de cualquier interferencia dañina, irregularidad y perturbación a los sistemas de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
- Homologar equipos de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación en todo el país.
- Regular, controlar, fiscalizar y autorizar la interconexión de redes de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación que prestan servicios de telecomunicaciones (telefonía fija, móvil y otros) con alcance departamental y nacional, así como aprobar las ofertas básicas de interconexión y los acuerdos de interconexión.
- Conocer y resolver, de manera fundamentada, en primera instancia los recursos de revocatoria que le sean presentados por la vía administrativa.
- Elaborar y mantener los planes técnicos fundamentales definidos por la Unión Internacional de Telecomunicaciones – UIT, y establecer el estándar técnico necesario para operar y mejorar los servicios de telecomunicaciones, los que serán de aplicación en todo el territorio nacional.
- Intervenir a operadores o proveedores y entidades bajo su atribución fiscalizadora y designar a los interventores con facultades administrativas, cuando concurran causales establecidas en la presente Ley y los reglamentos.
- Aprobar los modelos de contratos, términos y condiciones entre el proveedor de servicios o el operador postal y las/os usuarias/os, de acuerdo a reglamento.
- Elaborar, actualizar y modificar manuales, instructivos, circulares y procedimientos a ser aplicados en el sector.
- Cubrir las obligaciones económicas que correspondan a su participación en organismos nacionales e internacionales del sector de telecomunicaciones a los que pertenezca y las obligaciones del Estado con la UIT.
- Regular y administrar los recursos de identificación, utilizados en la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones y cualquier otro recurso que actualmente o en el futuro identifique redes y usuarios.
- Realizar auditorías técnicas del espectro radioeléctrico y de las entidades de certificación a nivel nacional.
- Coordinar con los actores involucrados, el avance, desarrollo de las tecnologías de información y comunicación, brindando apoyo y asesoría técnica a nivel territorial y sectorial.
- Coordinar la implementación de las políticas de prevención en los ámbitos de comunicación, información y difusión contra el racismo y toda forma de discriminación, así como llevar a cabo los procesos sancionatorios.

3. LEY DE SERVICIOS FINANCIEROS - LSF

La normativa y la regulación aplicable de manera general a la prestación de servicios financieros definida en la RNSF es plenamente aplicable a los SFD. En lo concreto, la regulación propia de los pagos electrónicos y digitales es aplicable a los SFD. Al respecto, existen las siguientes estipulaciones:

Operaciones a través de Medios Electrónicos (Art. 124): La ASFI y el BCB, de acuerdo a sus competencias, emiten regulación para establecer el procedimiento y la normativa de seguridad para las operaciones, así como los requisitos mínimos que deben cumplir las entidades para realizar actividades de banca electrónica, banca por teléfono y mediante dispositivos móviles, normativa regu-

latoria de cumplimiento obligatorio por parte de las entidades financieras que presten el servicio.

Servicios Financieros Complementarios (Art. 123): Entre otros, los servicios financieros complementarios autorizadas por la ASFI, incluyen a los siguientes: a) Administración de cámaras de compensación y liquidación; b) Administración de burós de información; c) Actividades de transporte de material monetario y valores; d) Administración de tarjetas electrónicas; e) Operaciones de cambio de moneda; f) Servicios de pago móvil; y, g) Giros y remesas.

Operaciones a través de Medios Electrónicos (Art. 124): Las siguientes estipulaciones deben ser cumplidas:

- Las operaciones efectuadas necesariamente deben cumplir las medidas de seguridad que garanticen la integridad, confidencialidad, autentificación y no repudio.
- Estas operaciones y la información contenida y transmitida como mensajes electrónicos de datos, tendrán los mismos efectos legales, con validez probatoria suficiente cual fuera documento escrito con firma autógrafa.
- La firma electrónica, las claves de seguridad, el número electrónico de identificación personal, las firmas escaneadas, la banca por teléfono y otras formas electrónicas o alternas son medios probatorios electrónicos para las transacciones.
- La ASFI y el BCB, de acuerdo a sus competencias, emitirán regulación que establezca el procedimiento y normativa de seguridad para las operaciones, así como los requisitos mínimos que deben cumplir las entidades para realizar actividades de banca electrónica, banca por teléfono y mediante dispositivos móviles, normativa regulatoria de cumplimiento obligatorio por parte de las entidades financieras que presten el servicio.

4. REGLAMENTOS DEL BANCO CENTRAL DE BOLIVIA - BCB

Con relación a los pagos, existen reglamentos para pagos electrónicos y digitales, cuya competencia corresponde al BCB para todo sistema de pagos del país. El reglamento para la gestión de seguridad establece lineamientos para transferencias y transacciones electrónicas como los servicios para operaciones de débito vía transferencias, pago de servicios y pago de cuotas de crédito en los bancos. Sobre los servicios en la nube, la ASFI establece lineamientos que determinan que las EIF deben hacer una evaluación del proveedor y presentar el contrato y los demás requisitos para su aprobación. Los bancos, principalmente aquellos con soporte office 365, tienen servicios en la nube; algunos contrataron proveedores de sistema de banca digital con plataformas en la nube. Los reglamentos más relevantes aprobados por el Directorio del BCB son los siguientes:

- Conexión al Módulo de Liquidación Diferida (MLD) del Sistema de Liquidación Integrada de Pagos (LIP).
- Procedimiento de No Objeción a Nuevos Servicios e Instrumentos Electrónicos de Pago.
- Calendario de Remisión de Información de Transacciones con Instrumentos de Pago al Banco Central de Bolivia.
- Reglamento de Servicios de Pago, Instrumentos Electrónicos de Pago, Compensación y Liquidación (069/2021 del 27.4.2021).
- Prohibición del Uso de Criptoactivos en el Sistema de Pagos Nacional.
- Aprobación del Reglamento del Sistema de Liquidación Integrada de Pagos

- Requisitos y Condiciones para las Operaciones de Efectivización de Instrumentos Electrónicos de Pago en Comercios Afiliados a través de Terminales de Punto de Venta POS.
- Reglamento del Módulo de Liquidación Diferida del Sistema de Liquidación Integrada de Pagos.
- Reglamento de Firma Digital para el Sistema de Pagos.

El Reglamento de Servicios de Pago, Instrumentos Electrónicos de Pago, Compensación y Liquidación (RD 069/2021), establecen los instrumentos electrónicos de pago (IEP) autorizados, que son: a) billeteras móviles; b) órdenes electrónicas de transferencia de fondos; c) tarjetas electrónicas físicas o virtuales de débito, crédito y pre pagada; y, d) otros IEP que el BCB autorice. Asimismo, el artículo 30, reconoce los Canales de Pago: banca electrónica y banca móvil.

En las disposiciones adicionales, se establecen plazos para la habilitación de canales electrónicos: a) Las EIF que tengan disponibles banca electrónica y/o banca móvil deben habilitar estos canales para sus cuentahabientes hasta el 31/12/2021; b) Para la habilitación de pagos de servicios básicos a través de canales electrónicos, las entidades financieras que presten el servicio de pagos de servicios básicos y tengan disponibles bancas electrónicas y/o banca móvil deben habilitar estos canales para pagos de servicios de proveedores que atiendan en capitales de departamento hasta el 1/3/2022.

El BCB, como regulador del sistema de pagos nacional, consolidó la integridad del marco normativo para promover la interconexión e interoperabilidad de la infraestructura de pagos de bajo valor en la gestión 2020. El marco normativo incluye la emisión de los Requerimientos Operativos de Seguridad para el uso de Instrumentos Electrónicos de Pago regulando el uso de páginas web seguras; canales de comunicación cifrados; mecanismos de autentificación robusta para la autorización de transacciones; las características de seguridad en el intercambio de información para el procesamiento de transferencias electrónicas entre entidades financieras; Cámaras de Compensación y Liquidación y proveedores de servicios externos de tecnología; el uso de códigos QR para el procesamiento de transferencias electrónicas de pago inmediato; y, en lo que respecta a las tarjetas electrónicas, la implementación de tecnología sin contacto.

De la misma manera, como consecuencia de la emergencia sanitaria por Covid-19, se adecuó el Reglamento de Firma Digital para el Sistema de Pagos Nacional, ajustando la Ley N° 164 y decretos reglamentarios, estableciendo los lineamientos para el uso de la firma digital automática y los certificados digitales emitidos por la entidad certificadora pública ADSIB[47] en reemplazo de los certificados digitales auto firmados en el sistema de pagos nacional. Al efecto se dispone la validez de la firma electrónica en transacciones financieras, sin restricciones para la celebración de contratos financieros y de compras vía remota, mediante el uso de claves de seguridad y contraseñas con las medidas de seguridad dispuestas por las Entidades de Intermediación Financiera.

Se actualizaron los requerimientos operativos mínimos de seguridad para los IEP a fin de promover el uso de nuevas tecnologías en pagos sin contacto y transacciones por montos bajos, determinando que las transacciones presenciales sin contacto a través de tarjetas electrónicas estén exentas de la aplicación del PIN hasta un monto máximo de Bs. 150. Respecto a la billetera móvil se

47 Agencia para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Bolivia.

dispuso que el factor de autenticación en el inicio de sesión sea opcional y que las operaciones de compra de saldo queden libres del mecanismo de factor de autenticación robusto (hasta un monto máximo de Bs. 20).

5. RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS - RNSF DE LA ASFI

Con base en la normativa del BCB, la ASFI por medio de la RNSF detalló las particularidades mediante el Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información, en los siguientes términos:

Requisitos de los sistemas de transferencias y transacciones electrónicas (Art. 1ro): Para habilitar un sistema de transferencias electrónicas o transacciones electrónicas debidamente autorizadas por ASFI, la entidad supervisada debe adquirir e implementar los elementos de *hardware* y *software* necesarios para la protección y control de su plataforma tecnológica. Asimismo, debe cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- **Seguridad del sistema**: El sistema debe proveer un perfil de seguridad que garantice que las transferencias y/o transacciones electrónicas sólo puedan ser realizadas por personas debidamente autorizadas, debiendo resguardar, además, la confidencialidad de la información transmitida o procesada por ese medio. Dicho sistema debe contener los mecanismos físicos y lógicos de seguridad para controlar y detectar cualquier alteración o intervención a la información transmitida, entre el punto en que ésta se origina y aquel en el que es recibida por el/la destinatario/a. Los procedimientos en este ámbito deben asegurar que tanto el/la originador/a como el/la destinatario/a, en su caso, conozcan la autoría de las transacciones o mensajes y la conformidad de su recepción, debiendo utilizar las políticas de seguridad de la información indicadas en el Artículo 2° de la Sección 3 del presente Reglamento, incluyendo métodos de cifrado estándar de datos, que permitan asegurar su confiabilidad, no repudio, autenticidad e integridad.

- La entidad supervisada, es responsable de implementar mecanismos de control de acceso y/o contraseñas adicionales para los/as clientes/as, así como del nivel de robustez del sistema de autenticación para aquellas transacciones y/o transacciones electrónicas realizadas a través de internet; caso contrario, no se podrá atribuir ninguna responsabilidad a un/a usuario/a del sistema en el caso de que se materialice un fraude a través de estos sistemas de transacciones y transferencias electrónicas. El mecanismo de acceso y/o contraseña al sistema vía web debe ser diferente al mecanismo que permita realizar transacciones y/o transferencias electrónicas.

- **Canal de comunicación**: La entidad supervisada debe mantener permanentemente abierto y disponible un canal de comunicación que permita al cliente realizar consultas y solicitar el bloqueo de cualquier operación que intente efectuarse utilizando sus medios de acceso al sistema de información o claves de autenticación. Cada sistema que opere en línea y en tiempo real debe permitir dicho bloqueo también en tiempo real. Toda información relacionada a transferencias y transacciones electrónicas debe contemplar, en los canales de comunicación, mecanismos de cifrado estándar durante todo el flujo operativo de los sistemas de información tanto al interior como al exterior de la entidad supervisada.

- **Difusión de políticas de seguridad**: La entidad supervisada debe difundir sus políticas de seguridad relativas al tema de transferencias y transacciones electrónicas tanto al interior de la misma, como hacia los/as clientes/as externos/as que utilicen dichos sistemas.

- **Certificación**: La existencia de sitios web de las entidades supervisadas debe estar avalada, en cuanto a su propiedad y seguridad de la información expuesta, por una certificadora nacional o internacional debidamente autorizada por la ATT. Los certificados digitales emitidos por entidades certificadoras extranjeras deben ser homologados por una certificadora nacional.

- **Continuidad operativa**: La entidad supervisada, debe contar con procesos alternativos que puedan asegurar la continuidad de todos los procesos definidos como críticos relacionados con los servicios de transferencias y transacciones electrónicas. En este sentido, las instalaciones y configuraciones de los equipos, sistemas y las redes de telecomunicaciones deben garantizar la continuidad de las operaciones frente a eventos fortuitos o deliberados, para lo cual se debe considerar lo previsto en la Sección 10 del presente Reglamento.

- **Disponibilidad de la información**: Los sistemas de transacción y transferencia electrónica deben generar la información necesaria para que el/la cliente/a pueda conciliar los movimientos efectuados en su cuenta, tanto por terminales ATM como en los sistemas disponibles en la web, en un determinado período.

- **Registro de pistas de auditoría**: Los sistemas utilizados, además de permitir el registro y seguimiento íntegro de las transferencias y/o transacciones electrónicas realizadas, deben generar archivos que permitan respaldar los antecedentes de cada operación electrónica, necesarios para efectuar cualquier seguimiento, examen o certificación posterior, tales como fechas y horas en que se las realizaron, el contenido de los mensajes, identificación de los operadores, emisores y receptores, cuentas y montos involucrados, así como la identificación de terminales desde las cuales se realizaron. La conservación de esta información debe efectuarse por un periodo no menor a diez (10) años.

- **Verificación y control de transacciones y transferencias electrónicas**: La entidad supervisada debe implementar mínimamente, las siguientes medidas de seguridad: 1. Regionalización de las operaciones electrónicas nacionales e internacionales para los/as clientes/as; 2. Fijar límites monetarios en transferencias y transacciones electrónicas.

- **Acuerdos privados**: Para realizar transacciones y/o transferencias de información entre entidades supervisadas, deben celebrarse acuerdos privados que estén debidamente firmados y protocolizados, que consideren los lineamientos de seguridad establecidos a partir de lo dispuesto en el Artículo 2° de la Sección 3 del presente Reglamento.

Contrato formal (Art. 2): Los derechos y responsabilidades de cada una de las partes que intervienen en las transacciones y/o transferencias electrónicas deben establecerse claramente en el contrato que éstas suscriban para el efecto. De manera enunciativa, dicho contrato debe contener mínimamente las siguientes condiciones:

- El/la cliente/a será responsable exclusivo del uso y confidencialidad de la clave de acceso,

que utilizará en sus operaciones electrónicas. Además, se debe indicar que la contraseña será bloqueada automáticamente después de tres intentos fallidos, así como el procedimiento para solicitar su desbloqueo.

- El tipo de operaciones que puede efectuar el cliente.
- El horario y consideraciones de cierre diario de cada entidad supervisada, junto al procedimiento alternativo en caso de que el servicio no esté disponible.
- Las medidas de seguridad que ha tomado la entidad supervisada para la transferencia electrónica de información y transacciones electrónicas efectuadas.
- Los medios o mecanismos electrónicos que permitan reconocer la validez de las transferencias y/o transacciones electrónicas que el/la cliente/a realice, así como la implementación de controles internos que permitan establecer que los importes no superen el saldo disponible o el límite que para el efecto haya sido fijado.
- Todas las condiciones, características y cualquier otra estipulación determinante que conlleve el uso de este servicio.

Cifrado de mensajes y archivos (Art. 3): Para que una entidad supervisada efectúe transferencias y/o transacciones electrónicas debe tener implementado un sistema de cifrado estándar que garantice, como mínimo, que las operaciones realizadas por los/as usuarios/as internos o externos de los sistemas de información sean efectuadas en un ambiente seguro y no puedan ser observadas por usuarios/as no autorizados/as.

La normativa regulatoria también contempla dentro de su alcance, los derechos del/de la cliente/a y usuario/a financieros/as, establecidos en el artículo 74 de la Ley No. 393 de Servicios Financieros y la RNSF en su libro 4, resaltando 1) el derecho a recibir información fidedigna, amplia, íntegra, clara, comprensible, oportuna y accesible de las entidades financieras, sobre las características y condiciones de los productos y servicios financieros que ofrecen; y 2) el derecho a recibir educación financiera. Asimismo, se establecen también las obligaciones del/de la cliente/a y usuarios/as financieros/as, entre las que resaltan 1) la obligación de informarse sobre las características, beneficios, tasa de interés, seguro, costos y comisiones inherentes al producto o servicio que contraten; y 2) la obligación de tomar en cuenta las recomendaciones emitidas por la ASFI o por la entidad financiera respecto al uso de diferentes productos y servicios (https://www.asfi.gob.bo).

Foto: ONU Mujeres

Marco Legal y regulatorio
Existe una base de normativa nacional, la que se nutrió de acuerdos y tratados internacionales logrando una legislación progresista con un enfoque de derechos.
Sin embargo, para que las mujeres puedan ejercer a plenitud sus derechos en general y sus derechos económicos en particular. El acceso a servicios financieros debe formar parte de los derechos económicos constituidos para las y los bolivianos.

1. **Ley de Ciudadanía Digital**

2. **Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación:**
   - Operación de Redes y Prestación de Servicios
     - Certificado Digital
     - Comercio electrónico
     - Documento digital
     - Firma Digital
   - Validez de Contratos Electrónicos
   - Validez Jurídica
   - Valoración
   - Interconexión entre Proveedores de Internet
   - Servicios Públicos sobre Internet
   - Comercio Electrónico-Oferta Electrónica de Bienes

3. **Ley de Servicios Financieros**
   - Operaciones a través de Medios Electrónicos
   - Servicios Financieros Complementarios
   - Operaciones a través de Medios Electrónicos

4. **Reglamentos del Banco Central de Bolivia**

5. **Recopilación de Normas para Servicios Financieros**
   - Recopilación de los sistemas de transferencias y transacciones electrónicas
   - Seguridad del sistema
   - Canal de Comunicación
   - Difusión de políticas de seguridad
   - Certificación
   - Continuidad Operativa
   - Disponibilidad de la Información
   - Registros de Pistas de Auditoría
   - Verificación y control de transacciones y transferencias electrónicas
   - Acuerdos privados

6. **Contrato formal**

7. **Cifrado de mensajes y archivos**

C. COMPONENTES Y PRINCIPALES ACTORES DEL ECOSISTEMA PARA SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES

Forman parte las siguientes instancias:

- De Regulación y Supervisión.
- De Identificación de Identidad y Certificación.
- Entidades Financieras y de Valores.
- Empresas de Telecomunicaciones.
- Empresas de *Outsourcing* Tecnológico y *Fintech*.
- Clientes, Usuarios, MyPE, Familias, Estado, Empresas.
- Actores de Puntos de Pago.

Foto: ONU Mujeres

1. INSTANCIAS DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN

Cuadro 9. Entidades Rectoras

Ámbito	Funciones	Entidades bajo su competencia
Banco Central de Bolivia	• Determinar y ejecutar la política monetaria. • Ejecutar la política cambiaria. • Regular el sistema de pagos. • Autorizar la emisión de la moneda. • Administrar las reservas internacionales.	• Las Entidades Financieras y de Valores que participan en el Sistema de pagos de Alto y bajo Valor, para promover la seguridad y eficiencia de las transacciones. • El sistema de pagos es un conjunto de instrumentos, procedimientos y normas para la transferencia de fondos entre personas naturales, jurídicas, utilizando desde dinero en efectivo, cheques, títulos valores, tarjetas de pago hasta dinero electrónico
Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, ASFI	Regular, controlar y supervisar los servicios financieros y del mercado de valores en el marco de la CPE	• Entidades de Intermediación Financiera • Entidades de servicios financieros complementarios • Entidades del Mercado de Valores
Autoridad de Pensiones y Seguros, APS	Supervisar, fiscalizar, controlar y regular a las personas naturales y jurídicas en el ámbito de la Seguridad Social de Largo Plazo y del Mercado de Seguros	• Administradoras de Fondos de Pensiones • Compañías de Seguros (Empresas de Seguros de Persona y Empresas de Seguros Generales y Fianzas) • Entidades de Recaudación y Administración de Aportes
Autoridad de Transportes y Telecomunicaciones, ATT	Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, en lo que se refiere a telecomunicaciones, tecnología de información y comunicación y servicio postal	Personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, cooperativas y comunitarias que realicen actividades y presten servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, originadas, en tránsito o terminadas en el territorio, así como del servicio postal

Fuente: Elaboración propia.

2. INSTANCIAS DE IDENTIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y CERTIFICACIÓN

SEGIP: El rol del Servicio General de Identificación Personal es importante en el proceso de verificación en línea de la identidad del/de la cliente/a y usuario/a, particularmente en los procesos de apertura de cuenta bancaria no presencial y apertura de cuenta de pago para la billetera móvil.

ADSIB: La Agencia para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Bolivia es determinante como Entidad Certificadora Autorizada - ECA y por su gestión en los procesos sobre firma digital.

3. EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES

Las empresas de telecomunicaciones autorizadas por la ATT son, entre otras, Entel, AXS, Tigo y ABE. Las principales empresas de Telefonía móvil con TIGO, VIVA y ENTEL.

4. ENTIDADES FINANCIERAS Y DE VALORES

Cuadro 10. Entidades Financieras y de Valores

Naturaleza	Objeto	Tipos de Entidad
Entidades de Intermediación Financiera	Intermediación Financiera y Prestación de Servicios Financieros	• Bancos Múltiples, • Bancos Pymes, • Banca Pública • Banca de Desarrollo • Instituciones Financieras de Desarrollo (IFD) • Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas • Cooperativas Societarias de Vínculo Cerrado • Entidades Financieras de Vivienda, • Entidades Financieras Comunales
Entidades de servicios financieros complementarios	Prestación de servicios financieros complementarios	• Arrendamiento financiero. • Factoraje. • Servicios de depósitos en almacenes generales de depósito. • Administración de cámaras de compensación y liquidación. • Administración de burós de información • Actividades de transporte de material monetario y valores. • Administración de tarjetas electrónicas. • Operaciones de cambio de moneda. • Servicios de pago móvil. • Giros y remesas.
Entidades del Mercado de Valores	Prestación de servicios en el marco del Mercado de Valores	• Intermediarios del mercado de valores (Agencias de Bolsa, Promotores Bursátiles, etc.) • Fondos de Inversión y Sociedades Administradoras (SAFI) • Entidades de Depósito de Valores, Compensación y Liquidación de Valores, EDV • Calificadoras de Riesgo y Empresas de Auditoría Externa
Entidades de Pensiones y Seguros	Prestación de servicios de pensiones de largo plazo y seguros	• Administradoras de Fondos de Pensiones • Compañías de Seguros (Empresas de Seguros de Persona y Empresas de Seguros Generales y Fianzas) • Entidades de Recaudación y Administración de Aportes

Fuente: Elaboración propia con información de ASFI y BBV.

Foto: ONU Mujeres

5. EMPRESAS DE *OUTSOURCING* TECNOLÓGICO Y *FINTECH*

Comprende a los siguientes tipos de empresas:

- Empresas proveedoras de servicios tecnológicos, desarrollo de software y aplicaciones, soporte tecnológico y servicios en la nube.
- Fintech, que brindan servicios financieros con emprendimientos de base tecnológica digital. De acuerdo a un estudio realizado en 20 países de América Latina por *Digital Bank* el 2020[48], en Bolivia hay 6 empresas registradas.

6. LAS/OS CLIENTES/AS, USUARIOS/AS, FAMILIAS Y MIPYME

Población en Bolivia en el 2021: 11.84 millones. INE:

50.2% Hombres

49.8% Mujeres

Número de familias: 3.6 millones. INE:

72.1% Jefe de hogar

27.9% Jefa de hogar

Población Económicamente Activa – PEA. INE:

53.4% Hombres

46.6% Mujeres

Número de micro empresas (MDPEP[44], 2015):

648.600 (53.4%)

Número de micro, pequeñas y medianas empresas (MDPEP[45],2015):

716.990 (99.5%)

48 Estudio de *Digital Bank Latam*, 2020

49 Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural, 2015.

50 Idem

Por otra parte, de acuerdo al reporte de *We are social y Hootsuite* (2021)[51], los datos de accesos digitales al 2020, sin desagregación por sexo, son los siguientes:

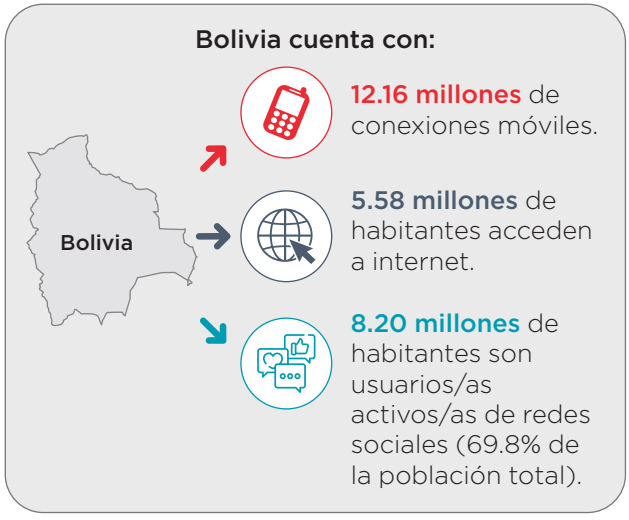


Foto: ONU Mujeres

Cuadro 11. Crecimiento Digital Anual

CRECIMIENTO DIGITAL ANUAL EN BOLIVIA A ENERO 2021			
Población Total	Conexiones Móviles	Usuarios de Internet	Usuarios Activos en Redes Sociales
+1.4%	+4.0%	+8.7%	+9.3%
ENERO 2020 vs ENERO 2021	ENERO 2020 vs ENERO 2021	ENERO 2020 vs ENERO 2021	ENERO 2020 vs ENERO 2021
+160 MIL	+471 MIL	+447 MIL	+700 MIL

Fuente: Elaboración propia, con base en información de *We are social y Hootsuite, 2021.*

51 *Digital 2021 April Global Statshot Report We Are Social y HootSuite:* https://datareportal.com/reports/digital-2021-april-global-statshot

7. ACTORES DE PUNTOS DE PAGO

Otros actores y agentes económicos incluidos en la infraestructura del sistema financiero digital, cuyo concurso es importante para alcanzar escala y sostenibilidad son:

1 **SUPERMERCADOS**
Supermercados de ventas masivas.

2 **CENTROS**
Centros de expendio de combustibles.

3 **EMPRESAS**
Empresas que operan con comercio electrónico.

4 **CENTROS DE EDUCACIÓN**
Universidades, colegios, institutos, academias.

5 **ESTABLECIMIENTOS DE SALUD**
Hospitales, clínicas, puestos de salud, consultorios; farmacias y distribuidoras autorizadas de medicamentos.

6 **TIENDAS DE BARRIO**
Entre julio del 2020 al 2021 algunos de estos agentes han sido tomados en cuenta para expandir los servicios financieros y otros de telefonía.

7 **MERCADOS BARRIALES**
Desde el 2019, algunas entidades financieras lanzaron iniciativas para el uso de la telefonía móvil con plataformas de pago y QR a fin de generar el uso de dinero digital.

8 **TRANSP. PÚBLICO Y PRIVADO**
(Radio taxis, minibuses): fue implementado para los buses Pumakatari y teleféricos; algunas empresas de flotas y buses interdepartamentales implementaron la reserva por internet y el pago mediante transferencias interbancarias.

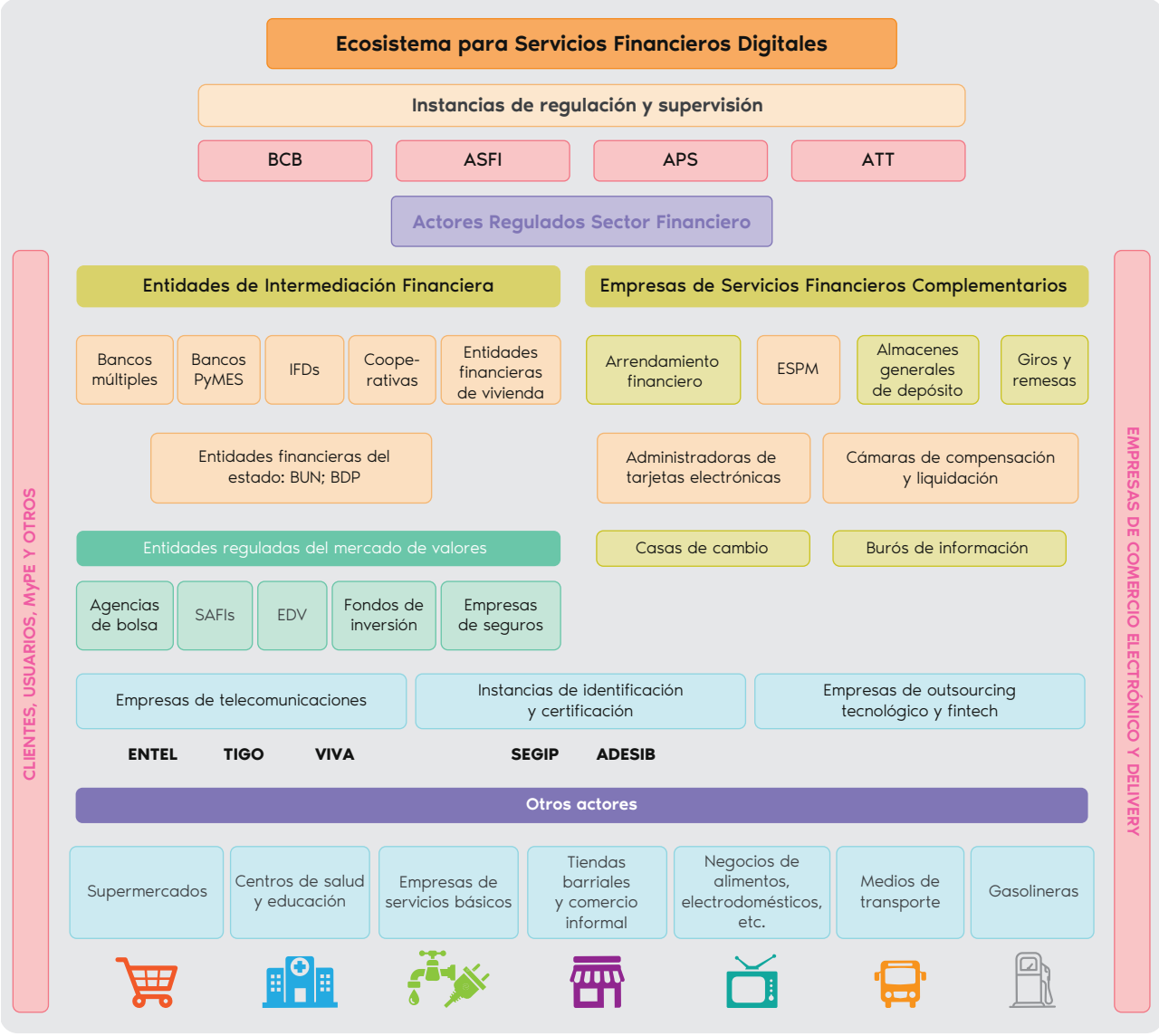
9 **PRODUCTORES**
Productores Rurales

10 **COMERCIO INFORMAL**
Con canales de pago digitales, así como los inversores que son parte también de este ecosistema.

D. ESTRUCTURA DEL ECOSISTEMA PARA LOS SFD

En la estructura del Ecosistema para la prestación de SFD en Bolivia, todos/as los componentes se encuentran interrelacionados bajo un proceso de interacción que parte de las necesidades de las/os clientas/es, usuarios/as, familias y empresas que usan dispositivos electrónicos (la conectividad), a través de los servicios de las empresas de telecomunicaciones y la gama de servicios financieros provistos por las entidades financieras reguladas y las empresas de servicios financieros complementarios. Los sistemas y aplicaciones en algunos casos son desarrollados internamente en las entidades financieras y en otros casos son desarrollados por empresas de *Outsourcing* tecnológico y Fintech, cumpliendo las disposiciones del marco regulatorio de las instancias correspondientes, responsables de la supervisión y control de este tipo de operaciones.

Gráfico 5. Ecosistema para Servicios Financieros Digitales



Fuente: elaboración propia.

Con relación al ecosistema para SFD, es preciso resaltar que las plataformas para Banca por Internet, Banca Móvil y Billetera Móvil tienen capacidad para operaciones masivas con el concurso de las EIF y que sus mecanismos de transferencias y compensación (ACCL MLD) funcionan plenamente. El elemento deficitario corresponde a los servicios y operaciones en línea entre las clientes de las IFD. Más allá de esta situación de madurez de las plataformas tecnológicas, su grado de penetración entre las/os consumidoras/es financieras/os presenta bajos niveles; para avanzar en la ruta de su masificación es imprescindible encarar con urgencia acciones de información, difusión, promoción y educación financiera y digital.

E. DESARROLLO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO Y SERVICIOS DE *DELIVERY*

En Bolivia, la pandemia por Covid-19 marcó un antes y un después en el desarrollo del comercio electrónico. La urgencia por evitar la exposición a contagios para proteger la salud promovió la subida del uso de medios digitales en la banca y en el comercio, de hecho, entre junio a diciembre del 2020 el acceso a servicios digitales aumenta progresivamente: desde la compras de productos, alimentos, comida, servicios de salud, educación, entre otros, hasta las operaciones de la banca tradicional pasan a un segundo plano, provocando que las entidades financieras potencien sus recursos hacia el uso de la tecnología digital y el comercio electrónico.

Adicionalmente a los servicios de educación y salud, las iniciativas de las EIF para mejorar sus plataformas financieras digitales habilitaron nuevas maneras de prestar servicios esenciales de manera remota. Tomando en cuenta la población mayor a 18 años que declara contar con un servicio o producto financiero, según datos del reporte de *We are social y Hootsuite*[52] a enero del 2021, el 54.4% de las personas en Bolivia posee una cuenta en una entidad financiera, donde:

52 *Digital 2021 April Global Statshot Report We Are Social y HootSuite.*

Los datos muestran brechas de género en el acceso a SFD, por ejemplo, en la titularidad de tarjetas de crédito donde la brecha es de 4.2% o en la realización de transacciones móviles donde la brecha es de 5.2% entre hombres y mujeres. Entonces, las mujeres acceden a estos servicios, pero aún deben hacerse esfuerzos para reducir las diferencias.

Hay crecimiento de puntos de atención en pequeños comercios que atienden retiros y depósitos de montos menores, así como de servicios básicos, con el simple uso de una tableta, una impresora y un acceso a internet. Este tipo de servicios financieros facilita el acceso de usuarios/as y clientes/as y promueve la cercanía hacia las entidades financieras con menores costos operativos que los de las agencias bancarias, llegando a distintas zonas urbanas, periurbanas y rurales.

Debido al mayor uso de las pasarelas de pago y aplicaciones móviles se extendió el servicio de *delivery*[53] y el comercio electrónico. Las empresas de *delivery* con presencia en diferentes ciudades del país (Yaigo, PedidosYa, Pídeme, Patio Service y UberEats) se suman a varios restaurantes y cafeterías que han implementado entregas a domicilio con personal propio, generando en conjunto más movimiento en el comercio electrónico.

F. MECANISMOS DE COMPENSACIÓN, LIQUIDACIÓN Y FACTURACIÓN

Las Infraestructuras de Mercado Financiero – IMF son sistemas que involucran la participación de instituciones, incluyendo al operador del sistema, con la finalidad de realizar la compensación, liquidación y registro de las operaciones financieras de alto y bajo valor. Las IMF desempeñan una función fundamental en el fomento de la estabilidad financiera, gestionando la materialización de las transacciones entre entidades financieras y aquellas cotidianas realizadas por el público a través de instrumentos de pago como tarjetas electrónicas, OETF, billetera móvil y cheques. De igual forma, son consideradas IMF las que compensan y liquidan operaciones realizadas con títulos valor. Las IMF fortalecen los mercados a los que prestan servicios, permiten reducir riesgos y desempeñan un rol orgánico en el funcionamiento del sistema de pagos. En la actualidad, las IMF que componen el sistema de pagos boliviano son:

- Sistema de Liquidación Integrada de Pagos.
- Cámaras de Compensación y Liquidación (ACCL, BCB).
- Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas.
- Depositaria Central de Valores.
- Empresas de Pago Móvil.

En el sistema de pagos nacional, el BCB tiene la atribución constitucional de regular el sistema de pagos, teniendo las siguientes funciones: vigilancia a través del análisis, seguimiento y evaluación de las IMF; desarrollo e impulso de proyectos dirigidos a fortalecer, modernizar e integrar estas infraestructuras; emisión y actualización del marco regulatorio; evaluación y emisión de no objeciones para la provisión de nuevos servicios de pago; y, difusión/educación en los servicios e instrumentos de pago.

53 Servicio de reparto para entrega de productos en el domicilio del/de la comprador/a.

Foto: ONU Mujeres

III. COBERTURA ACTUAL DE SFD PARA LAS MUJERES EN LA MYPE

A. OPERADORES Y MERCADO PARA LOS SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES

Los operadores actuales de SFD son las Entidades de Intermediación Financiera - EIF (Bancos, Cooperativas, IFD, Entidades Financieras de Vivienda) y las Entidades de Servicios Financieros Complementarios (Pago Móvil, Giros, Remesas y otros) que cuentan con autorización de las instancias de regulación. Actualmente se encuentran integrados al sistema de pagos, otros actores como supermercados, empresas de servicios básicos, negocios de alimentos, electrodomésticos, medios de transporte y restaurantes, a través de Puntos de Venta (POS *Point of Sale*) que registran operaciones masivas (ver Gráfico 5, Ecosistema para SFD en Bolivia).

El mercado para SFD está constituido por las empresas, en sus diferentes gamas y tamaños: Micro, Pequeña, Mediana y Gran Empresa; las familias, que son clientes actuales y potenciales, usuarias, para los servicios de ahorro, crédito, pagos, seguros y remesas; y el Estado, en sus diferentes niveles y funciones como un actor integrado particularmente al servicio de pagos. El mercado potencial para SFD se estima con base en la data del número de Hogares (familias) y la Población Económicamente Activa - PEA. Miles de integrantes de dichos hogares, hombres y mujeres, son clientes/as bancarizados/as que

acceden a los servicios financieros presenciales; sin embargo, hay otra cantidad no se encuentra bancarizada; en ambos casos son clientes/as potenciales de SFD.

estima la cantidad de hogares/familias que se encuentran bancarizadas y que, eventualmente, acceden a servicios de pago, seguros y remesas, pero cuya información no está disponible. Para

Cuadro 12. Mercado Potencial para SFD

MERCADO POTENCIAL PARA SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES				
En Número de Hogares y Número de Personas				
Detalle	Indicador	Hombres	Mujeres	Total
HOGARES 2020	Hogares	2.605.290	1.010.257	3.615.547
PEA 2021	Personas	3.415.461	2.981.232	6.396.693

Fuente: Elaboración propia con data de INE.

Desde la perspectiva de las familias, la estimación de la demanda de SFD, considera en primer lugar, la data del número de operaciones de crédito para consumo y vivienda, desagregada por sexo, asumiendo el supuesto de una operación de crédito (o ahorro) por familia. Luego, se asume un segundo supuesto que, para acceder a un crédito (o ahorro), cualquiera sea su destino, se requiere imperativamente una cuenta bancaria. Así, se

estima la cantidad de clientes/as potenciales de SFD no bancarizados/as se considera el total de número de hogares, del que se deduce el número de operaciones de crédito (o ahorro), cuyos titulares se encuentran bancarizados/as. De esta manera se determina el mercado potencial para SFD en términos de número de familias y hogares y clientes/as no bancarizados/as.

Cuadro 13. Servicios Financieros Hogares

SERVICIOS FINANCIEROS PARA LAS FAMILIAS (En número de personas/familias)							
SERVICIO FINANCIERO	PRODUCTO FINANCIERO	CLIENTES BANCARIZADOS			CLIENTES NO BANCARIZADOS (3)		
		Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
HOGARES 2020 (1)		2.605.290	1.010.257	3.615.547	2.605.290	1.010.257	3.615.547
AHORRO (2)		539.902	354.021	893.923	2.065.388	656.236	2.721.624
CREDITO	Consumo	405.296	262.005	667.301			
	Vivienda	134.606	92.016	226.622			
Mercado SFD (%)		21%	35%	25%	79%	65%	75%
PAGOS, SEGUROS Y REMESAS		ND	ND	ND	ND	ND	ND

Fuente: Elaboración propia con data ASFI e INE.
(1) Nº de Hogares según INE. Incluye a Bancarizados y No Bancarizados.
(2) Nº de cuentas de depósitos estimado asumiendo una cuenta de deposito por operación de crédito.
(3) Considerando numero de hogares, menos el numero de operaciones de crédito o de ahorro.

Desde la perspectiva de las PyME y MyPE, la estimación de la demanda de SFD considera la data del número de operaciones de crédito tipificadas determinando el mercado potencial en términos de hombres y mujeres.

Cuadro 14. Servicios Financieros Empresas

SERVICIOS FINANCIEROS PARA LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS (En número de personas)							
SERVICIO FINANCIERO	PRODUCTO FINANCIERO	CLIENTES BANCARIZADOS			CLIENTES NO BANCARIZADOS (3)		
		Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
HOGARES 2020 (1)		3.415.461	2.981.232	6.396.693	3.415.461	2.981.232	6.396.693
AHORRO (2)		585.582	365.148	950.730	2.829.879	2.616.084	5.445.963
CREDITO	Micro	575.673	362.033	937.706			
	PyME	9.909	3.115	13.024			
Mercado SFD (%)		17%	12%	15%	83%	88%	85%
PAGOS, SEGUROS Y REMESAS		ND	ND	ND	ND	ND	ND

Fuente: Elaboración propia con data ASFI e INE.
(1) PEA Urbanoy Rural por Género según INE. Incluye a Bancarizados y No Bancarizados.
(2) Nº de cuentas de depósitos estimado asumiendo una cuenta de deposito por operación de crédito.
(3) Considerando numero Población Economicamente Activa, menos el numero de operaciones de crédito.

como Microcrédito y PyME, desagregada por sexo, asumiendo un primer supuesto: para una operación de crédito se requiere una cuenta de ahorro; situación que hace suponer que se trata de población bancarizada, que eventualmente accede a servicios de pagos, seguros y remesas, pero cuya información no se encuentra disponible. Entonces, para estimar la cantidad de clientes/as potenciales de SFD se considera la data de PEA, desagregada por sexo, de la cual se deduce el número de operaciones de crédito (o ahorro),

Desde la perspectiva del Estado, se debe diferenciar la situación en la que el Estado es receptor de pagos de la situación en la que transfiere recursos a las familias y unidades económicas. Bajo la política social y de apoyo a sectores en situación de vulnerabilidad, de los bonos entregados, dos (los de menor inversión) llegan exclusivamente a mujeres, constituyéndose en una oportunidad para ampliar el alcance de los SFD con impacto directo en su inclusión financiera y digital.

Cuadro 15. Transferencias y Bonos

POLÍTICA SOCIAL DEL ESTADO Presupuesto General del Estado 2021: Bonos				
BONOS	BENEFICIARIOS	%	Bs MM	%
Juancito Pinto	2.485.638	51%	497	8%
Dignidad	1.985.366	41%	5.461	87%
Juana Azurduy de Padilla	253.267	5%	187	3%
Subsidio Universal Prenatal por la Vida	109.175	2%	128	2%
TOTAL	4.833.446	100%	6.273	100%

Fuente: MEFP Presupuesto 2021.

B. SITUACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES

El desarrollo de los SFD en Bolivia, incluyendo crédito en línea, apertura de cuentas de ahorro en forma digital, pagos electrónicos, seguros y remesas, es incipiente y no existen datos oficiales de fuente primaria sobre su evolución. La data disponible de fuente secundaria es la estimación del *Global FINDEX Database* 2017, donde se observa la diferencia del acceso a los servicios financieros convencionales y digitales entre hombres y mujeres. El acceso a trabajo formal presenta una brecha de género del 14%: 36.8% de los hombres recibieron un salario el último año, en contraste con el 22.6% de las mujeres (Ver cuadro 16 - Acceso y Uso de SF y SFD por sexo). Este dato también evidencia la informalidad en el trabajo de las mujeres y, en consecuencia, define su forma de acceso a los SF.

Los servicios financieros convencionales, proporcionados de manera presencial, muestran niveles de acceso y uso del 41.4% para hombres y del 39.5% para mujeres, mostrando una brecha de 2 puntos. Los servicios financieros vinculados a medios electrónicos y digitales, registran menores niveles de acceso y uso de las mujeres, registrando 27% en el caso de hombres y 21.1% para las mujeres, con una brecha de género aún mayor: 6%.

Foto: ASOMUC

Es pertinente hacer notar que, el nivel de préstamo de una entidad financiera o usando una tarjeta de crédito es de 19.3% en hombres y 20,6% en mujeres (Cuadro 16 - Acceso y uso de SF y SFD por sexo); en cambio, respecto a la cobertura crediticia, se observa un 32.3% en hombres y un 20.9% en mujeres, registrando una diferencia del 12%[54], cobertura casi similar a los 14% que aparece en el caso del acceso al salario el último año, estableciéndose una relación importante entre trabajo formal y el acceso a créditos, factor base para la desigualdad de las mujeres en el sistema financiero convencional y digital.

54 Según el estudio Hacia la Equidad e Igualdad de Género en Servicios Financieros: Diagnóstico y Propuesta - 1ro de octubre de 2021; ONU Mujeres, Cooperación Suiza en Bolivia y Embajada de Canadá.

Cuadro 16. Acceso y Uso de SF y SFD por Sexo

ACCESO Y USO DE SERVICIOS FINANCIEROS POR GENERO SITUACIÓN ESTIMADA GESTIÓN 2017 CON INFORMACIÓN DE GLOBAL FINDEX DATABASE (% de Población de 15 años o más)			
TIPO DE SERVICIOS	HOMBRE	MUJER	BRECHA
Cuenta	55,0%	53,9%	1,1%
Cuenta de institución financiera	51,1%	51,3%	-0,2%
Ahorrado para iniciar, operar o expandir una granja o negocio	26,0%	21,9%	4,1%
Ahorrado en una institución financiera	14,6%	18,1%	-3,5%
Ahorró dinero en el último año	57,4%	52,3%	5,1%
Préstamo de dinero en el último año	43,2%	46,0%	-2,9%
Préstamo de una institución financiera o uso de una tarjeta de crédito	19,3%	20,6%	-1,3%
Recibió salarios en el último año	36,8%	22,6%	14,1%
Facturas de servicios públicos pagadas en el último año	69,7%	68,7%	1,0%
Cuenta de dinero móvil	9,4%	4,9%	4,5%
Titular de tarjeta de débito	30,0%	26,2%	3,8%
Titular de tarjeta de crédito	9,3%	5,1%	4,3%
Envió o recibió remesas nacionales en el último año	35,1%	29,9%	5,2%
Recibió remesas nacionales en el último año	23,0%	18,2%	4,8%
Usó un teléfono móvil o Internet para acceder a una cuenta	12,8%	6,2%	6,6%
Pagos digitales realizados o recibidos en el último año	43,9%	36,3%	7,7%
Hizo pagos digitales el año pasado	37,7%	28,6%	9,1%
Recibió pagos digitales en el último año	24,3%	18,2%	6,1%
Usó Internet para pagar facturas en el último año	8,4%	4,1%	4,2%
Usó Internet para comprar algo en línea el año pasado	6,9%	3,6%	3,3%

Fuente: Elaboración propia con data del Global FINDEX Database 2017

Aunque no se cuenta con información desagregada por sexo, los avances mayores se encuentran en el tema de pagos por medios electrónicos y digitales. La tendencia observada permite apreciar la evolución de los distintos conceptos de pago importantes para las familias. Al respecto, *Global FINDEX Database* contiene información evolutiva para Bolivia que muestra que los pagos de facturas, por ejemplo, de servicios públicos, efectuados con dinero efectivo (cash) alcanzaron el 96% en el 2014, bajando al 71% para el 2017; por el contrario, la proporción de servicios pagados vía internet (pagos electrónicos) usando una cuenta bancaria suben de 3% a 24% el 2014; y, en el caso de pagos digitales vía móvil, se incrementan del 1% a 3% en el 2017.

Cuadro 17. Pagos Digitales

INCLUSIÓN FINANCIERA Y DIGITALIZACIÓN: 2014 y 2017 (Porcentaje de la población de más de 15 años) - Ingresos medianos bajos		
VARIABLES	2014	2017
Facturas de servicios públicos pagadas: uso de una cuenta de una institución financiera (% de pago de facturas de servicios públicos, mayores de 15 años)	3%	24%
Facturas de servicios públicos pagadas: uso de una cuenta (% de 15 años o más)	3%	18%
Facturas de servicios públicos pagadas: uso de una cuenta (% de pago de facturas de servicios públicos, mayores de 15 años)	4%	26%
Facturas de servicios públicos pagadas: uso de un teléfono móvil (% de 15 años o más)	1%	2%
Facturas de servicios públicos pagadas: uso de un teléfono móvil (% de pago de facturas de servicios públicos, mayores de 15 años)	1%	3%
Facturas de servicios públicos pagadas: solo con efectivo (% de 15 años o más)	64%	49%
Facturas de servicios públicos pagadas: solo con efectivo (% de pago de facturas de servicios públicos, mayores de 15 años)	96%	71%

Fuente: Elaboración propia con data del Banco Mundial- GLOBAL FINDEX DATABASE 2011-2014-2017.

Los mecanismos de compensación de la ACH de ASOBAN y el MLD del BCB facilitaron el proceso de las transacciones y transferencias inter financieras en beneficio de las/os consumidores/as financieros/as; sin embargo, las cooperativas, las IFD y las entidades de vivienda se han quedado rezagadas en servicios de banca digital. Para las mencionadas entidades, la opción de asociación con Fintech de soporte tecnológico plantea nuevos desafíos de innovación para avanzar en la banca en línea. En suma, desde la perspectiva de la oferta se evidencia un acelerado avance y se comprueba un mercado potencial para su expansión.

Es cierto que el dinamismo de las transacciones electrónicas y digitales, que operan 24/7, se incrementó de manera notable durante la pandemia (evitando operaciones presenciales); sin embargo, según la 5ta. Encuesta de la ASFI (2019) el 85% de las/os consumidores/as financieros/as - CF no realizó transacciones electrónicas en esa gestión; de los cuales, 40% desconoce su funcionamiento, 5% indica que desconfía de la seguridad y 5% considera que el sistema es complicado de usar. Por otra parte, 49% de las/os CF manifestaron no haber necesitado realizar transacciones a través de banca por internet y 61% no realizó pagos con tarjetas de débito o crédito; de este último dato, 57% no sabe cómo funcionan o no necesitó utilizarlas. Estos datos develan la precariedad en el uso de instrumentos electrónicos y digitales en el sistema financiero boliviano; realidad que se agudiza si se incluyen las personas que aún no acceden a servicios financieros convencionales, segmento de la población en el que se encuentran mayormente las mujeres que desarrollan actividades en el sector informal.

¿Qué y cómo hacer para acelerar el uso del dinero electrónico? La pandemia y la búsqueda de una nueva normalidad representan una buena oportunidad para avanzar en la digitalización de la economía.

Foto: ONU Mujeres

A nivel de oferta, la innovación al interior de las entidades, así como el acercamiento de las Fintech al sistema financiero y a las cadenas de distribución de productos de consumo masivo abren una posibilidad de expansión de los pagos digitales, de aceleración de la banca en línea y de generación de SFD adecuados a las necesidades de la población, principalmente de las mujeres, si se agrega valor. Tal enfoque puede crear un ecosistema ampliado para los distintos sectores de la economía y la diversidad de actores. Desde la perspectiva de la demanda, la respuesta con el diseño de productos y SFD adecuados debería complementarse con educación financiera y digital para toda la población, este énfasis mejoraría al acceso y uso de los SFD en especial para las mujeres, potenciando su acceso a mejores y mayores oportunidades tanto educativas, como laborales y de gestión de sus negocios.

La realidad presentada muestra los enormes desafíos para los servicios financieros digitales en esta nueva fase de inclusión financiera en Bolivia. Algunas causas identificadas que, abordadas oportunamente, permitirán ampliar el ecosistema actual son: 1. Acceso reducido y costoso a internet y a dispositivos móviles, 2. Acceso limitado a cuentas bancarias y cuentas de pago, 3. Oferta convencional de las entidades financieras, 4. Falta de un desarrollo más accesible de las *Fintech*, y 5. Reducidos programas de educación financiera y digital en general, con niveles críticos para las mujeres.

C. OFERTA DE SERVICIOS Y PRODUCTOS FINANCIEROS DIGITALES

Se efectuaron entrevistas a las asociadas de los gremios ASOFIN y FINRURAL[55], así como a Bancos múltiples y entidades públicas que dirigen sus servicios al sector; se indagó sobre sus servicios y productos financieros presenciales y digitales dirigidos a las/os consumidoras/es financieras/os en general y a las mujeres en particular. La información corresponde al Banco de Desarrollo Productivo (BDP), Banco de la Comunidad, Banco Ecofuturo, Banco Prodem, Banco FIE, Banco Fortaleza y a las IFD: Pro Mujer, Sembrar Sartawi, Crecer e IDEPRO:

55 Asociación de Entidades Financieras Especializadas en Micro Finanzas - ASOFIN; Asociación de Instituciones Financieras de Desarrollo - FINRURAL.

Cuadro 18. Oferta de Entidades Entrevistadas

OFERTA (grado de desarrollo y como productos terminados)										
ENTIDADES FINANCIERAS	Ámbito General (%)	Mujeres (%)	Ámbito General (%)	Mujeres (%)	Ámbito General (%)	Mujeres (%)	Ámbito General (%)	Mujeres (%)	Ámbito General (%)	Mujeres (%)
CÓDIGO EIF (*)	Apertura de Cuentas Bancarias en Línea (Productos terminados)		Otorgación de Créditos en Línea		Pagos vía internet		Pagos vía celular		Otros (Consultas y habilitación de usuarios, billetera móvil de tercero, Pagos en tablets, banca móvil)	
EF1	100%	100%	50%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
EF2	0%	0%	0%	0%	100%	0%	100%	0%	0%	0%
EF3	0%	0%	0%	0%	100%	9%	100	4%	100	37%
EF4	0%	0%	0%	0%	5%	5%	5%	5%	0%	0%
EF5	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
EF6	50%	0%	0%	0%	95%	0%	95%	0%	100%	0%
EF7	100%	0%	0%	0%	100%	0%	100%	0%	0%	0%
EF8	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
EF9	0%	0%	50%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
EF10	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

(Código EIF (*) Se asignó un código a cada EIF para mantener la confidencialidad de su información particular.

Fuente: Elaboración propia con información relevada en entrevistas a EIF.

La mayoría de las EIF se encuentra en proceso de desarrollo o aún no cuentan con productos terminados para SFD; un menor porcentaje cuenta con apertura de cuentas bancarias en línea, pagos vía internet, pagos vía celular y otorgación de créditos en línea. En particular, manifestaron tener productos financieros digitales diseñados para un uso indistinto por hombres y mujeres, razón por la que los ofrecen de forma general y no específicamente sólo para las clientas. Según las entrevistas, solamente el 20% de las EIF (EF1, EF9) cuentan también con productos específicos para mujeres. Tomando en cuenta el tipo de EIF, los productos actuales son:

Foto: ONU Mujeres

Cuadro 19. Oferta de SFD en el Sistema Financiero Boliviano

EIF		PRODUCTOS Y SERVICIOS DIGITALES								
ENTIDADES FINANCIERAS	TIPO EIF	Página Web	Banca por internet	Plataforma móvil	Banca digital	Pago de servicios por internet	Pagos QR	Billetera móvil	Chat on line	Educación digital y financiera digital
Banco de Desarrollo Productivo S.A.M	EIF del Estado	Videos, cartillas, programas de educación, promoción de productos	No	Promoción de productos para ampliar mercados del productor	No	No	No	No	No	Si
Banco Unión	EIF del Estado	Información general, productos y servicios	Uninet plus	Unimóvil plus	Si	Si	Si	No	No	Si
Banco de la Comunidad	PYME	Información general, productos y servicios	Comunet	BC móvil	Si	Si	No	No	No	Si
Banco Ecofuturo	PYME	Información general, productos y servicios	Econet web	Econet app	Si	Si	No	No	No	Si
Pro Mujer	PYME	Información general, productos y servicios	No	Si	No	No	No	Convenio SoliPagos BCP	No	Si
Crecer	PYME	Información general, productos y servicios	CrecerNet	No	No	Si	No	No	No	Si
Diaconía	PYME	Información general, productos y servicios	Diaco Net (en desarrollo)	No	No	No	No	No	No	Si
CIDRE	PYME	Información general	En desarrollo	No	No	No	No	No	No	No

FUBODE	PYME	Información general	No	No	No	No	No	No	No	No
IDEPRO	PYME	Información general	No	No	No	No	No	No	No	Si
IMPRO	PYME	Información general	No	No	No	No	No	No	No	No
SEMBRAR SARTAWI	PYME	Información general	No	No	No	No	No	No	No	No
FONDECO	PYME	Información general	No	No	No	No	No	No	No	Si
Banco de Crédito de Bolivia BCP	Banco múltiple	Información general, productos y servicios	Banca por internet BCP	Banca Móvil BCP	Si	Si	Si	SoliPagos BCP	Si	Si
Banco Nacional de Bolivia	Banco múltiple	Información general, productos y servicios	BNB Net	Banca móvil BNB	Si	Si	Si	App Soluciones de VIVA	Si	Si
Banco Mercantil Santa Cruz	Banco múltiple	Información general, productos y servicios	Banca por internet BMSC	BMSC móvil	Si	Si	Si	App TigoMoney convenio	Si	Si
Banco BISA	Banco múltiple	Información general, productos y servicios	e-BISA	e-BISA móvil	Si	Si	Si	Sin tarjeta	Si	Si
Banco Económico	Banco múltiple	Información general, productos y servicios	Banca por internet Baneco	Banca móvil	No	Si	No	No	No	Si
Banco Ganadero	Banco múltiple	Información general, productos y servicios	GanaNet	GanaMóvil	No	Si	Si	No	No	Si
Banco Solidario	Banco múltiple	Información general, productos y servicios	SolNet	AppSol	No	Si	Si	No	No	Si
Banco FIE	Banco múltiple	Información general, productos y servicios	FIENet	FIEmóvil	Si	Si	No	No	No	Si
Banco Prodem	Banco múltiple	Información general, productos y servicios	ProdemNet	No	No	Si	No	No	No	Si
Banco Fassil	Banco múltiple	Información general, productos y servicios	Fassil Net	Banca Móvil Fassil	Si	Si	Si	No	No	Si

Fuente: Elaboración propia con base en información publicada por las EIF.

Desde el lado de la oferta se han identificado tres tipos de actores:

- 1) EIF con productos y servicios generales y estándar.
- 2) EIF con productos para mujeres desde una perspectiva de Responsabilidad Social Empresarial - RSE, con ciertas características.
- 3) EIF con productos de banca comunal pensando en mujeres.

En el primer y segundo grupo de actores, los productos y servicios se desarrollan identificando sus características con base al tipo de demanda (personas) y se determinan los procesos necesarios para su funcionamiento y aplicación en consideración a los flujos y actividades de control, contingencia y tecnología requerida; esta estrategia basada en la triada digital para la transformación exitosa de las EIF contempla Procesos, Personas y Tecnología. Tal enfoque no siempre es aplicado en el grupo 3, donde las limitaciones les obligan a implementar estrategias y metodologías para evolucionar hacia la transformación digital tomando en cuenta particularmente las características y el perfil de las mujeres E&E.

Para las mujeres E&E del sector informal, los SF de mayor acceso son el crédito y el ahorro, por lo cual los SFD están relacionados a estos servicios y a los servicios de pagos y transferencias necesarios para la actividad comercial; es importante que se incluya a los seguros que se venden a través de los sistemas de pagos y otros servicios relacionados que pueden ser parte del sistema de pagos. Desde la mirada normativa, así como la de las entidades financieras, se debe incentivar la innovación y el acceso a otras formas de financiamiento diferentes del crédito, por ejemplo, acceso a incubadoras, capital semilla, inversiones privadas, entre otros, *CrowdFunding* e Inversores Ángeles.

D. APERTURA DE CUENTAS DE AHORRO DIGITALES O NO PRESENCIALES

Estos servicios en línea surgen como una solución para la población que necesita acceder a una cuenta e iniciar sus transacciones financieras sin trasladarse a las entidades respectivas; por ello, algunas entidades financieras promueven este servicio desde un dispositivo electrónico como una computadora de escritorio, laptop, tableta o celular inteligente; además, como facilidad adicional, envían a domicilio la tarjeta de débito generada con esta apertura. Es innegable que el gran salto en el tema fue provocado por la pandemia del Covid-19, en tanto que la protección de la salud de la clientela se tornó urgente, disminuyendo drásticamente el contacto físico y los traslados para concretar estas operaciones.

Las entidades financieras que cuentan con este servicio son, entre otros, Banco FIE, Banco de Crédito de Bolivia - BCP, Banco Mercantil Santa Cruz - BMSC, Banco Unión, Banco Ecofuturo, Banco Nacional de Bolivia y Banco Ganadero. Se debe resaltar también, como una cuenta de pago importante, la billetera móvil, siendo las más utilizadas Tigo Money (con convenio con el BMSC) y SoliPagos de BCP (con convenio con Pro Mujer).

Para abrir una cuenta de ahorro digital se necesita contar con un dispositivo electrónico celular inteligente (en algunos casos también es posible usar una computadora de escritorio o laptop) y los requerimientos regulatorios genéricos son: la foto del documento de identidad, el registro de datos personales, la aceptación de los términos y condiciones para la apertura, la captura de la firma y la generación del contrato digital.

Cuadro 20. Requisitos para apertura de cuentas

Requisitos para apertura de cuentas de pago			
	Tipo de apertura		
Requisitos	Cuenta de ahorros presencial	Cuenta de ahorros digital	Billetera móvil
CI vigente	X		
Foto de CI vigente		X	X
Dispositivo celular		X	X
PC/laptop (1)		X	
Linea móvil			X
Otro	Datos de 2 personas de referencia		

(1) Algunas entidades permiten la apertura desde una PC o Laptop

Fuente: Elaboración propia en base a información publicada por las entidades financieras

Sin embargo, más allá de las facilidades de apertura, hay carencia de educación digital y falta de información sobre los SFD; el uso por necesidad, debido a la emergencia sanitaria, se enfocó en las transferencias bancarias a emprendimientos y empresas para pago de productos y/o servicios. En la encuesta a mujeres E&E desarrollada para el presente estudio, se evidenció un 47.5% del uso de la cuenta bancaria para ahorro familiar y un 41.4% para ahorro del negocio; el uso de la cuenta bancaria para SFD, principalmente transferencias para el pago de productos/servicios, es menor al 30%.

Cuadro 21. Uso de la cuenta bancaria por parte de mujeres E&E

Uso de la cuenta bancaria	Porcentaje
Ahorro familiar	47.55
Ahorro del negocio	41.38
Transferencias	29.56
Pago de servicios	23.13
Recepción de pagos	16.7

Fuente: Elaboración propia en base a la Encuesta de E&E de la presente investigación.

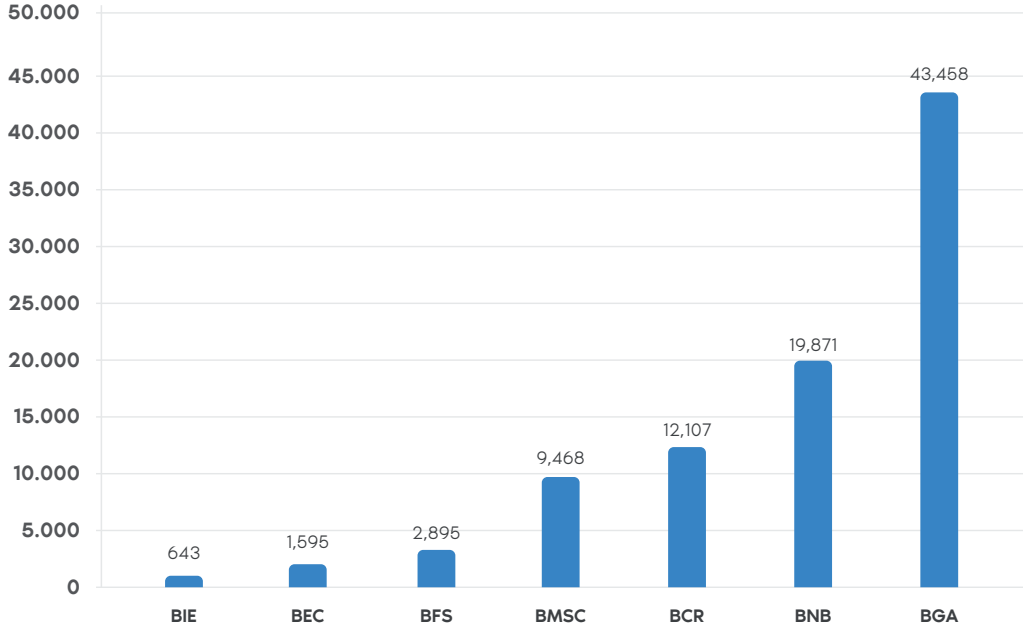
E. INNOVACIONES RECIENTES EN SFD EN BOLIVIA

Tomando en cuenta las circunstancias de la pandemia, desde el lado de la demanda, las/os consumidoras/es optaron por este tipo de servicios con el fin de optimizar las operaciones entre sus negocios, emprendimientos, comercios, así como las transacciones de pago y cobro. En el caso de las mujeres, este cambio fue un factor determinante para mantener el movimiento y gestión de sus emprendimientos, optimizando su tiempo dedicado al negocio (transacciones digitales para pagos/cobros, su propia educación virtual, participación en reuniones no presenciales y otros) con el que brindan al trabajo del cuidado familiar (que incluye la educación virtual de las/os hijas/os). La posibilidad de combinar ambas responsabilidades que le ofrecen los SFD a las mujeres es crucial para decidir, con un poco más de libertad, la organización de su propio tiempo, quizá contando con el apoyo de su entorno familiar.

Las entidades financieras registran crecimiento e innovación en SFD a través de la banca por internet, la banca móvil, uso de código QR Simple, banca digital aplicada a comercios para facilitar las transacciones sin el uso de dinero físico. La situación generó un movimiento económico interesante, facilitando a mujeres y hombres no bancarizadas/os el acceso a estos servicios abriendo sus cuentas de forma digital. Según reportes del BCB, el crecimiento de las cuentas de ahorro digitales abiertas en la gestión 2020 muestra el acceso a este servicio con más de 90.000 cuentas en distintas entidades financieras del país, consolidando un cambio en la estructura presencial utilizada hasta hace 2 años.

Con el objetivo de alcanzar a la clientela en pleno rigor de medidas de bioseguridad y revertir los bajos índices de colocación y captación, las entidades financieras generaron nuevos servicios. La creciente necesidad de acceso a servicios financieros con el uso de tecnología cambió el modo presencial por un acceso virtual. Actualmente los SFD incluyen pago de servicios, créditos, cuentas de ahorro, giros, remesas, seguros, valores y servicios financieros móviles, accesibles a través de canales digitales, entre ellos, internet, teléfonos móviles, cajeros automáticos - ATM, terminales de punto de venta - POS, tarjetas electrónicas, tabletas y otros dispositivos electrónicos, así como agentes corresponsales.

Gráfico 6. Número de Cuentas Aperturadas en Línea por EIF – 2020



Fuente: Entidades de Intermediación Financiera.
Elaboración propia en base a información del Banco Central de Bolivia.

El BCB, en abril del 2021, publicó el Reglamento de Servicios de Pago, Instrumentos Electrónicos de Pago, Compensación y Liquidación. Los principales aspectos son:

- Todo el sistema financiero debe contar, obligatoriamente, con portales de internet y/o aplicaciones móviles de banca electrónica y banca móvil para sus operaciones.
- En el transcurso de la gestión, las entidades del sistema financiero deben habilitar la facturación digital para sus operaciones de banca electrónica o móvil. Una vez implementada, no será necesario recoger físicamente la factura, reduciendo los tiempos de transporte y espera.
- Se implementa, en todo el sistema financiero, la disponibilidad de pagos electrónicos las 24 horas del día y los 7 días de la semana.
- Mediante el pago con transferencia electrónica, billetera móvil y tarjetas de débito o crédito, se incrementará el comercio electrónico.

Los cuatro puntos son aceleradores de la inclusión financiera digital y amplían la cobertura, junto con los diferentes canales electrónicos, pasarelas de pago y billeteras móviles. La apertura de cuentas de ahorro digitales promovidas por varias EIF, se incrementaron con el fin de evitar desplazamientos y aglomeración de personas en las sucursales y agencias. En particular, la alternativa de operaciones transaccionales a través de la lectura de un código QR, implementada para pagos y cobros inmediatos, estuvo disponible desde el 2019 con gran participación de los bancos a través de plataformas de banca móvil y banca por internet; sin embargo, fue durante el 2020 y el 2021 que se masificó su uso. El código QR cuenta con los datos de la transacción. La iniciativa de pasarelas de pago por parte de las EIF y comercios con el crecimiento de puntos de atención denominados agentes, aportan a la integración de los/as participantes del sistema de pagos y de la infraestructura de pagos electrónicos en funcionamiento. Los agentes son comercios pequeños que atienden algunos servicios financieros mediante una tableta, una impresora y un acceso a internet.

La ASFI modificó su normativa relacionada a la firma digital y electrónica en la celebración de contratos electrónicos para la prestación de servicios de pago, decisión que complementó el marco normativo establecido por el BCB, creando la posibilidad de implementar innovaciones por parte de las EIF. Al respecto, principalmente los bancos establecieron mejoras en los sistemas digitales de autenticación con la implementación de identificación biométrica a través de escáner de huella digital del dispositivo móvil, registro de iris y reconocimiento facial, además del *token* digital para las transacciones electrónicas que incluyen el segundo factor de identificación robusta además del pin o clave de conexión; todos aspectos que brindan soporte al nivel de seguridad y protección de los/as usuarios y clientes/as. Algunas entidades financieras, en coordinación con Red Enlace, implementaron tarjetas electrónicas con chip y lectura de aproximación (*contactless*) para facilitar su uso en distintos tipos de dispositivos electrónicos, contribuyendo a la transaccionalidad con dinero digital.

Finalmente, de acuerdo con la Encuesta Digital e Innovación en Bolivia aplicada en octubre del 2020 a 12 entidades financieras (bancos), existen, el proceso de desarrollo, las siguientes acciones principales de innovación de nuevos productos y servicios para introducirse en el mercado: automatización de procesos frente al cliente; facturación y estados de cuenta electrónicos; actualización y modernización de canales virtuales; banca móvil; y cajero sin tarjeta. Las cinco iniciativas mencionadas coinciden con acciones ya aplicadas por algunas entidades financieras durante el 2021.

Cuadro 22. Nuevos productos y servicios a ofertar

Respuesta	Porcentaje		Cantidad
a) Servicios online para clientes corporativos	33,33%		4
b) Banca móvil	41,67%		5
c) Actualización / Modernización de canales virtuales	66,67%		8
d) Automatización de procesos frente al cliente	91,67%		11
e) Boletas On - line	50,00%		6
f) Billetera propia	25,00%		3
g) Pagos en tiempo real	41,67%		5
h) Detección de fraude/productos de seguridad	16.67%		2
i) Facturación y estados de cuenta electrónico	83,33%		10
j) Cloud Banking	25,00%		3
k) Chatbots	25,00%		3
l) Token Virtual	33,33%		4
m) Cajero sin Tarjeta	41,67%		5
n) Biometría avanzada y/o reconocimiento facial	16,67%		2
o) Modelos de corresponsalía bancaria	25,00%		3
p) Actualización de plataforma de atención y caja en agencias bancarias	25,00%		3
q) Otro	0.00%		0

Fuente: Informe Maya en Base a Encuesta Digital e Innovación en Bolivia, 2020.

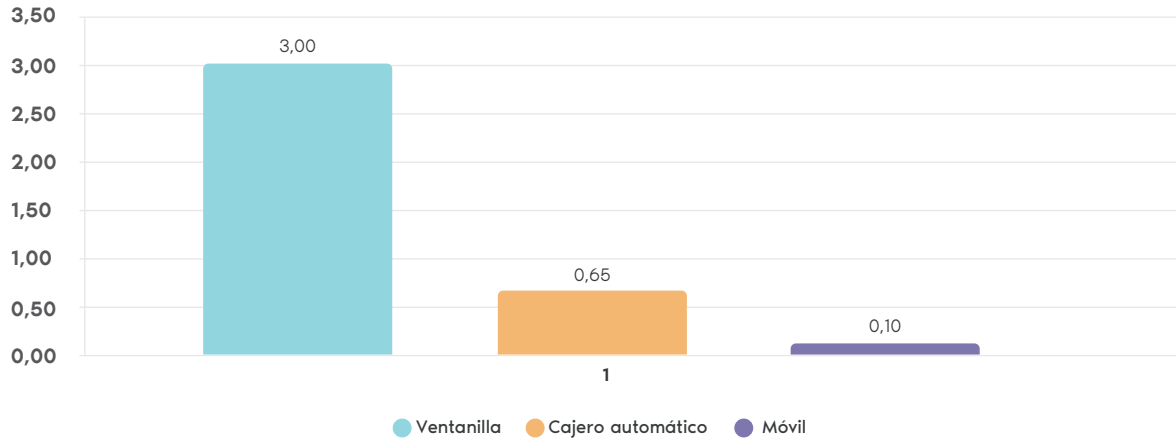
En el sistema financiero boliviano, la innovación se encuentra delimitada por una regulación que merece ser actualizada de manera más amplia y acorde a la velocidad de los rápidos cambios de la tecnología. En este marco, un primer gran paso para el avance de la innovación es la digitalización de los productos y servicios financieros tradicionales como las cajas de ahorro, los créditos de consumo y de vivienda, así como los créditos productivos y microcréditos. Además, hay muchos otros elementos de innovación tecnológica que permitirían incrementar el valor para los/as usuarios/as finales: Big Data, Inteligencia Artificial, Internet de las Cosas, Robotización, entre otros, que aún no están siendo incorporados del todo en el sistema financiero nacional.

F. PRECIOS DE LOS SERVICIOS PARA EL/LA CLIENTE/A FINAL

Desde la oferta de las EIF se identifican precios más bajos en canales móviles porque no se requieren todos los costos operativos y administrativos, aplicando la inversión solamente en las aplicaciones móviles, seguridad y monitoreo.

De acuerdo al Informe Maya sobre la 1ra Encuesta de Banca Digital e Innovación en Bolivia[56], la mayoría de los bancos promovieron sus servicios hacia la banca digital mejorando sus plataformas informáticas, reorganizando y cambiando sus áreas y modelos de negocio, creando laboratorios de innovación y nuevas áreas de desarrollo/investigación; estas mejoras fueron bien recibidas

Gráfico 7. Costo para atención de clientes en distintos canales bancarios (Expresado en dólares americanos)



Fuente: *Value Partners Digital Report*, 2020.

Foto: ONU Mujeres

56 Innova Bolivia SRL y La Fundación de Emprendedores y Finanzas Maya, con el apoyo del Centro de Innovación y Desarrollo Empresarial - CIDE de la Universidad Mayor de San Andrés, realizaron esta investigación sobre la Banca Digital en Bolivia.

por la población porque ayudaron a la clientela a permanecer segura en sus casa, es así que durante la cuarentena, el 70% de las transacciones bancarias se realizaron por la vía digital.

Desde la perspectiva del/de la cliente/a, los SFD a través de Banca Móvil y Banca por Internet no tienen un precio adicional para el/la usuario/a final por transacción, son parte del servicio de Caja de Ahorros y de Crédito. La tarjeta de débito sólo tiene costo si se extravía, si sucede el vencimiento normal su renovación es gratuita para la clientela (la reposición cuesta entre Bs. 70 y Bs. 120, dependiendo de las opciones de personalización), estas tarjetas permiten compras sin efectivo y transacciones por internet. Otra opción para acceder a SFD sin necesidad de tener una Tarjeta de Crédito, principalmente para compras por internet , es la Tarjeta Prepagada emitida por algunos bancos[57] del sistema financiero. Estas tarjetas tienen tarifas que incluyen la emisión de la tarjeta y las transacciones de efectivo y por internet; se usan como una tarjeta de crédito sólo que sin trámites o evaluaciones crediticias hasta el límite de dinero que tengan registrado.

En el caso de las Billeteras Móviles: SOLI del BCP no cobra comisión al/a la usuario/a final por sus movimientos a través de servicios digitales como transferencias, pagos y cobros; en cambio, la Billetera Móvil Efectivo de TIGO tiene un tarifario de costos para transacciones como transferencias entre billeteras, entre cuentas bancarias, a beneficiarios/as directos/as y pago de servicios, el tarifario incluye el acceso a efectivo a través de los puntos autorizados por TIGO Money.

Los bancos innovan constantemente y generan diferentes opciones como tarjetas virtuales asociadas a sus Tarjetas de Débito, dispositivos de pago y otros, facilitando el acceso a SFD. Hay costos de incorporación, pero no por transacción porque hacen parte de sus servicios de Banca Móvil y Banca por Internet para clientes/as con cuentas de caja de ahorro. Los costos de transacción en las pasarelas de pago, así como el ecosistema de pagos a través de operadores de Tarjetas de crédito, débito y pre pagadas, generalmente son sumidos por el establecimiento, comercio o empresa que recibe el pago, no se aplican comisiones para el/la cliente/a final.

Los SFD, así como la apertura de una cuenta de ahorro prácticamente no tienen costo para la clientela, razón por la se pueden generar mayores facilidades de acceso para las mujeres, quienes tienen menores ingresos y/o administran mayor cantidad de gastos familiares; facilitar su inserción a este tipo de servicios podría optimizar sus recursos económicos al momento de realizar sus operaciones y transacciones.

57 Algunos de los bancos que las emiten son: Banco Económico (Compra Mundo Plus); Banco Ganadero (Internacional y Futuro) y Banco FASSIL (Tarjeta Prepagada y Tarjeta *Platinium Priority Pass*).

Foto: ONU Mujeres

IV. ACCESO, USO Y DEMANDA DE SFD EN LA MyPE DE MUJERES

El análisis del acceso, uso y demanda de SFD por mujeres E&E se basó en una encuesta realizada a 389 mujeres en las ciudades de La Paz, Cochabamba, Santa Cruz y El Alto; la muestra se escogió aleatoriamente a partir de tres conglomerados:

- Conglomerado 1: Clientas de bancos de microfinanzas.
- Conglomerado 2: Clientas de IFD.
- Conglomerado 3: Colectivos de mujeres, organizaciones, asociaciones, mercados y comunidad.

El análisis a continuación es general, de carácter descriptivo y en la mayoría de los casos se fundamenta y complementa con información de grupos focales y entrevistas a actoras clave. A fin de evitar sesgo para aquellas mujeres E&E sin habilidades en el manejo de dispositivos digitales, la recolección de datos se aplicó de manera presencial y digital mediante un equipo de encuestadoras experimentadas.

A. DESCRIPCIÓN SOCIOECONÓMICA DE LAS MUJERES E&E DEL SECTOR INFORMAL

El mandato del presente estudio es contribuir en el conocimiento de las dificultades de las mujeres E&E de la MyPE en el acceso a SFD, particularmente las clientes atendidas por las IFD; así como identificar las acciones para garantizar su uso en el sector informal, tomando como base las ciudades de La Paz,

El Alto, Cochabamba y Santa Cruz. Vale recordar que los resultados presentados a continuación son fruto de la aplicación de instrumentos (encuesta, grupos focales y entrevistas) sobre la muestra definida para esta investigación: 389 mujeres.

Según el estudio Hacia la Equidad e Igualdad de Género en Servicios Financieros: Diagnóstico y Propuesta (2021) impulsado por ONU Mujeres, la Cooperación Suiza en Bolivia y la Embajada de Canadá, más de un millón de mujeres acceden a servicios de crédito por medio del sistema financiero nacional, cifra que representa el 28.8% de las mujeres mayores a 20 años. Más allá de este logro significativo, aún quedan muchos miles de mujeres bolivianas que no acceden a servicios financieros presenciales o digitales y que requieren el diseño e implementación pronta de programas de inclusión financiera, particularmente en el área rural y periurbana de las principales ciudades de Bolivia.

Para las mujeres sin acceso y las que ya lo tienen, en su mayoría E&E (clientas primarias y naturales para los SFD), es imprescindible forjar medidas de seguridad y transparencia en la provisión de estos servicios. La normativa regulatoria establece requisitos de seguridad que las EIF deben cumplir para proveer productos y servicios con transacciones electrónicas; entre otros, se exige el uso de certificados digitales para sitios web seguros, encriptación de las comunicaciones y doble factor de autenticación.

Existen también requisitos sobre cuotas de educación financiera anual que incluyan aspectos de políticas de seguridad, prevención y uso seguro de los servicios. Sin embargo, más allá de la norma, hay también aspectos culturales en relación con el acceso a los SFD y poca participación en los programas de educación financiera promovidos por las EIF; situación que hace reflexionar sobre el hallazgo de alternativas diferentes para las mujeres E&E, partiendo por el conocimiento de su perfil y sus necesidades específicas. En ese contexto, es bueno resaltar los siguientes testimonios de E&E obtenidos en las encuestas, quienes vieron a los SFD como una oportunidad, pero que implica costos:

Salieron de su zona de confort para dedicarse a otros rubros *"era necesario, en muchas familias, el esposo perdió el trabajo y las mujeres se reinventaron para generar ingresos... las redes sociales se convirtieron en su principal herramienta de trabajo"*. Grupo Focal 1, La Paz.

Se identificó el costo de megas como una dificultad *"es caro, no todas tienen WiFi en sus casas, eso es una limitante, ya que ahora los hijos pasan clases virtuales, utilizan los megas... ese gasto es complicado porque en promedio deberían cargar hasta 40 bolivianos de crédito"*. Grupo Focal 1, El Alto.

"...más oportunidades, porque yo estando en mi casa puedo seguir vendiendo mis productos, yo igual puedo cuidar a mi hija y hacer dos cosas al mismo tiempo, sin necesidad de moverme de mi casa". Grupo Focal 1, Santa Cruz.

"Las mujeres son más emprendedor*as en estos tiempos y al tener la necesidad por ser mujer, mamá y llevar un negocio, una empresa, hace que se tenga más inquietud en enfocarse en estos temas, tal vez los hombres también, pero las mujeres más"*. Grupo Focal 2 Cochabamba.

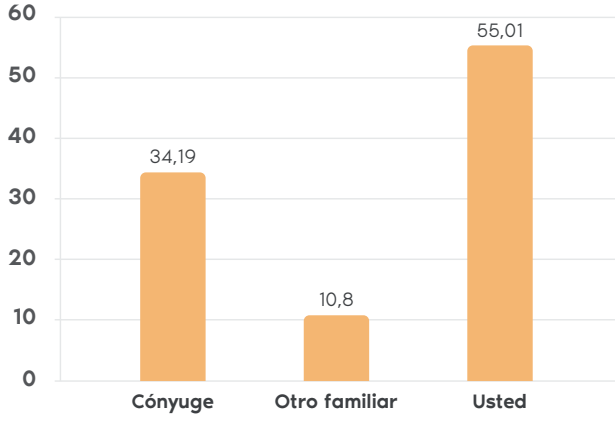
A continuación, desde un abordaje interseccional, se identifican las características sociodemográficas de las mujeres, mismas que condicionan su posibilidad de acceso a SFD, así como las formas y dinámicas de su participación en el mercado laboral.

Foto: ASOMUC

1. JEFATURA DE FAMILIA

El 55% de las mujeres E&E consultadas o que participaron del estudio son jefas de hogar, principales proveedoras del hogar, con responsabilidad plena en el cuidado y reproducción de la familia.

Gráfico 8. Jefatura de Hogar

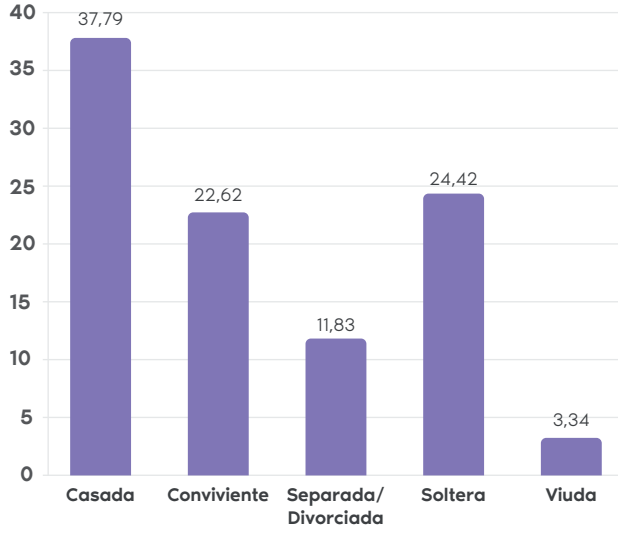


Fuente: Elaboración propia.

2. ESTADO CIVIL Y NÚMERO DE HIJOS/AS MAYORES DE 14 DE AÑOS

Cerca del 37.8% de las mujeres E&E encuestadas está casada, 22.6% es conviviente y un 28% es soltera. El estado civil y la edad de los hijos/as de las mujeres encuestadas determinan las condiciones para desarrollar su emprendimiento, así como las barreras a las que se enfrentan fruto de los roles de género establecidos en la sociedad.

Gráfico 9. Estado Civil



Fuente: Elaboración propia.

3. RANGO DE EDAD

Aunque la mayor parte de las mujeres se inicia en los negocios desde la niñez, apoyando los emprendimientos familiares o haciéndose cargo de ellos sin considerarlos propios, el 62% de las mujeres E&E consultadas se encuentra entre los 30 y 49 años, situación que confirma el emprendimiento tardío de las mujeres en contraste con los hombres, provocado por el uso del tiempo y las barreras de acceso al sistema laboral.

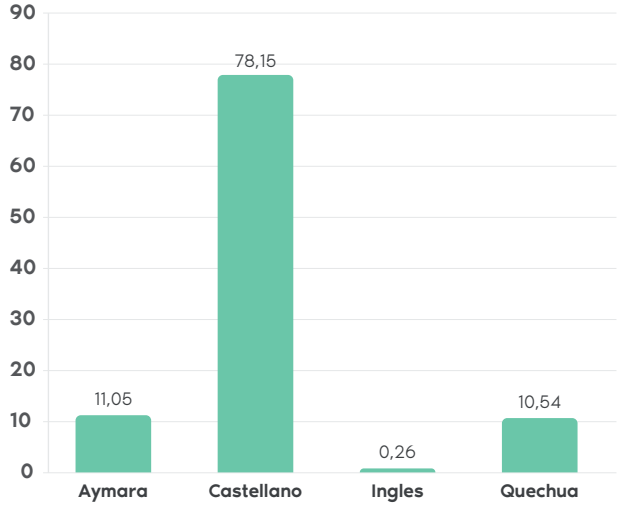
(...) A la mujer le cuesta más, por las responsabilidades a la familia, los hijos, no tiene las 24

horas para estar en el trabajo, se le hace más difícil tener una empresa próspera. La mujer tiene la posibilidad de hacer muchas cosas a la vez. (..) Las mujeres hacen empresas familiares, que incorporan a todos, lo que no siempre hacen los hombres. Directora de la Organización de Mujeres Empresarias de Bolivia.

4. CULTURA: AUTO IDENTIFICACIÓN E IDIOMA MATERNO

Debido a la acentuada precarización y tercerización laboral existente en el mercado de trabajo boliviano, se evidencia una transformación en la incorporación de las mujeres E&E mestizas en el trabajo informal. La mayoría se auto identifica como mestiza, luego aymara y quechua. El 78% de las mujeres habla español como lengua materna, seguido del quechua y aymara. Los datos evidencian que la incursión de las mujeres en el mercado informal y en los emprendimientos pasó de ser exclusivamente de las mujeres indígenas y campesinas a incorporar mujeres mestizas.

Gráfico 10. Idioma Materno

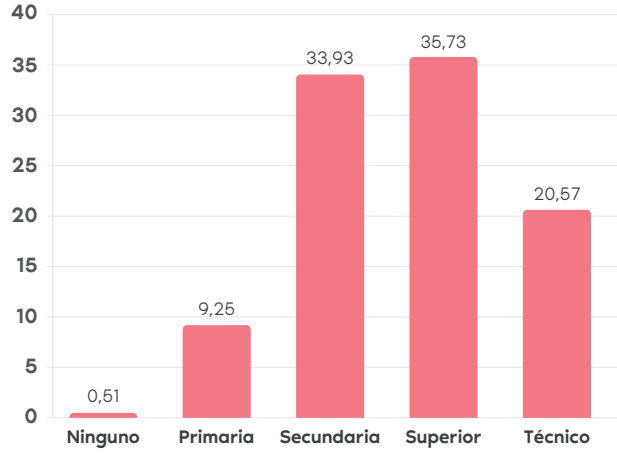


Fuente: Elaboración propia.

5. NIVEL EDUCATIVO

Los niveles de estudio de las mujeres E&E informales se determinó por el último nivel aprobado en el sistema educativo formal. Un 36% corresponde a las que vencieron el nivel superior (universitario), un 34% aprobaron el nivel secundario y un 20 % venció el nivel técnico. Muy pocas mujeres no concluyeron la primaria y muchas menos no accedieron a un nivel educativo. El dato se relaciona con el lugar de vivienda de las mujeres encuestadas, ya que corresponden a las áreas urbanas de La Paz, El Alto, Cochabamba y Santa Cruz.

Gráfico 11. Nivel Educativo

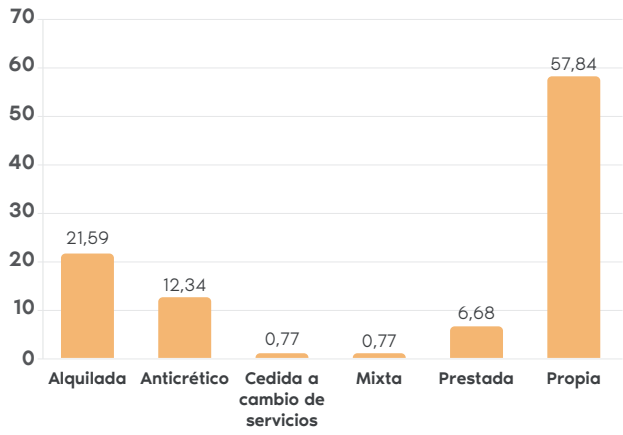


Fuente: Elaboración propia.

6. ACCESO A VIVIENDA Y SERVICIOS BÁSICOS

El 58% cuenta con vivienda propia, el 22% vive en alquiler y el 12% en anticrético; sólo el 7% vive en vivienda prestada y menos del 1% en esquema mixto o vivienda cedida a cambio de servicios. El hecho de contar con una vivienda propia para más de la mitad de las mujeres genera buenas condiciones para el acceso a un crédito, préstamo u otro que puede contribuir al crecimiento de su negocio.

Gráfico 12. Vivienda

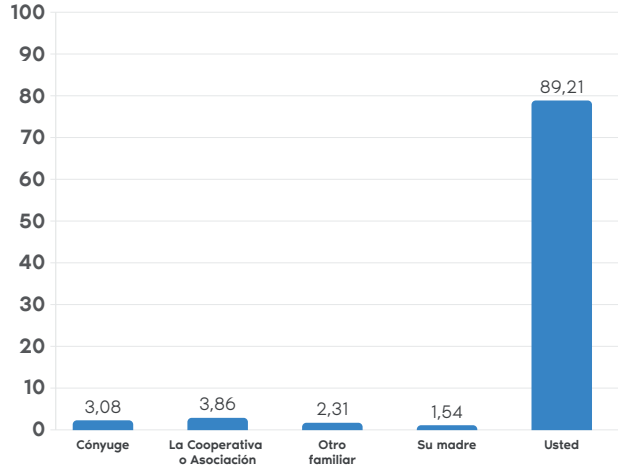


Fuente: Elaboración propia.

7. TITULARIDAD DEL EMPRENDIMIENTO Y/O EMPRESA

La mayoría de las mujeres E&E son las titulares y propietarias de sus negocios (89%), lo que demuestra, tal como señalan investigaciones y datos recientes, que el mercado de trabajo informal está en buena parte en manos de las mujeres. Esta situación se incrementó por la pandemia del Covid-19 (2020), que afectó de manera más cruda a las mujeres en su desarrollo económico, independencia y autonomía; aumentando su exposición a la dependencia económica y a la violencia patriarcal.

Gráfico 13. Propietaria o Titular del Negocio



Fuente: Elaboración propia.

Foto: ONU Mujeres

"En el momento de la pandemia que ha azotado la economía de las mujeres, la desvalorización del trabajo y la sobrecarga de las mujeres; las mujeres han pasado a tener una dependencia de la pareja, que ha creado una violencia económica". (Representante de Mujer Montaña).

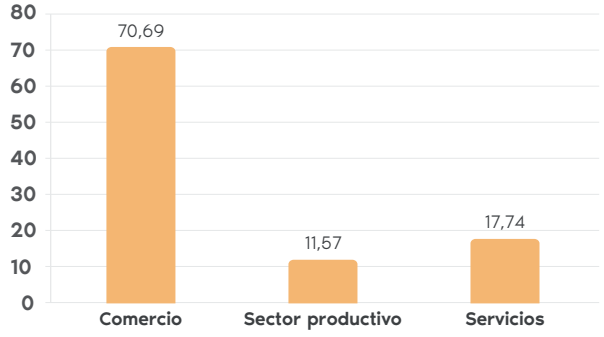
Algunas de las mujeres E&E tuvieron que cambiar de rubro y/o generar otro tipo de iniciativas para la sobrevivencia; las que pudieron salvar y mantener su negocio tuvieron que innovar o crear nuevas formas de comercialización de sus productos, adecuándolos al nuevo contexto.

"El año pasado hemos tenido que cambiar de rubro, porque la construcción se ha dejado al último, nos hemos ido a vender algo, limpieza, hacer lo que sea, cuidados a personas que necesitaban, arriesgando la salud. El sueldo era lo que nos podía pagar, por noche a veces por 50

bs, decíamos ya. Rescatábamos víveres, o pollo (para) cocinar". (Dirigenta SMTC)

Los emprendimientos y/o empresas de las mujeres se inscriben en un 70% en el comercio, en un 18% en la venta de servicios y en un 12% en el sector productivo. Quizá la explicación se da por la necesidad de mayor capital e inversión en un negocio de producción, dinero que no es necesario para emprendimientos de venta de comercio y/o servicios.

Gráfico 14. Sector Económico del Negocio



Fuente: Elaboración propia.

Las condiciones de género, clase, etnia/raza, edad y otras se entrelazan provocando situaciones de desigualdad que, según las mujeres y sus contextos, condicionan sus posibilidades de acceso. Con base en la encuesta aplicada en La Paz, Cochabamba, Santa Cruz y El Alto se logró establecer el **arquetipo de la mujer E&E informal**:

- El 62% se encuentra entre los 30 y 49 años.
- El 37.8% está casada, el 22.6% es conviviente y el 28% es soltera.
- El 55% es jefa de hogar.
- El 55% tiene hijos/as mayores de 14 años, el 44% tiene hijos/as menores de 14 años.
- El 78% tiene al español como lengua materna.
- El 80% se auto identifica mestiza.
- El 36% venció el nivel superior (universitario), el 34% aprobó el nivel secundario y el 20 % terminó el nivel técnico.
- El 58% cuenta con vivienda propia, el 22% con vivienda alquilada y casi el 12.34% con anticrético.
- El 89% es dueña de su emprendimiento y/o empresa.
- El 70% de los emprendimientos se inscribe en el comercio, el 18% en servicios y el 12% en el sector productivo.
- El 97.4% utiliza dinero en efectivo tanto para compras como para ventas.
- El 47% usa cuentas bancarias para el ahorro familiar, 41% para ahorro del negocio y 29.6% para recibir transferencias.

Según la muestra, el **perfil socioeconómico de las mujeres E&E informales** tiene las siguientes características: en su mayoría tienen entre 30 y 49 años, son jefas de hogar, casadas o convivientes, con hijos/as mayores de 14 años, auto identificadas como mestizas con el castellano como idioma materno, con estudios superiores, con casa propia, propietarias de su negocio establecido en el área de comercio y servicios.

Dado que las mujeres E&E incluso con estudios superiores (36%) se insertan en el trabajo informal y en el emprendedurismo; esta descripción encaja en análisis previos sobre el acceso de las mujeres al mercado informal mediante la creación de negocios que les permitan la sobrevivencia de sus familias, en un país con falta de oportunidades de acceso a empleos formales.

La jefatura femenina del hogar en más del 50% evidencia cómo la responsabilidad plena del trabajo reproductivo y productivo en el emprendimiento y/o empresa, así como del cuidado recae en las mujeres, generándoles limitaciones en cuanto al desarrollo de sus negocios hasta que sus hijos/as adquieran una relativa independencia. Tal realidad de sobrecarga desproporcionada en las mujeres responde a la falta de corresponsabilidad

de los hombres, familia, Estado y comunidad en el trabajo reproductivo y del cuidado. La auto identificación mestiza del 82% de las mujeres E&E con idioma materno castellano muestra la creciente incorporación de mujeres mestizas al mercado laboral informal, fruto de las precarias condiciones y barreras que enfrentan a la hora de acceder a un trabajo formal.

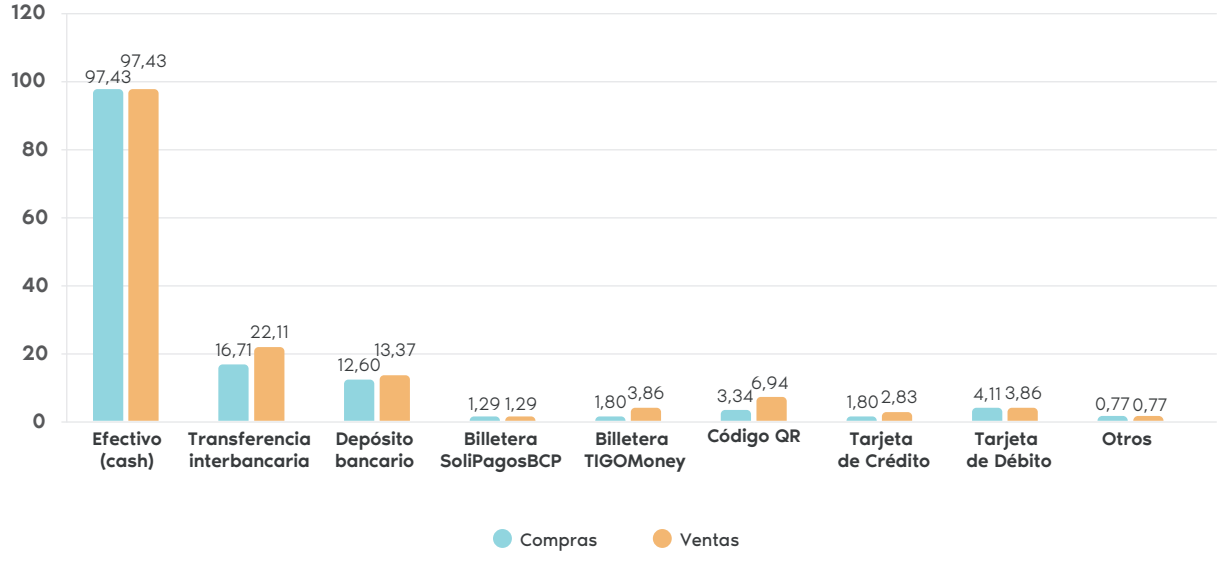
Desde una perspectiva interseccional, la situación socioeconómica de las mujeres E&E responde a un contexto de alta precarización laboral que influye en la incursión de mujeres mestizas con educación superior en el mercado informal, segmento que desde la creatividad trasforma su necesidad en un emprendedurismo condicionado por su responsabilidad plena en la sobrevivencia y subsistencia de sus familias y por su condición de género. La capacidad de las mujeres en sus emprendimientos y empresas está también condicionada por sus factores socioeconómicos, ya que determinan su acceso o no a créditos por no contar con propiedades para garantías o por no cumplir los diversos requisitos para la formalización de sus negocios, situación que quizá desemboca en la falta de capital para sus inversiones.

El contexto descrito explica por qué los emprendimientos y empresas de las mujeres E&E se establecen mayormente en el área de comercio y venta de servicios, sector que necesita menor tiempo de producción e inversión con ingresos inmediatos.

B. PERFIL FINANCIERO DIGITAL DE LAS MUJERES E&E

Las mujeres E&E usan masivamente dinero en efectivo (97.4%) tanto para compras como para ventas; en segundo lugar, aparecen las transferencias interbancarias como el medio más usado de pago digital, 16.7% las usan para hacer sus compras, mientras que el 22.1% las usan para recibir el pago de sus ventas. Respecto de otros medios de pago digitales, después de las transferencias interbancarias, los códigos QR van ganando terreno, especialmente para ventas.

Gráfico 15. Medios de Pago



Fuente: Elaboración propia.

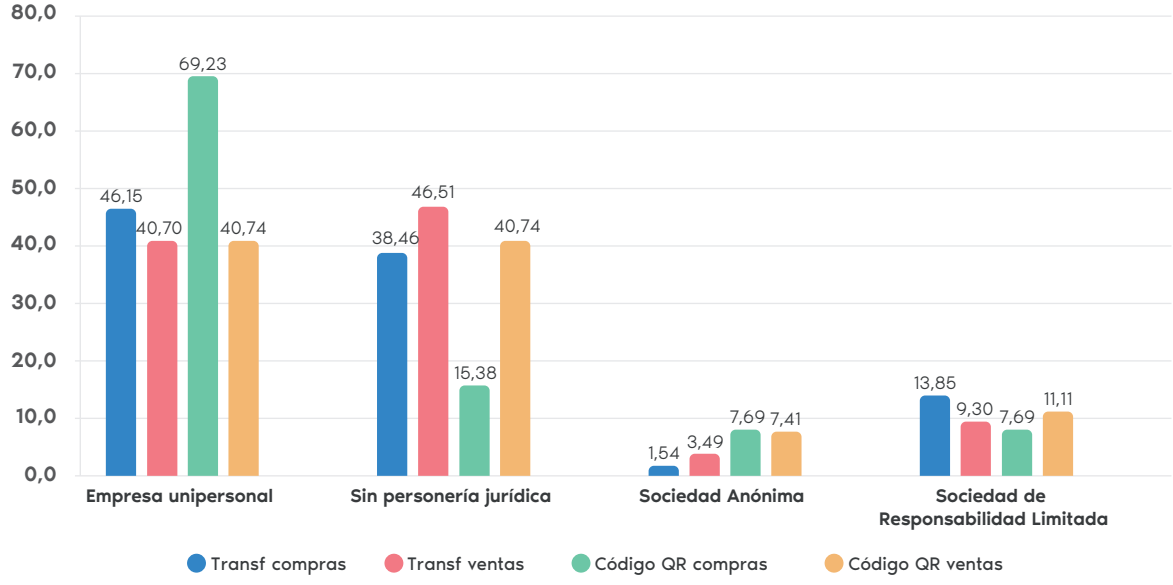
Foto: FAO Bolivia

Uso de transferencias bancarias y códigos QR

De alguna manera, ser una mujer E&E formal determina un mayor uso de transferencias bancarias en las compras, la relación es de un 54% para formales vs un 46% para informales; cambiando a un 50% para las formales en el caso de recibir el pago de sus ventas. En el caso de los códigos QR para compras, las mujeres E&E formales lo usan en un 69% y las informales en un 31%; para ventas se registra un 52% para formales y el resto para informales.

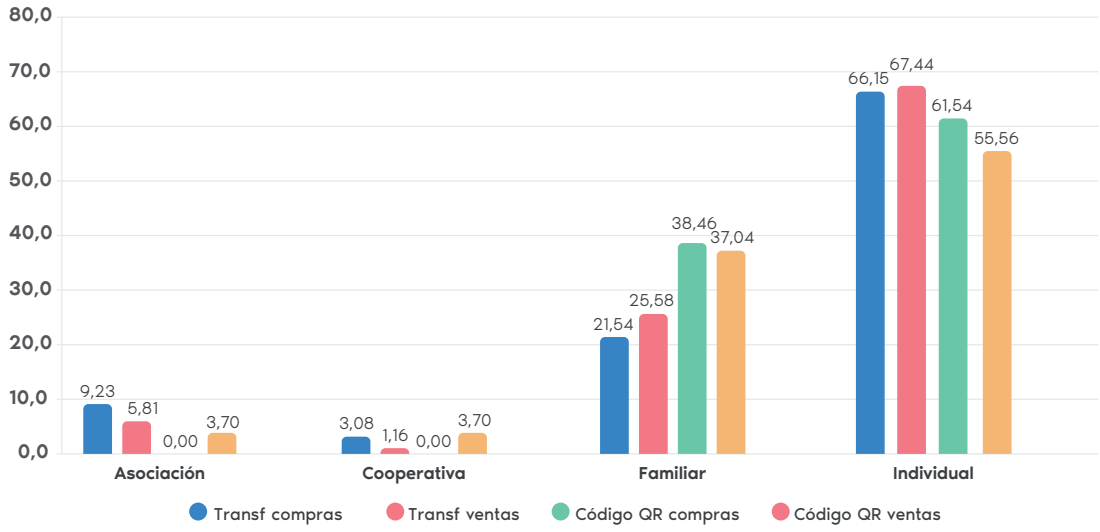
El uso de instrumentos digitales para compras o ventas se concentra principalmente en empresas unipersonales sin personería jurídica, dato que ratifica la importancia del uso de SFD para empresas que probablemente son emergentes o que no tienen una estructura formal. Esta situación se corrobora en el siguiente gráfico donde se ve la concentración de los pagos mediante transferencias bancarias o códigos QR.

Gráfico 16. Pagos Digitales por Tipo de Constitución



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 17. Pagos Digitales por Tipo de Emprendimiento



Fuente: elaboración propia con base en información de la ASFI

Los pagos por transferencias bancarias, tanto en compras como en ventas, son más usuales en los sectores de comercio y servicios, no así en actividades del sector productivo.

Cuadro 23. Pagos Digitales según Sector Económico (porcentaje)

Tipo de emprendimiento	Comercio	Sector Productivo	Servicios
Transf. Compras	46.2	16.9	36.9
Transf. Ventas	50.0	15.1	34.9
Código QR compras	38.5	23.1	38.5
Código QR ventas	40.7	25.9	33.3

Fuente: Elaboración propia.

El perfil financiero digital de las mujeres E&E se relaciona estrechamente con la forma, dinámica y condiciones socioeconómicas en las que se insertan en el sistema financiero tradicional. El 59% no usa ningún SFD frente a un 41% que sí lo usa, de este porcentaje:

- El 65% se concentra en el grupo de 19 a 39 años.
- El 53% tiene un nivel superior de educación (universidad).
- El 82.3% habla español.
- El 28.5% hace transferencias por internet, el 15.9% paga con billetera TIGO Money y el 12.3% usa código QR.
- El 22.1% recibe trasferencias bancarias como pago por sus ventas, el 16.7% hace sus compras.
- El 69% de empresas unipersonales y en empresas sin personería jurídica usa el código QR para compras y el 40.4% para ventas.
- Las transferencias bancarias, tanto en compras como en ventas, son más usuales en los sectores de comercio y servicios. Los códigos QR se usan en un 41% en el comercio y en un 33% en servicios.

Debido a la emergencia sanitaria por Covid-19, el acceso y uso a los SFD por parte de las mujeres se aceleró: 41% de las mujeres usa transferencias y código QR para sus compras y ventas. El perfil financiero digital se concentra en el rango de 19 y 39 años, el 53% tiene un nivel de educación superior, el 82% habla español y el 55.9% considera que la ventaja de utilizar los SFD es el ahorro del tiempo. Este perfil evidencia el reconocimiento de las ventajas del uso de los SFD por los sectores de mujeres jóvenes y medianamente adultas, con

mayor acceso y conocimiento de la tecnología, con un nivel de educación superior y de idioma español como primera lengua.

Sin embargo, a pesar de la pandemia, aún existe un 59% de mujeres E&E con grandes necesidades de digitalización que no utiliza los SFD debido a factores como la falta de ofertas de información, educación y capacitación, así como los prejuicios en torno a los servicios virtuales y el sistema financiero. Las mujeres entrevistadas y participantes de los grupos focales resaltaron la carencia de esfuerzos de las IFD o bancos para informarles sobre el tema; muchas relacionaron esta falta de acercamiento del sistema financiero con los sesgos de género que provocan, entre otros, desvalorización de la capacidad de las mujeres para acceder/gestionar créditos.

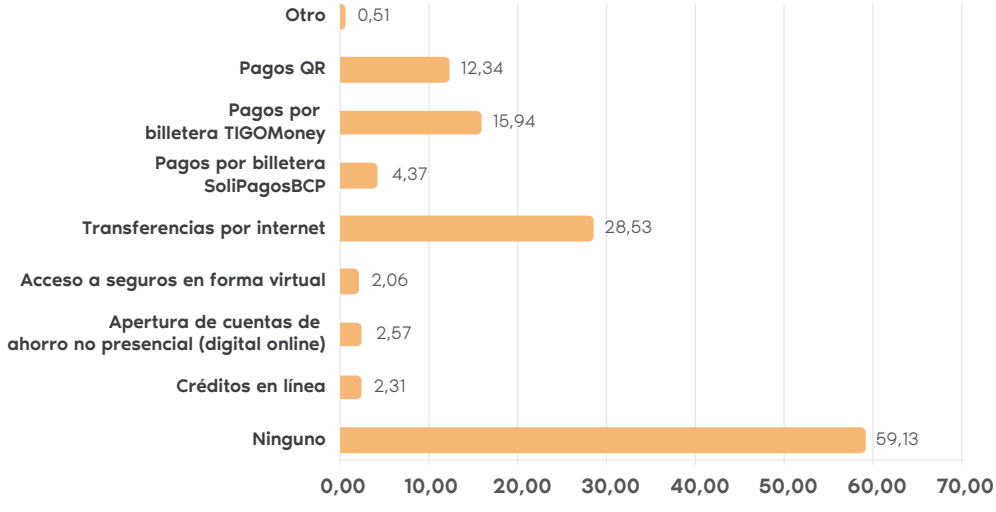
C. ACCESO Y USO DE SFD

El servicio más usado por las mujeres E&E son las transferencias por internet (28.5%); en segundo lugar, aparecen los pagos por billetera TIGO Money (15.9%); seguidos del uso de códigos QR (12.3%). Resalta el hecho de que la mayoría no usa ningún SFD: 59.1%.

Dada la ampliación de uso de SFD fruto de la necesidad creada por el COVID-19, el código QR es una herramienta usada por las mujeres con emprendimientos y empresas en proceso inicial de constitución.

> *"El QR era lo más fácil, porque tener sistema de pagos en línea con plataformas de comercio electrónico es bastante complejo por la cantidad de papeles, hasta que puedas tener para un plan de pagos, por ATC, requiere un proceso un poco largo que requiere requisitos de formalidad, porque tienes que tener registro en Fundempresa, tienes que tener todo, y generalmente las mujeres cuando están en una fase inicial, tienen el NIT pero todavía no tienen todos los documentos, están en un proceso, entonces no pueden cumplir los pagos por pasarelas que ATC les exige".* (Directora del Instituto de la Mujer y Empresa).

Gráfico 18. Proporción de Uso de SFD



Fuente: elaboración propia con base en información de la ASFI

El gráfico precedente muestra claramente que casi el 60% de las mujeres E&E no usan SFD y que solo el 28% usa transferencias por internet. Cruzando la información del último año sobre el uso de SFD con el desempeño del negocio capturada por la pregunta: ¿Cómo calificaría el crecimiento de su negocio en el último año?, se ve que un 26% de las encuestadas lo califica como bueno y muy bueno; de ese porcentaje, el 52% usa algún SFD como créditos en línea, apertura de cuenta *on-line*, seguros, transferencias, billetera móvil y QR. Es bueno tomar en cuenta esta simple correlación que muestra que más de la mitad de los buenos negocios tuvieron un crecimiento importante en el uso de SFD en la última gestión. Esta percepción se respalda en las entrevistas con E&E en los términos ilustrativos siguientes:

Foto: FAO Bolivia

"El uso de los servicios digitales permite captar más clientes, y brindar opciones de pago, también pagar a los proveedores". Grupo Focal 2, El Alto.

"Por Facebook se pueden ofertar productos y comprar mercadería, así como por WhatsApp, es útil dependiendo del rubro... hay buenas ofertas, se puede acordar entregas". Grupo Focal 1, El Alto.

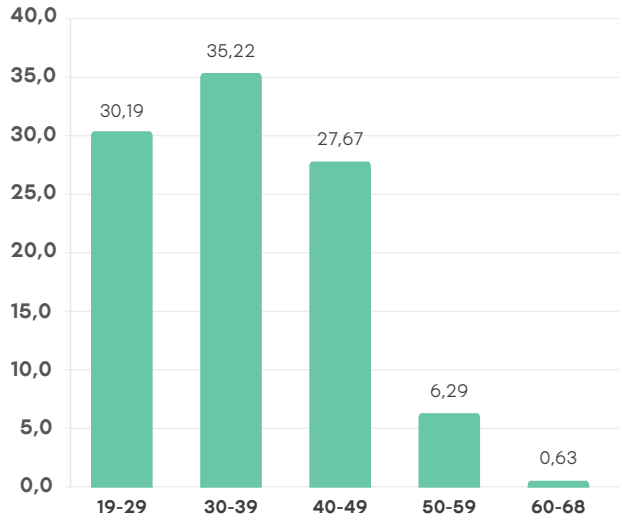
"... a mí me facilita en que no tengo que ir a cobrarlo, porque yo les paso la cuenta y me transfieren, así aumenta en mi cuenta, se realiza el delivery y ya todo está cancelado y eso para mí es cómodo". Grupo Focal 2, Santa Cruz.

"Yo, para pago de servicios básicos y transferencia a cuentas bancarias, también para pagos, es más seguro y no tienes ese miedo de llevar el dinero, es más fácil que te paguen y más fácil para servicios, pagar a terceros... más con la pandemia ha sido más rápido y más ágil". Grupo Focal 1 Cochabamba.

1. USO DE SFD POR RANGO DE EDAD

El uso de SFD se concentra en los rangos de edad de 19-29 años y 30-39 años. Es en el rango de los 30 años que existe una mayor proporción de mujeres que usan SFD.

Gráfico 19. Uso de SFD por Rango de Edad



Fuente: Elaboración propia.

El uso de las SFD por parte de mujeres E&E jóvenes y adultas se relaciona con tres elementos: primero, el acceso masivo a tecnología, uso de celulares y aplicaciones en los últimos 10 años; segundo, la necesidad de uso de SFD para continuar con los negocios en plena pandemia por Covid-19.

> *"Ninguna de las emprendedoras utilizaba el QR antes de la pandemia, había de todas las chicas, tres. Las chicas no sabían qué hacer, muchas quedaron sin fuentes laborales y tuvieron que iniciar su emprendimiento, que lo tenían en idea, pero tuvieron que hacer realidad". (Directora IME).*

Foto: ONU Mujeres

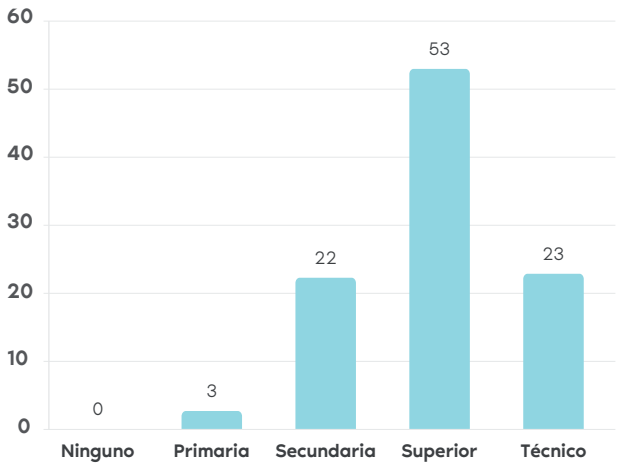
Y tercero, el inicio tardío de negocios por parte de las mujeres E&E que comienzan sus propios emprendimientos y/o empresas o se independizan de los de la familia entre los 30 a 39 años de edad, debido a roles de maternidad, cuidado de los hijos/as, trabajo doméstico, falta de servicios financieros adaptados a sus necesidades específicas y otros; factores que condicionan el tiempo que pueden dedicarle a la concreción de sus iniciativas en el mercado laboral formal o informal como titulares de sus actividades.

2. USO DE SFD POR NIVEL EDUCATIVO

El uso de SFD está correlacionado con el nivel de educación de las mujeres E&E, las que más los usan son las que han alcanzado un nivel educación superior en la universidad (53%). Parece que

contar con educación secundaria o educación técnica determina un mismo nivel de uso de SFD.

Gráfico 20. Uso de SFD por Nivel Educativo



Fuente: Elaboración propia.

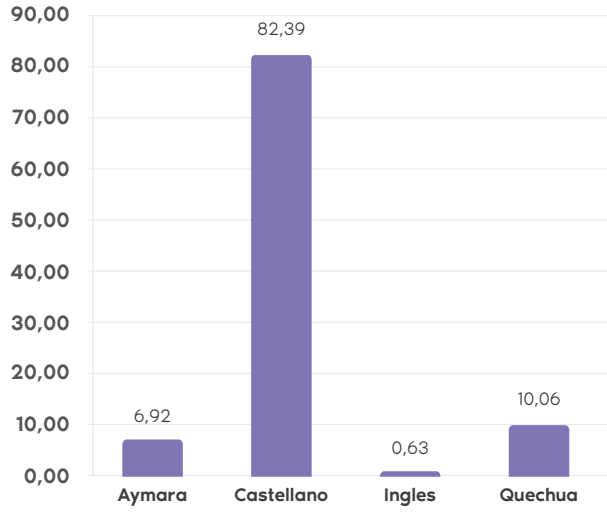
Resulta importante resaltar el rol fundamental que tienen las asociaciones y organizaciones de mujeres E&E a nivel educativo y de formación, con procesos para la actualización de sus socias en marcos normativos, marketing, educación financiera, capacitación en manejo de redes sociales y otros. Este tipo de espacios de capacitación facilitan el acceso de las mujeres a los servicios financieros y mejora el trabajo en el emprendimiento y/o empresa.

> *"Pasamos cursos virtuales que nos ha dado la alcaldía, así como FAUTAPO, nos han dado cursos de cómo hacer publicaciones en Facebook, Instagram, de digitalización comercial, eso lo estamos aplicando ahora". (Dirigenta Asociación Ajayu de los Andes).*

3. USO DE SFD SEGÚN IDIOMA

De las mujeres que usan SFD, el 82.3% habla español o castellano, el 10% quechua y el 7% aymara, como lenguas maternas. Es probable que el mayor uso de SFD en personas que hablan español se explique precisamente porque la oferta y toda la información se presenta en español, situación que obviamente limita el uso de personas que no hablen esa lengua, quizá en números mayores en algunas áreas rurales de Bolivia.

Gráfico 21. Uso de SFD por Idioma

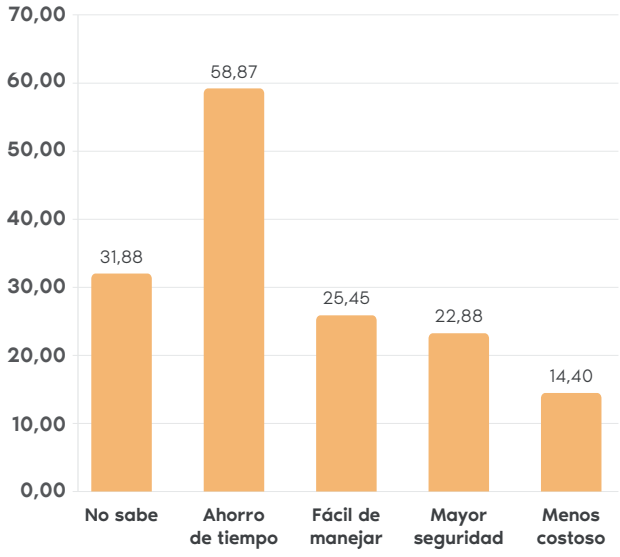


Fuente: Elaboración propia.

4. BENEFICIOS DE USAR SFD

La mayoría de mujeres E&E usuarias de SFD (55.9%) identificaron el ahorro de tiempo como su principal ventaja; un 25.4% los considera además fáciles de manejar; y solamente un 14.4% los considera menos costosos que los servicios financieros convencionales. Un buen porcentaje de mujeres E&E (el 31.8%) no saben o no identifican cuáles son los beneficios de usar SFD, situación que tiene que ver con la falta de difusión y orientación de los bancos sobre la oferta de estos productos y de servicios, así como sus facilidades.

Gráfico 22. Beneficios de Usar SFD



Fuente: Elaboración propia.

Foto: ONU Mujeres

El siguiente cuadro muestra el porcentaje de mujeres E&E, según edad, que perciben los distintos beneficios de usar SFD. En todos los rangos etarios hay un porcentaje importante que identifica el ahorro de tiempo como el principal beneficio; pero es en el rango de edad de 50-59 años en el que se aprecia el mayor número de mujeres que no saben cuáles son los beneficios de usar SFD.

> *"En el pago de servicios es más fácil por el hecho de no hacer filas, en la pandemia ha ayudado demasiado a que no se contagie la gente, a que no haya aglomeraciones y eso ayuda a poder hacerlo desde el celular y con la digitalización del código QR, te facilita mucho más el poder pagar en mercados, sí, es una gran ayuda". (Grupo Focal 1. Cochabamba).*

El uso del tiempo para las mujeres E&E es un factor crucial; en los grupos focales valoraron 1) la agilidad de las transferencias o pago de servicios de manera digital, que no requiere dejar su espacio de negocios, reproducción y cuidado de sus familias, facilitando el cumplimiento de estos roles de manera simultánea; y 2) el cuidado del entorno como el de los/as clientes/as de la empresa/emprendimiento en tiempos de la cuarentena, facilitando los pagos y transacciones.

> *"(...) las personas que tienen negocios, también los que compran, es más fácil pagar mediante servicios digitales transacciones y aplicaciones". (Grupo Focal 1. Santa Cruz).*

Foto: ONU Mujeres

Las facilidades que identifican las mujeres E&E en los grupos focales tienen que ver con sus experiencias en el contexto pandémico, así como con sus posibilidades de tiempo y acceso a la tecnología, condicionadas por sus realidades socioeconómicas y los sesgos de género.

A esta realidad difícil y en clara desventaja se suma la falta de enfoque de género en el sistema financiero que exige los mismos requisitos para hombres empresarios y emprendedores y para mujeres E&E, desconociendo las diferentes condiciones de género en aspectos sociales, económicos y políticos en las que ellas se insertan en el mercado laboral. Esta realidad de falta de información, apoyo, relación y oferta específica en el sistema financiero tradicional, así como maltrato de parte del personal que trabaja en él, fue señalada por muchas mujeres E&E durante las entrevistas y grupos focales, situación que repercute también en su uso de SFD.

D. PROBLEMAS DE ACCESO A LA TECNOLOGÍA DIGITAL

Para las mujeres E&E, tener electricidad (99.5%) o la posesión de celular (99.2%) no son un problema para su acceso a SFD; sin embargo, sólo el 78.9% de las encuestadas goza de un teléfono inteligente (*smartphone*). Es decir, 3 de cada 10 mujeres no cuentan con un celular inteligente, debido a factores netamente económicos que marcan una diferencia entre ellas; tal es el caso de las mujeres de asociaciones y sindicatos de constructoras y artesanas con iniciativas de emprendimientos de sobrevivencia en el mercado informal.

Cuadro 24. Beneficios de Usar SFD según Edad

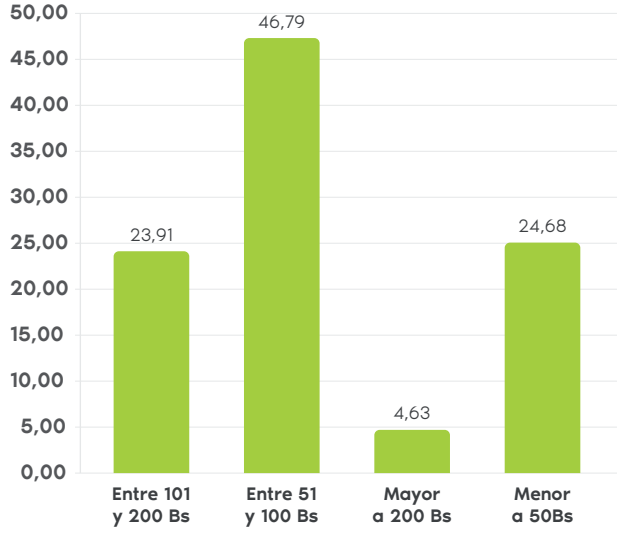
Rango	No sabe	Ahorro de tiempo	Fácil de manejar	Mayor seguridad	Menos costoso	Total
19-29	12.78	37.59	23.31	15.04	11.28	100
30-39	12.50	43.50	18.50	17.50	8.00	100
40-49	25.53	34.57	13.83	15.43	10.64	100
50-59	50.85	35.59	3.39	5.08	5.08	100
60-68	23.53	35.29	17.65	11.76	11.76	100

Fuente: Elaboración propia.

> *"(...) muchas de mis compañeras no tienen ni el aparato inteligente, porque la mayoría ha utilizado un aparato para el estudio de los hijos, no tenemos mucha capacitación en eso de las redes, queríamos preparar un video para ofrecer nuestros servicios, pero no estamos capacitadas, lo único que usamos es WhatsApp, y llamadas porque es lo más barato. Con dos pesos de internet nos alcanza todo el día. No estamos preparadas. A veces hay 5 hijos y tienen que estudiar con eso".* (Dirigenta del Sindicato de Mujeres Trabajadoras Constructoras).

El costo de la telefonía celular es también un factor importante para el acceso a planes prepago o post pago. La mayoría de las usuarias, con un 46.79%, gasta entre Bs. 51 y 100 al mes; el 24% gasta menos de Bs. 50; el 23.91% entre Bs. 101 y 200; y sólo el 4.6% gasta más de Bs. 200 mensuales. El 95.6% de las mujeres E&E con un celular inteligente accede a internet a través de ese dispositivo; sin embargo, utilizan los planes más baratos.

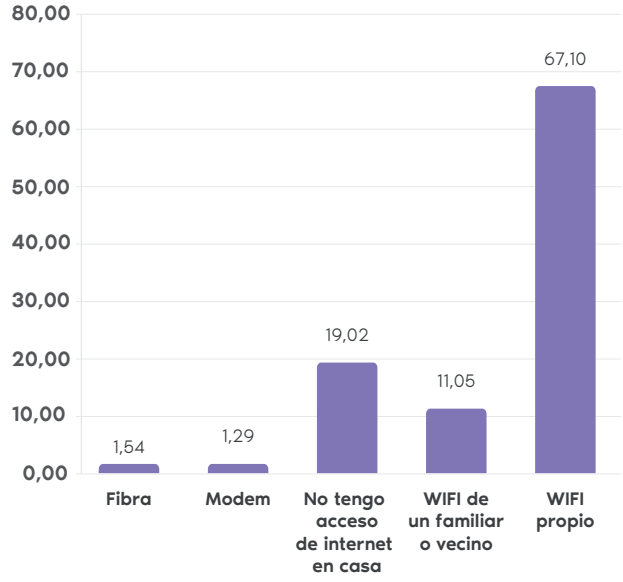
Gráfico 23. Costo Mensual



Fuente: Elaboración propia.

Respecto al uso de internet en casa, el 67.1% de las E&E tienen WIFI propio, mientras que un 11% usa WIFI de un/a familiar o vecino/a; el 19% - que no es poco - no tiene internet en su domicilio.

Gráfico 24. Internet en Casa



Fuente: Elaboración propia.

Foto: ONU Mujeres

Foto: ONU Mujeres

El mayor problema al que generalmente se enfrentan las mujeres E&E es el uso compartido de internet, que se agrava cuando, además, en algunos casos, se usa en un mismo dispositivo. Un 24% de las mujeres comparte el internet con el núcleo familiar, es decir con la pareja e hijos/as.

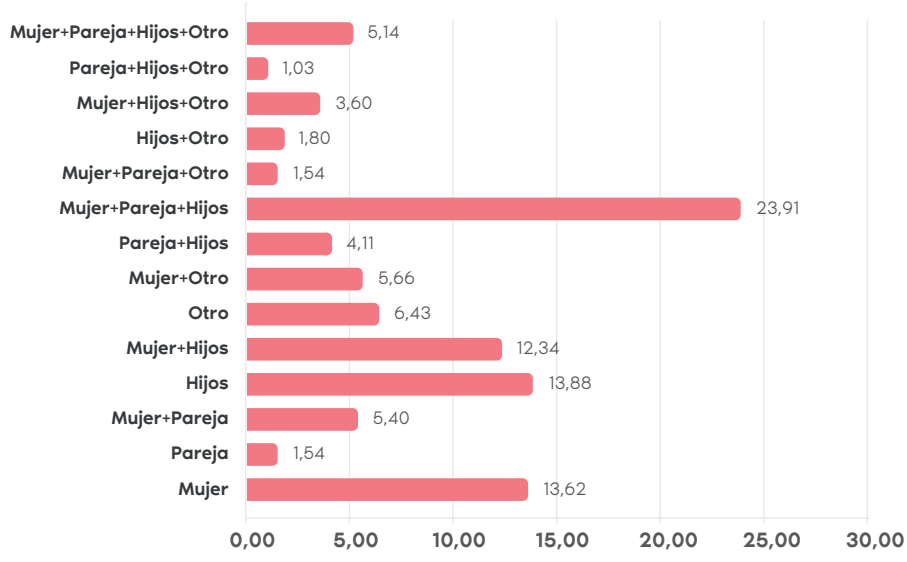
Uso compartido para negocio

Solamente el 13.88% de las mujeres E&E utiliza internet exclusivamente para sus negocios; esta situación de priorización tiene que ver con la diferenciación entre hombres y mujeres para dedicarse plenamente a sus emprendimientos y/o empresas y contar con todos los medios para hacerlo.

> *"De alguna manera, tenemos temas de género, el comportamiento de los varones es más enfocado en trabajar en sus emprendimientos, en cambio entre mujeres somos más amplias, estamos viendo la comida, la casa, los hijos".* (Directora Mujer Montaña).

Esta situación les impide un desarrollo pleno de sus capacidades para construir su autonomía en el manejo económico de sus negocios.

Gráfico 25. Usuarios/as de Internet en el Hogar

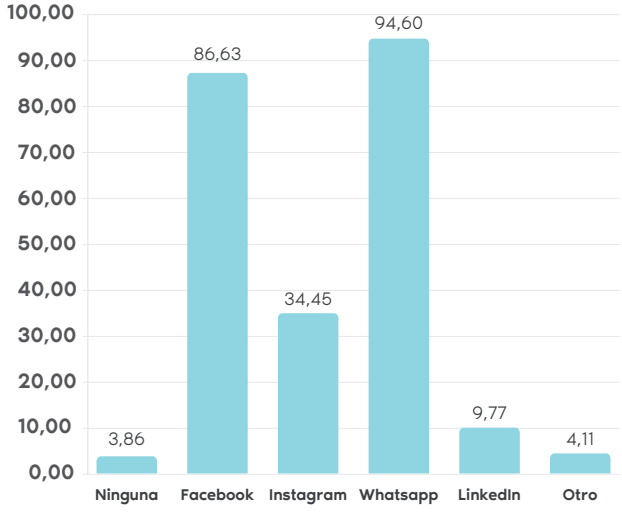


Fuente: Elaboración propia.

E. USO DE REDES SOCIALES, TELEFONÍA, INTERNET, INTERACCIONES EN LÍNEA

La mayoría de las mujeres E&E usa Facebook y WhatsApp como las principales formas de difusión, construcción de redes, marketing de su producto y otros. La categoría otro incluye principalmente a Tik Tok. El 82.5% de las encuestadas manifiesta usar las redes sociales todos los días.

Gráfico 26. Uso de Redes Sociales (tipo de red)



Fuente: Elaboración propia.

El siguiente cuadro muestra el porcentaje de uso de redes sociales según nivel educativo. Aunque las diferencias no son significativas, Facebook es usado principalmente por mujeres que alcanzaron la secundaria, mientras que WhatsApp es utilizado principalmente por mujeres que alcanzaron la primaria. Sorprendentemente, Instagram es la red social preferida por mujeres con educación superior y técnica.

El uso de redes sociales se dedica principalmente a la comunicación con la familia o amigos (80%); no obstante, esta conexión masiva de bajo costo es un espacio que genera posibilidades de apertura de plataformas de asociaciones, relación con organizaciones de mujeres E&E, difusión y marketing de productos, como es el caso de Mujeres Cactus de Cochabamba.

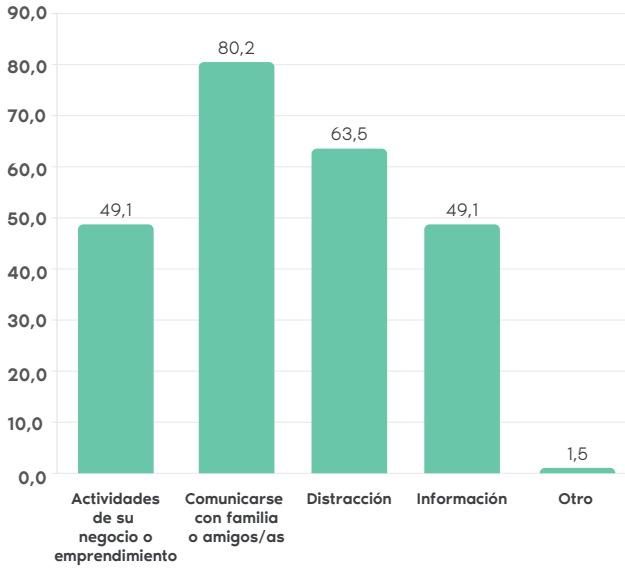
> *"En la pandemia hemos creado una plataforma en Facebook, para saber qué hace la otra, para apoyarnos, es una plataforma publicitaria y de apoyo a nuestros emprendimientos, son unas 30.000 personas a nivel nacional inscritas hasta julio de este año".* (Directora de Mujeres Cactus).

Cuadro 25. Uso de Redes Sociales según Nivel Educativo

RR.SS.	Ninguna	Primaria	Secundaria	Superior	Técnico
Ninguna	0.00	13.79	1.90	0.26	0.52
Facebook	33.33	31.03	41.06	34.62	38.66
Instagram	0.00	5.17	6.84	19.74	18.56
Whatsapp	66.67	48.28	47.91	34.87	39.18
LinkedIn	0.00	0.00	1.14	7.95	2.06
Otro	0.00	1.72	1.14	2.56	1.03
Total	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

Fuente: Elaboración propia.

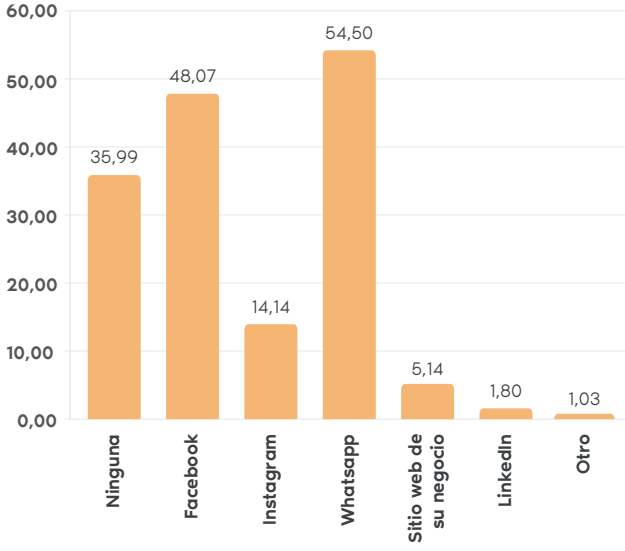
Gráfico 27. Uso de Redes Sociales (tipo de uso)



Fuente: Elaboración propia.

Las mujeres E&E usan en su mayoría Facebook y WhatsApp para publicitar su negocio, en menor medida Instagram. Existe un 36% de las mujeres que no usa ninguna red social para hacer publicidad.

Gráfico 28. Redes Sociales para Publicidad



Fuente: Elaboración propia.

El acceso a tecnología está condicionado a la brecha digital de género que incluye, entre otros, el acceso a dispositivos tecnológicos (teléfonos celulares, tabletas y otros), los conocimientos sobre aplicaciones y servicios digitales para el desarrollo de emprendimientos, el costo del internet y su uso mediado por las necesidades de la familia (uso del celular para la educación de los/as hijos/as). En el caso de redes sociales, casi el 95% señala utilizar WhatsApp y Facebook; a pesar de que estas aplicaciones son los espacios más propicios para generar redes de consumo, venta, coordinación y organización (además de facilitar la interacción con plataformas de mujeres emprendedoras que apoyan la difusión y enlaces), solo el 49% las utiliza para publicitar sus emprendimientos y empresas.

F. ALFABETIZACIÓN DIGITAL Y EDUCACIÓN FINANCIERA DIGITAL

La mayoría de las mujeres E&E (82%) no recibió ni educación financiera, ni educación financiera digital. Existe solo un 9.5% de mujeres que recibió educación financiera, pero no digital; y un 7.5% de mujeres E&E recibió ambos tipos de educación financiera. El porcentaje de mujeres que solo recibió educación financiera digital, como era de esperar, es muy bajo y asciende apenas al 1%.

Cuadro 26. Educación Financiera y Digital (porcentaje)

		Educación Financiera Digital	
		NO	SI
Educación Financiera	NO	82.0	1.0
	SI	9.5	7.5

Fuente: Elaboración propia.

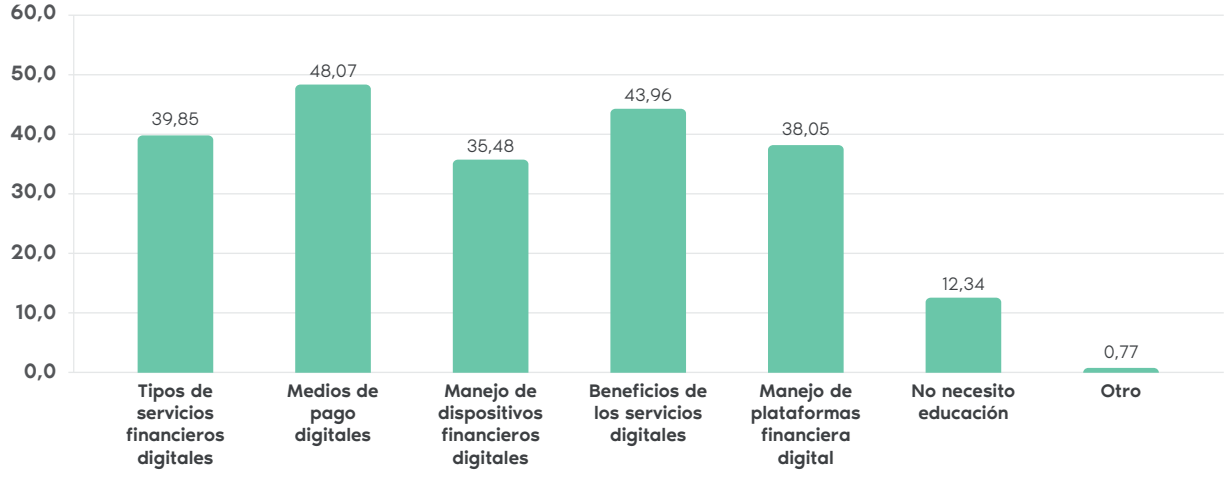
Foto: ONU Mujeres

Sobre las necesidades específicas de aprendizaje de las mujeres E&E dentro de la educación financiera digital, se observa un 48% para medios de pago y un 40% para tipos de servicios financieros digitales.

Es importante resaltar que el 12.3% de las encuestadas no considera necesaria la educación financiera digital debido, en algunos casos, a que ya cuentan con esos conocimientos por sus estudios o experiencia. Complementariamente, en los grupos focales, las mujeres indicaron otras principales razones: mi negocio no es grande todavía, igual no voy a entender, no manejo mucho dinero, soy muy mayor para eso de digital, basta con las reuniones, no entiendo la tecnología, prefiero efectivo. La manifestación de algunas mujeres E&E de no contar con educación financiera es reflejo, muchas veces, de los emprendimientos de sobrevivencia con poco capital, poca inversión, desconfianza y mucho miedo al riesgo de incursionar en las aplicaciones de SFD.

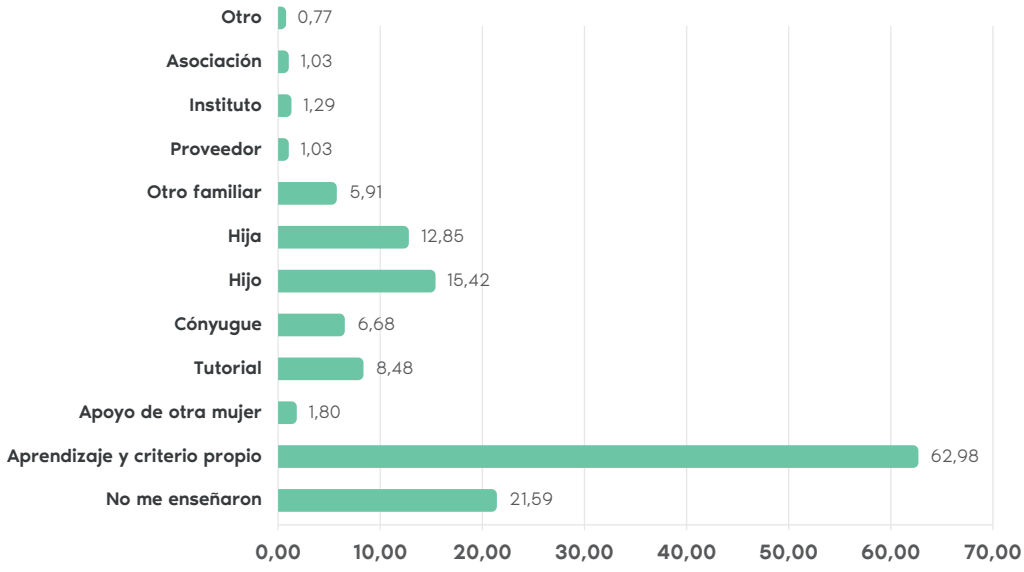
Según la muestra, la mayoría de las mujeres E&E (63%) indican que aprendieron a usar las aplicaciones por sí mismas (con criterios propios); un 21.6% manifiesta que no les enseñaron a usar aplicaciones; un 15.4% dice haber aprendido a través del hijo; y un porcentaje un poco menor a través de la hija; de hecho, un 28.3% aprendió de su hijos e hijas. Sin embargo, las E&E sostienen una necesidad de información sobre los benefi-

Gráfico 29. Necesidad de Educación Financiera Digital



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 30. Formas de Aprender a Usar Apps



Fuente: Elaboración propia.

cios de los SFD para contrarrestar sus dudas y desconocimiento, así como sobre los medios de pago en los servicios digitales; acciones de educación que podrían iniciar una nueva forma de relacionamiento entre las mujeres E&E y los SFD.

La formación en educación financiera, uso de redes sociales, administración/gestión de negocios y otros se concentra actualmente en organizaciones y asociaciones de mujeres E&E como por ejemplo la OMEB, ASOESBO, IME, Mujer Montaña y Mujer Cactus; situación que muestra que no están informadas o no acceden a las iniciativas de educación y formación de bancos o IFD.

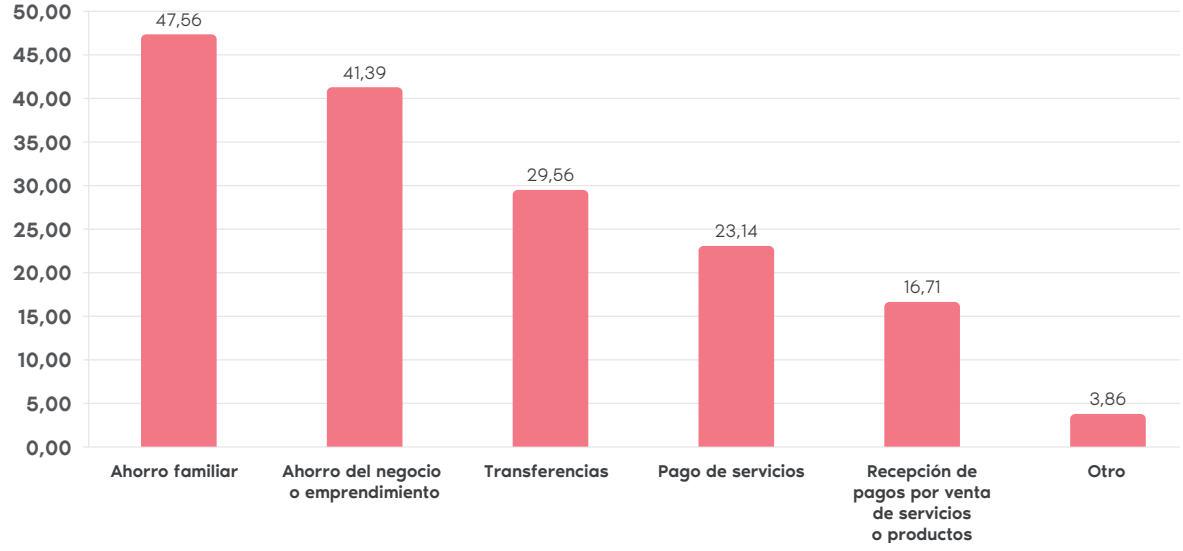
G. OPCIONES PARA INCREMENTAR EL ACCESO Y USO DE SFD ENTRE MUJERES

En varios países se logró incrementar el acceso y uso de SFD entre mujeres al recibir sus bonos (o cualquier transferencia del Estado a los hogares o individuos) a través de una transferencia bancaria directo en su cuenta; tal acción no sólo ayudó a que, por necesidad, aprendan a usar SFD, sino que también coadyuvó en su independencia y capacidad del manejo autónomo de su dinero. En Bolivia, el pago de las transferencias condicionadas del gobierno (bonos) todavía se realiza de manera presencial y personal; cambiar esta modalidad ayudaría mucho a que las mujeres pudieran incrementar sus capacidades digitales. El siguiente gráfico sobre uso de cuentas bancarias por parte de las mujeres E&E muestra que se enfocan en el ahorro familiar (47%), el ahorro del negocio (41%) y solamente el 29.6% en recibir transferencias entre personas.Sin embargo, el acceso y uso de los SFD de las mujeres E&E está condicionado por factores estructurales relacionados con su disposición en el mercado laboral informal, desde su condición de género (demarcada por sus responsabilidades en el trabajo doméstico y del cuidado de la familia) hasta los sesgos de género que aparecen en la mayoría de los bancos que no contemplan ofertas y planes específicos para este

segmento de población. Esta realidad también tiene que ver con el hecho de que muchas de las mujeres E&E no pueden acceder a créditos debido a la desconfianza hacia los emprendimientos de mujeres, y por la burocracia financiera que les exige requisitos importantes que la mayoría no puede cumplir.

> Para la directora del Instituto de la Mujer y Empresa, uno de los factores es que: *"El 63% de las emprendedoras son informales y no pueden sacar un crédito porque no son formales"*. (Directora IME).

Gráfico 31. Uso de Cuenta Bancaria



Fuente: Elaboración propia.

Foto: ONU Mujeres

"Los varones por ser varones entran a una entidad financiera (...) ellos sacan fácil, en las entidades financieras por el hecho de verlos hombres y trabajadores, pero si ven a las mujeres, nos dan menos importancia y nos dan menos credibilidad". (Dirigenta del Sindicato de Mujeres Constructoras).

No existen ofertas o planes que las mujeres puedan asumir como propios o hechos para ellas. *"Yo que estoy informada, no puedo identificar un programa o plan específicamente de mujeres".* (Directora IME).

Otro factor de mucha influencia es la condición de informalidad, que se convierte en una barrera importante a la hora de demostrar sus ingresos, situación que frena la posibilidad de un acercamiento real entre las mujeres E&E y el sistema financiero. Sin embargo, las asociaciones y organizaciones de mujeres, resaltaron que utilizan estrategias colectivas ofertadas por algunas IFD para acceder al capital con el acceso a créditos.

"Se tiene que tener un capital, es el obstáculo más grande, teníamos pedidos, pero en la compra de la fibra de alpaca cuesta caro, y como tenemos préstamos comunales no individuales de CRECER, Pro Mujer, DIACONIA, de ahí sacamos el préstamo para pagar a las personas para hacer los pedidos. Para comprar materia prima". (Dirigenta Asociación Ajayu de los Andes).

Es necesario establecer nuevas formas de trabajo entre las IFD y los bancos con las mujeres E&E, que establezcan planes especializados para ellas y que faciliten el acceso a los servicios financieros, permitiendo la construcción de una cultura de uso financiero digital.

Foto: RED HABITAT

¿Cómo acceden, cómo usan y qué necesitan las mujeres MyPE de los SFD?

Problemas de acceso a la tecnología digital

- 95.6% accede en un smartphone
- Sólo 78.9% tiene un smartphone (3 de cada 10/por falta de dinero)
- Altos costos de internet (sólo usan planes más baratos)
  - 67.1% tienen WIFI
  - 19% no tiene internet
  - 11% usa WIFI de vecinos/familiares
  - Falta de conocimientos sobre aplicaciones y servicios digitales
- 24% comparte el uso del smartphone con la familia (pareja/hijos/as)
- Uso compartido para negocio
- Solo 13.88% usa exclusivamente para el negocio

Uso de redes sociales, telefonía, internet, interacciones en línea

- 82.5% usa redes sociales todos los días
  - WhatsApp: nivel primario / Facebook: universitarias / Instagram: educación superior y técnica
  - 80% para comunicarse con la familia
  - Sólo 49% usa en mayor medida Facebook y WhatsApp para publicitar su negocio
    - **ATENCIÓN** - 36% no usa ninguna red para publicidad

Alfabetización digital y educación financiera digital

- 82% no recibió educación financiera
- 9.5% recibió educación financiera, no digital
- 7.5% recibió educación financiera y educación digital
- 1% recibió educación financiera digital
- **ATENCIÓN:** 12.3% no considera necesaria esta formación, quizá por:
  - Negocios pequeños / poco dinero
  - Falta de tiempo
  - Preferencia por el dinero en efectivo
  - Miedo a no entender
    - Por falta de conocimiento / por edad

Acceso y uso de SFD

- Más de la mitad de los buenos negocios tuvieron un crecimiento importante en y con el uso de SFD (2021)
- Usos:
  - Entre los 19 - 29 y 30 – 39 años (más mujeres en los 30)
  - A mayor nivel educativo/de formación: mayor uso (53% con estudios universitarios)
    - Papel importante de asociaciones y organizaciones de mujeres
  - 82.3% habla español, 10% quechua, 7% aymara
    - **ATENCIÓN** - Oferta e información sobre SFD está en español
  - Beneficios
    - 55.9% ahorro de tiempo
    - 25.4% facilidad de uso
    - 14.4% menos costos
    - ATENCION - 31.8% NO SABE / NO IDENTIFICA LOS BENEFICIOS

Opciones para incrementar el acceso/uso de SFD entre mujeres

- Pago de bonos / transferencias del Estado directo en la cuenta de la mujer
  - Impulsa
    - El acceso
    - Capacidad de uso
    - Manejo autónomo de su dinero
- Nuevas formas de trabajo entre las IFD/Bancos con las mujeres E&E con:
  - Con planes especializados que faciliten el acceso a SFD
    - Que impulsen una cultura de uso financiero digital

Perfil financiero digital de las mujeres E&E

- El uso de instrumentos digitales (compra/venta) se incrementó por el COVID-19 y se concentra en empresas unipersonales sin personería jurídica
- 97% usa dinero en efectivo (compra/venta)
- Del total de mujeres que usan SFD: 28.5% usa transferencias por internet (compra/venta, la mayoría en comercio/servicios) / 15.9% paga con Billetera Virtual / 12.3% usa código QR
  - 54% formales y 46% informales usan transferencias
  - 69% formales y 31% informales usan códigos QR
    - 41% en comercio
    - 33% en servicios
  - 22.1% hace transferencias para recibir pagos / 16.7% para comprar
  - 69% de empresas unipersonales y sin personería jurídica usa QR para compras y 40.4% para ventas.
- 65% está entre los 19 y 39 años
- 53% tiene estudios universitarios
- 82.3% habla español

Arquetipo de las mujeres E&E del sector informal

- 55% son jefas de familia
- 37% está casada / 22.6% es conviviente / 28% es soltera
- 62% está entre los 30 y 49 años
- 80% se auto identifica como mestiza, seguidas de aimaras y quechuas
- 36% nivel educativo superior / 34% nivel secundario / 20% técnico
- 58% vivienda propia / 225 alquiler / 12% anticrético / 7% prestada / 1% mixto o a cambio de servicios
- 89% propietarias de sus negocios
- 55% tiene hijos/as mayores de 14 años / 44% menores de 14 años
- 78% habla español como lengua materna
- 70% en comercio / 18% en servicios / 12% sector productivo
- 47% usa sus cuentas bancarias para el ahorro familiar / 41% ahorro del negocio / 29.6% para recibir transferencias

Foto: ONU Mujeres

V. EXPERIENCIAS INTERNACIONALES DE SFD REFERENCIALES PARA BOLIVIA

Según Fareed et al. (2017), la inclusión financiera es multidimensional ya que engloba conceptos referidos al ahorro, crédito, seguros, remesas, transferencias, medios de pago, educación financiera y otros, que se añaden de acuerdo a la evolución de los sistemas financieros y las necesidades de cada país o región. En ese sentido, la inclusión financiera constituye una herramienta para aumentar la calidad de vida de las personas.

Sin embargo, en la práctica, el uso de productos y servicios financieros no es homogéneo en la población, existen diferencias de acuerdo a características individuales, geográficas, sociales y económicas, como lo señala el PNUD (2020). Una característica que define la participación en los productos y servicios financieros es precisamente el género: a nivel mundial, solo el 37% de las mujeres posee una cuenta bancaria en el sistema formal, comparado con el 46% de los hombres (Demirguc-Kunt y Klapper, 2012).

De alguna manera, la pandemia por Covid-19 aparecida a principios del 2020 aceleró el proceso de inclusión financiera de la población en general y de grupos vulnerables en particular, entre los que se encuentran las mujeres; a pesar de ello, queda un largo camino por recorrer para muchos países. Por esta razón, es necesario entender qué se hizo en otras latitudes con relación a la mejora

de la inclusión financiera de las mujeres, a fin de nutrir el diseño de políticas que se adecuen al contexto boliviano.

A. EVIDENCIA INTERNACIONAL

El cierre de la brecha de género en la inclusión financiera llevó a la implementación de muchos programas e iniciativas por parte de gobiernos, instituciones privadas y organismos internacionales. Una publicación del Banco Mundial (2017) muestra que los SFD constituyen un medio efectivo para acelerar la inclusión financiera de las mujeres y su empoderamiento. Aunque, a nivel mundial, los pagos digitales crecieron rápidamente con el uso de más del 52% de la población, la brecha digital entre hombres y mujeres continua con un promedio de un 7% a nivel global y de un 10% en América Latina y el Caribe[58]. Si bien, las mujeres aún están rezagadas respecto de los hombres en cuanto al número de usuarios/as de SFD, la tasa de crecimiento de usuarias mujeres es mayor a la de los hombres, especialmente en países de ingresos bajos y medios (AFI, 2020). En los países de ingresos bajos, la adopción de SFD y pagos móviles es más alta, pero al mismo tiempo albergan a la mayoría de la población mundial no bancarizada. Por lo expuesto, los SFD son útiles para combatir la brecha de género y liderar el camino hacia la inclusión financiera holística en general. En el mundo, los SFD ayudan a resolver tres problemas que comúnmente enfrentan las mujeres en el manejo de sus finanzas:

Movilidad, relacionada con el hecho de que las mujeres no pueden abrir y utilizar servicios financieros tan fácilmente como los hombres, por distintas razones: trabajo en el hogar, trabajo con pagos por día y otros. En ese sentido, los SFD permiten realizar transacciones sin salir de casa, mitigando así el problema de la movilidad y reduciendo así el costo de oportunidad en el que incurren las mujeres al dejar las responsabilidades del hogar, perder salarios por día o gastar dinero en transporte.

Conveniencia, referida a la posibilidad que brindan los SFD de realizar transacciones en cualquier momento del día y en cualquier día, incluido el fin de semana. En muchos países, las mujeres se consideran principalmente cuidadoras de la familia y pasan una cantidad significativa de su tiempo en trabajo no remunerado, razón por la que las horas de la noche son propicias para concretar sus transacciones de negocio.

Seguridad, tiene que ver con dos aspectos: el mayor riesgo al que se enfrenta una mujer en posesión de dinero en efectivo y la posibilidad de lograr cierta independencia en el manejo de sus finanzas. Los SFD garantizan confidencialidad, rapidez y seguridad, hecho que a su vez permite que las mujeres puedan tomar decisiones de manera autónoma.

58 Según datos de la tercera ronda del *Findex* en 2017.

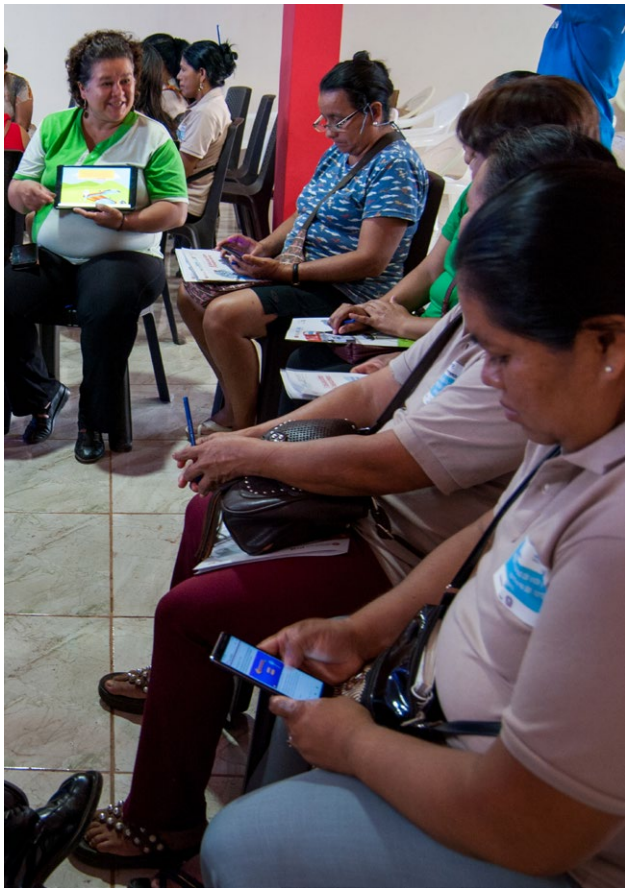


Foto: ONU Mujeres

La evidencia internacional muestra también que las mujeres enfrentan una serie de desafíos al momento de usar los SFD, uno de ellos es la aún limitada red de pagos digitales en actividades que son típicamente "de mujeres". En economías con mucho efectivo, la mayoría de los/as comerciantes en las zonas rurales no aceptan pagos digitales; además, muchas veces las mujeres no tienen un flujo de caja regular, situación que también les impide el uso de SFD.

La propiedad de teléfonos celulares por parte de mujeres es otro tema no menor. Según un reporte del programa de dinero móvil GSMA (2018)[59], en muchos países, las mujeres de bajos y medianos ingresos todavía tienen un 33% menos de probabilidades que los hombres, de usar dinero móvil y un 10% menos de probabilidades de poseer un teléfono móvil. Se suma, la falta de interfaces móviles adecuadas que admitan idiomas locales al momento de realizar transacciones financieras; y el hecho de que la mayoría de los productos que ofrecen las *Fintech* se basa principalmente en aplicaciones que funcionan sólo en teléfonos inteligentes, dispositivos que no son de uso masivo entre las mujeres. Muchas mujeres, a pesar de tener celulares inteligentes, no posean suficientes conocimientos o educación para gozar de los SFD, ya sea por su bajo nivel educativo o por la edad que no les permite exponerse al uso de aplicaciones o a hablar/interactuar con personas en los puntos de venta.

B. EXPERIENCIAS INTERNACIONALES EXITOSAS

1. POR EL LADO DE LA DEMANDA

En India, el gobierno del estado de Chhattisgarh distribuyó 290.000 teléfonos celulares (de 500.000 planificados) y construyó 1.000 torres de transmisión para aumentar la cobertura de telefonía móvil en los hogares pobres. Del total de destinatarios/as, alrededor de 90% fueron mujeres. Los teléfonos venían equipados con tarjetas SIM, internet y centro de llamadas durante los primeros 6 meses, tiempo después del cual las/os beneficiarios/as podrían acceder a planes con tarifas asequibles. Este programa, implementado en el 2018, se enfocó en la disminución de su brecha digital donde 52.7% de los hombres tenían celulares en comparación con el 38% de las mujeres. Aunque aún no existe una evaluación de impacto de tal iniciativa, se cree que el programa ayudó mucho al empoderamiento económico de las mujeres (uno de sus principales objetivos).

59 https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/mobile-money/

Las mujeres, muchas veces, combinan el trabajo doméstico y del cuidado no remunerado en el hogar con su negocio o emprendimiento, ellas no pueden lograr un trabajo formal y por ende no tienen un salario fijo que les permita acceder al sistema financiero formal. Por otro lado, a diferencia de los hombres, la falta de un flujo contante de dinero provoca que incluso accediendo al sistema financiero formal y teniendo posibilidades para usar SFD, no lo hagan. Esta falta de uso continuo y progresivo, muchas veces, reditúa en el abandono de estas herramientas y, por ende, en la falta de beneficio de las ventajas que ofrecen. Por tanto, los programas exitosos de incorporación de las mujeres al sistema financiero formal se centraron en la dotación de un flujo de recursos que les permita manejar sus finanzas diariamente, meta en la que los SFD han sido fundamentales.

En varios países donde existen programas de transferencias condicionadas, siendo las mujeres las principales receptoras, los gobiernos desembolsan estos pagos directamente a las cuentas de las mujeres de manera digital; este procedimiento les brindó una razón para utilizar un canal formal de servicios financieros. Un ejemplo al respecto es el programa de Asignación Universal por Hijo en Argentina que, al tornarse una transferencia directa virtual para las mujeres, dio como resultado que un gran porcentaje de ellas abriera una cuenta bancaria; sin embargo, la digitalización de las transferencias condicionadas no es la única forma de lograr inclusión financiera ni tampoco garantiza el uso de SFD, queda claro que se necesitan incentivos adicionales.

Otro buen ejemplo es un programa desarrollado en Ghana, que tuvo por objeto incorporar a la Asociación de Préstamos y Ahorros de las Aldea - VSLA en el sistema financiero formal. Como dicha asociación está conformada principalmente por mujeres, el programa tenía un objetivo de género. El sistema de la VSLA permitía, básicamente, que las mujeres ahorren y reciban créditos de manera informal; su incorporación al sistema financiero formal fue dado cuando las mujeres gozaron de productos y servicios financieros adicionales al ahorro, tales como los micro seguros, micro in-

Foto: ONU Mujeres

versiones, crédito digital, pensiones y, en el largo plazo, micro vivienda. Como muchos de los proveedores de estos servicios financieros utilizan plataformas de dinero móvil, no solo se observó una vinculación de la VSLA con el sistema financiero sino también con los SFD.

Otra experiencia internacional exitosa de incorporación de comerciantes al uso de SFD son los pagos a través de códigos QR (*Quick Response*). Precisamente, viendo el potencial del instrumento, el Banco de la Reserva de la India ordenó a las empresas de tarjetas de crédito desarrollar un estándar para pagos basados en QR; el resultado fue la plataforma BharatQR que funciona desde el 2016 con diferentes esquemas de tarjetas de crédito y débito. Aunque BharatQR funciona principalmente escaneando códigos QR, no es la única forma de realizar pagos, permite también a las/os usuarios/as pagar a través del número Aadhaar, la dirección de pago UPI o mediante el número de cuenta y el código IFSC, minimizando así la necesidad de pagar con tarjetas de débito y crédito que, supuestamente, son menos seguras que BharatQR. El sistema también admite la generación de códigos QR dinámicos, que eliminan la necesidad de ingresar la cantidad para el pago.

2. POR EL LADO DE LA OFERTA

Sin duda que, si se quiere aumentar el uso de SFD por parte de las mujeres, se deben ofrecer productos y servicios financieros específicos para mujeres, sin embargo, no sucede. Muchos proveedores consideran que los servicios financieros deberían ser neutrales al género y no encuentran beneficios claros por ofrecer productos y servicios solo para mujeres; no obstante, existen casos de éxito en Bangladesh y Egipto, donde los cambios regulatorios, únicos en su tipo, presionaron a los proveedores para desarrollar productos financieros con enfoque de género.

En Bangladesh, el Ministerio de Finanzas y el Banco de Bangladesh desarrollaron conjuntamente una serie de iniciativas para aumentar el acceso de las mujeres emprendedoras a préstamos para PyMES, entre ellas se incluyen:

- La creación de un programa de concientización para proveedores sobre la importancia de centrarse en el género como estrategia de captación de clientes/as.
- La realización de capacitaciones para mujeres aspirantes a empresarias.
- La emisión de directivas a los bancos para incrementar sus esfuerzos en la incorporación de las mujeres como clientas, así como aumentar sus esfuerzos en el desarrollo de capacidades para mujeres emprendedoras.

Paralelamente, el Banco de Bangladesh puso un peso significativo en el desempeño y logro de objetivos en relación a productos crediticios para mujeres empresarias; esta acción impacta directamente en la adecuación de capital, calidad de activos, gestión, beneficios, calificación de liquidez y sensibilidad (CAMELS) de las entidades financieras; y en la motivación para innovar en la oferta de productos específicos para el sector.

Un elemento importante es el uso de datos desagregados por sexo. A nivel mundial, la mayoría de los bancos no desglosan sus datos de clientes/as por sexo y aproximadamente dos tercios de ellos no tratan a las mujeres como un grupo separado (AFI, 2020). Esta situación desemboca en la imposibilidad de las entidades financieras para identificar las diversas necesidades de las mujeres (a menudo ignoradas o desatendidas) y, por tanto, en la incapacidad de adaptar mejor sus

Foto: ONU Mujeres

productos; en consecuencia, las mujeres permanecen económicamente excluidas y los bancos pierden un segmento valioso de clientas. Recopilar y realizar un análisis de datos desagregados por sexo es un paso muy importante que deben dar todos los países para la inclusión financiera de las mujeres. Un caso excepcional al respecto es Chile, donde la inclusión financiera de las mujeres se impulsó en parte por la recolección de data desglosada por sexo por parte de los proveedores de servicios financieros[60].

La innovación en productos y servicios financieros (digitales) será siempre el mecanismo que las instituciones financieras y los gobiernos deben seguir para propiciar una mayor inclusión financiera de las mujeres. El potencial de productos innovadores como ahorros y créditos digitales, billeteras móviles, plataformas interoperables, pasarelas de pago y otros está ampliamente documentado y en la mayoría de los casos, dichas innovaciones, son producto de regulaciones menos estrictas. En Zambia, se han suspendido ciertos requerimientos para la constitución de *Fintech* como por ejemplo la necesidad de contar con un capital mínimo para iniciar operaciones.

3. CASOS DE ÉXITO EN LATINOAMÉRICA

Las buenas experiencias en América Latina incluyen a bancos comerciales de Brasil, Guatemala y República Dominicana, además de casos de éxito en bancos de desarrollo que implementaron productos y servicios financieros exclusivamente para mujeres, tal es el caso de Nacional Financiera de México (NAFIN o NAFINSA) donde se otorgaron créditos exclusivos para mujeres empresarias con asistencia técnica[61]; igualmente en el Banco de Desarrollo de El Salvador donde se creó un fondo de crédito y de garantía con asistencia técnica para mujeres empresarias o empresas con una mujer como representante legal.

Un buen ejemplo es el Banco G&T Continental de Guatemala, una entidad financiera que desarrolló un programa integral para negocios dirigidos por mujeres, con servicios de valor agregado como asesoría para empresas. Obtuvo un préstamo subordinado de USD 75 millones del BID Invest con el objetivo de incrementar el financiamiento a PyME, con especial énfasis en empresas controladas por emprendedoras. La iniciativa original (2012) que el G&T Continental busca replicar es el programa G&T Mujer, desarrollado con notoriedad a través de su subsidiaria en El Salvador. Con el apoyo del Grupo BID, busca posicionarse como un

60 La idea fue encabezada por el Ministerio de la Mujer.

61 Azar et al., 2018

banco líder y de referencia en el financiamiento y asesoría integral a PyME lideradas por mujeres[62].

Otra experiencia destacada es la del Banco Itaú de Brasil, que lanzó su programa *Mulher Emprendedora*[63] (2014) dirigido a empresas PyME femeninas; al cierre del 2019 superó las 23.000 beneficiarias. Finalmente, en República Dominicana, BHD León lanzó su estrategia Mujer con productos financieros para mujeres.

C. EXPERIENCIAS INTERNACIONALES POCO EXITOSAS

1. POR EL LADO DE LA DEMANDA

La educación financiera es otro de los problemas comúnmente abordado en intervenciones que apuntan a poblaciones excluidas de los servicios financieros. Sin embargo, la mayoría de los programas aplicados no tuvieron a las mujeres en el centro de su diseño; por lo general, la estrategia aplicada para la educación financiera apuntó a la población en general dejando a las mujeres la responsabilidad de involucrarse, tal es el caso de Fiji, donde se aplicó un programa que simplemente llevaba un registro de mujeres en capacitaciones de alfabetización financiera.

En Mozambique se emplearon los principios de comunicación para el cambio de comportamiento, al diseñar un programa de educación financiera, que tampoco estuvo orientado a las mujeres. Varias iniciativas de educación financiera en todo el mundo explican sólo el 0.1% de la varianza en el comportamiento financiero estudiado y el efecto es aún más débil en personas de bajos ingresos[64].

Una de las pocas experiencias de educación financiera con enfoque de género fue un programa aplicado en Filipinas consistente en la elaboración de un manual de formación sobre educación financiera y de género. La elaboración del manual contó con la colaboración de un grupo de trabajo que incluía líderes con experiencia en género y/o microfinanzas/microempresa. El grupo de trabajo realizó una serie de sesiones de aprendizaje cuyo resultado fue el diseño de una formación de instructores en educación financiera con enfoque de género.

2. POR EL LADO DE LA OFERTA

Claramente, el desarrollo de la protección del/de la consumidor/a, a través de la regulación, crea un entorno positivo que fomenta la inclusión financiera. Existen varios trabajos que muestran que las mujeres son más conscientes del riesgo que los hombres, lo que, asociado con una menor educación financiera, crea la necesidad de una protección fuerte y eficiente del/de la consumidor/a que permita generar confianza entre las clientas mujeres. Por el lado de los SFD, un importante elemento disuasorio, es el hecho de que tienen que divulgar información personal (como número de teléfono celular) a los agentes, quienes podrían hacer un mal uso de ella. Esta falta de confianza y conciencia de la exposición al riesgo son cuestiones pertinentes que se deben abordar para promover el uso desinhibido de SFD por parte de las mujeres. Si bien la digitalización de la información hace más difícil extraer información, hay casos en los que personas, especialmente mujeres, han sido víctimas de fraude, actualmente la digitalización no garantiza el uso indebido de la información.

62 BID Invest y Banco G&T Continental apoyan la expansión del crédito para PyME y empresas lideradas por mujeres en Guatemala | BID Invest (idbinvest.org).

63 Itaú Mulher Emprendedora https://imulherempreendedora.com.br

64 De hecho, la mayoría de programas de educación financiera ni siquiera vienen acompañados de evaluaciones de impacto.

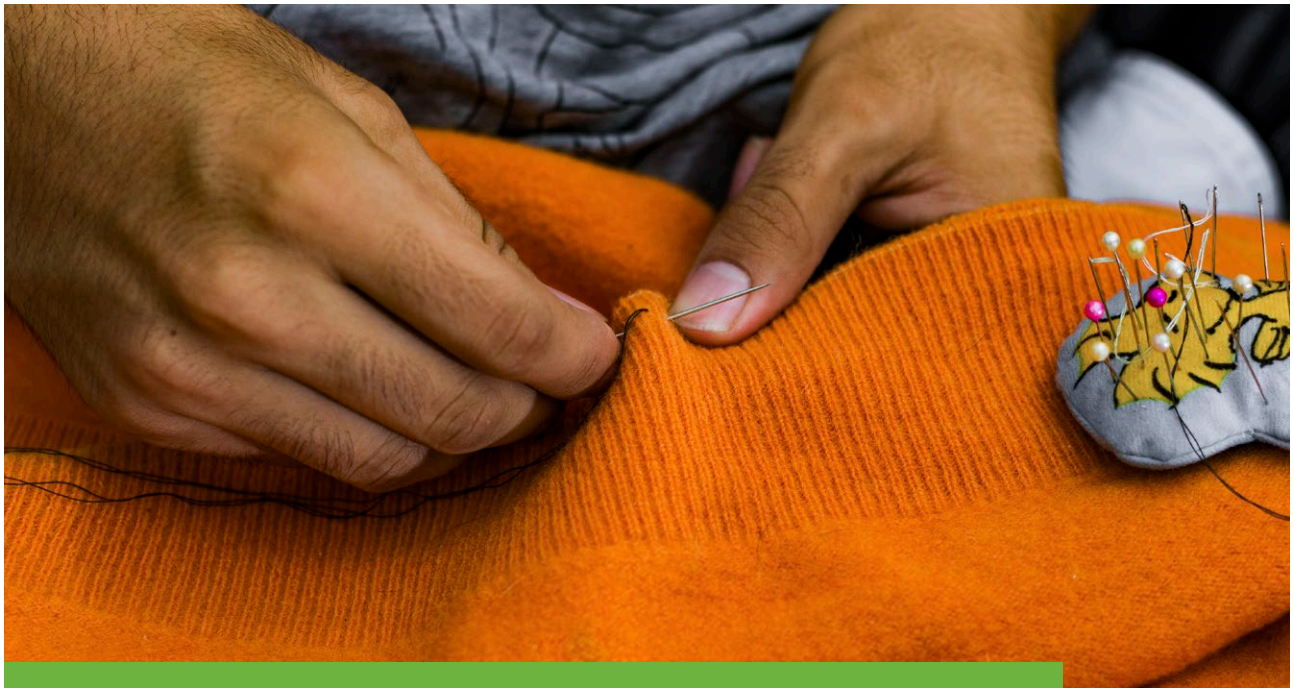


Foto: ONU Mujeres

VI. PROPUESTA DE RECOMENDACIONES PARA MEJORAR Y MASIFICAR EL ACCESO A SFD

A. VISIÓN 2030 DE LOS SFD PARA BOLIVIA

1. CONTEXTO INTERNACIONAL

Ante las enormes brechas de género, la feminización de la pobreza, la discriminación y violencia ejercida contra las mujeres, distintas instancias a nivel internacional establecieron la tarea de lograr la igualdad de género como un elemento central para el desarrollo de sociedades más equitativas y justas. Uno de los elementos centrales para tal igualdad es el empoderamiento económico de las mujeres, a partir del reconocimiento de sus derechos económicos, sociales y culturales centrados en: ingresos, empleo e inserción productiva, trabajo y control de los recursos, división sexual del trabajo, trabajo no remunerado y cuidados, protección y seguridad social, educación, ciencias y tecnologías de comunicación, transformación de pautas culturales, transmisión intergeneracional de la pobreza, jefatura de hogar y bienestar, uso y distribución del tiempo, políticas fiscales y macroeconómicas; políticas sociales; inversión pública; ruralidad, trabajo doméstico remunerado e informalidad; empresas y emprendimientos, crédito, tecnologías e innovación; territorio y modelos productivos[65].

65 CEPAL 2016, Autonomía de las mujeres e igualdad en la agenda de desarrollo sostenible, Pag. 25

En este sentido, varios gobiernos, incluido el de Bolivia, ratificaron convenios, plataformas y agendas de desarrollo que impulsen el empoderamiento económico de las mujeres mediante la constitución de su autonomía económica, entendida como "*la capacidad de las personas para tomar decisiones libres e informadas sobre sus vidas, de manera de poder ser y hacer en función de sus propias aspiraciones y deseos en el contexto histórico que las hace posibles*" (CEPAL, 2011a).[66] La construcción de la autonomía de las mujeres para participar como agentes del desarrollo se plantea lograr mediante planes y programas de los gobiernos, enfocados en el establecimiento de marcos legales y políticas públicas que coadyuven a la garantía de la construcción efectiva de la autonomía económica.

El 2015 terminó el plazo para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio - ODM propuesto por las Naciones Unidas y los países donantes a partir de las iniciativas del Comité de Ayuda al Desarrollo - CAD de la Organización de Cooperación para el Desarrollo Económico - OCDE en el año 2000. Después de una evaluación exhaustiva sobre sus resultados a nivel local, regional y global, se reconocieron sus éxitos, la necesidad de su existencia y así mismo, sus vacíos y falencias; planteándose una nueva agenda de desarrollo para los próximos 15 años (2015 – 2030) que fuera más efectiva, participativa, equitativa, ambiciosa y capaz de responder a las lagunas que dejaron los ODM al concluir su implementación.

Con ese enfoque, en septiembre del 2015, los 193 Estados Miembros de las Naciones Unidas aprobaron la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible; de acuerdo a ella, para lograr la igualdad de género en el mundo y en la región es preciso fortalecer la autonomía económica de las mujeres, así como analizar en profundidad la actual distribución de los recursos económicos, naturales, productivos y financieros entre mujeres y hombres en la sociedad y en los hogares[67].

Los 17 ODS y sus 169 metas buscan erradicar la pobreza, combatir las desigualdades de género, promover la prosperidad y proteger el medio ambiente en los próximos 15 años, o hasta el 2030. El compromiso con la igualdad de género es destacable, integral y transversal; con base en los compromisos y normas enunciados en la Declaración y Plataforma de Acción de Beijing y la Convención Sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra La Mujer - CEDAW, la Agenda 2030 denota que: el desarrollo solo será sostenible si los beneficios favorecen por igual a mujeres y hombres, y los derechos de las mujeres solo serán una realidad si forman parte de esfuerzos mayores por proteger el planeta y garantizar que todas las personas puedan vivir con dignidad y respeto[68].

Si bien la implementación integral y universal de la visión expuesta en la Agenda 2030 plantea mejorar las vidas de las mujeres y las niñas de todo el mundo, existen obstáculos como la inestabilidad socioeconómica y política a nivel mundial que han contribuido a que la promesa de la igualdad de género permanezca insatisfecha, y que todavía exista resistencia fundamentalista al ejercicio pleno de los derechos de las mujeres. Las desigualdades de género se manifiestan, con mayor o menor intensidad, en todas y cada una de las dimensiones del desarrollo sostenible, por ejemplo, aspectos como el hambre, la participa-

66 CEPAL 2016, Autonomía de las mujeres e igualdad en la agenda de desarrollo sostenible, Pag. 37

67 CEPAL 2016, Autonomía de las mujeres e igualdad en la agenda de desarrollo sostenible, Pag. 40

68 https://www.unwomen.org/-/media/headquarters/attachments/sections/library/publications/2018/sdg-report-summary-gender-equality-in-the-2030-agenda-for-sustainable-development-2018-es.pdf?la=en&vs=3530

Foto: ONU Mujeres

ción en el mercado laboral formal, la diferencia salarial de género, todavía presentan brechas importantes en detrimento de las mujeres. Asimismo, las diferentes formas de violencia basada en género, la dedicación al trabajo doméstico y del cuidado no remunerado, continúan afectando significativamente a las mujeres.

El énfasis que pone la Agenda 2030 en la sostenibilidad, la igualdad, la paz y el progreso humano ofrece una oportunidad para seguir avanzando en las dimensiones transversales que plantea y que son especialmente importantes para lograr una implementación sensible al género. En las vidas de las mujeres, las diversas dimensiones del bienestar y las carencias están profundamente entrelazadas: la pobreza, abandono de la escuela, hijos a temprana edad, falta de atención de la salud y ser objeto de violencia, dificultad para generar ingresos, no tener un trabajo digno y otros constituyen un círculo vicioso que debe romperse, dando solución a las experiencias interdependientes de exclusión y privación, a través de estrategias integradas y multisectoriales, llamando la atención sobre las dimensiones de género de la pobreza, el hambre, la salud, la educación, el agua y el saneamiento, el empleo, el cambio climático, la degradación medioambiental, la urbanización, el conflicto y la paz, así como el financiamiento para el desarrollo.

Mejorar el acceso de las mujeres a servicios financieros convencionales y SFD Digitales contribuye a la constitución de su autonomía económica, reflejada en los siguientes ODS: Igualdad de Género (ODS5), Trabajo Decente y Crecimiento Económico (ODS8) y Fin de la Pobreza (ODS1). La importancia del acceso a los servicios financieros es multidimensional y genera también una dinámica importante para el empoderamiento económico de las mujeres.

2. CONTEXTO NACIONAL

La Agenda Patriótica - AP 2025 y el reciente Plan de Desarrollo Económico y Social – PDES 2021-2025 (enmarcados en la CPE y la búsqueda del Vivir Bien) contienen elementos centrales hacia la equidad e igualdad de género, plantean una agenda y acciones para la despatriarcalización, enfatizando los resultados sobre derechos políticos. En materia de derechos económicos de las mujeres, el PDES 2021 2025[69], en la Meta de Descolonización y Despatriarcalización, concretamente se plantea como resultado: **"***Se ha promovido un mayor empoderamiento económico de las mujeres y mayor participación de las mujeres en la toma de decisiones en las esferas de representación política*".

Foto: ONU Mujeres

3. ANÁLISIS FODA PARA ACCESO A SFD POR MUJERES E&E

Cuadro 27. Análisis FODA SFD

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Nivel de educación secundario o superior	Capacidad de crecimiento
Propietarias de su emprendimiento o negocio	Expansión de emprendimientos o negocios
Capacidad de resiliencia	Capacidad de aprendizaje
Uso de servicios financieros digitales	Predisposición a educación financiera y digital
Acceso a servicios básicos e internet	Mayor uso de redes y acceso a SFD
DEBILIDADES	**AMENAZAS**
Falta de educación financiera y empresarial	Regulación impositiva más estricta y con mayor cobertura
Falta de conciliación entre el trabajo de cuidado, la familia y el emprendimiento	Cambios en la Regulación que afecten la economía de las E&E
Falta de productos específicos para su acceso particular	

Fuente: Elaboración Propia.

69 Plan de Desarrollo Económico Social 2021 2025. Reconstruyendo la Economía para Vivir Bien, hacia la Industrialización con Sustitución de Importaciones. Pág. 177

4. VISIÓN ESTRATÉGICA DE SFD PARA MUJERES E&E

Considerando el contexto internacional, el nacional y el arquetipo de las mujeres E&E formulado en este documento, se plantea la siguiente visión estratégica 2030 de los SFD para las Mujeres E&E:

> *"Los Servicios Financieros Digitales facilitan la gestión exitosa de los emprendimientos económicos de las mujeres Emprendedoras y Empresarias de Bolivia, cimentando su empoderamiento y autonomía económica."*

B. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

La cobertura, calidad y facilidad de acceso a los datos gubernamentales tienen un impacto importante en la provisión de SFD. Las instituciones financieras y demás proveedores necesitan verificar los datos de sus clientes, realizar análisis de "debida diligencia" (*due diligence*) y validar la información de los activos de sus clientes/as. Estos procesos se benefician enormemente cuando la información está centralizada en el gobierno o en instancias del gobierno encargadas de proveerla de la manera más eficiente posible.

Cuando los proveedores de SFD tienen un acceso rápido y eficiente a los datos gubernamentales, pueden atender mejor y en menor tiempo a sus clientes/as; a la vez, la disponibilidad ágil de estos datos a través de interfaces automatizadas les permite reducir sus costos y mejorar sus servicios para conveniencia de la clientela. Un buen ejemplo al respecto es India, donde el acceso automatizado a las plataformas de datos gubernamentales permitió a los bancos aprobar en línea, en menos de una hora, préstamos para MIPyME y créditos personales. Dichos trámites solían demorar entre 20 y 25 días. (AFI, 2020). Chile es otro buen ejemplo de cómo la centralización de datos por parte del gobierno, además de la obligatoriedad de que las instituciones financieras reporten sus datos desagregados por sexo, permitió el desarrollo de productos financieros específicos para mujeres; pasó lo mismo con la Cuenta RUT, que aumentó el número de cuentas de mujeres y el uso de tarjetas de débito[70].

Según la OCDE (2018), la data desagregada por sexo no es suficiente para monitorear y evaluar las políticas relacionadas al tema, los países deben complementar su información a fin de construir indicadores y afinar lineamientos en la recopilación de datos relacionados con el género y las TIC. Al respecto se sugieren tres líneas de acción: 1) recopilación, análisis y seguimiento de datos; 2) investigación sobre el acceso y uso del internet por parte de las mujeres; y 3) publicación de datos e investigaciones. Contar con datos desagregados por sexo ayuda también a diseñar nuevos productos enfocados en las mujeres, posibles de una correcta evaluación y monitoreo. En concreto, se plantea que se asuma una política pública tendente a implementar acciones en cuatro campos:

1. REGISTRO DE LA MYPE CON DESAGREGACIÓN POR SEXO

En cumplimiento del mandato emergente de la Ley de la MyPE, el Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural debería hacer mayores esfuerzos para concretar el funcionamiento del Registro de la Micro y Pequeña Empresa, incluyendo información desagregada por sexo, dado que este sector aglutina una gran cantidad de mujeres E&E.

70 https://www.indiaspend.com/smartphones-for-women-in-rural-chhattisgarhcould-transform-lives-if-men-do-not-interfere/

2. INCORPORACIÓN DATA MYPE EN EL CENSO 2022

El Censo de Población y Vivienda 2022 está en plena etapa de planificación, es un momento crucial para incorporar en la Boleta de Relevamiento de Información, la data correspondiente al acceso y uso de servicios financieros, incluyendo servicios financieros digitales, con una desagregación por sexo y por tamaño de unidad económica.

3. ENCUESTA DE EVOLUCIÓN Y MARCHA DE LA MYPE CON DESAGREGACIÓN POR SEXO

Dada la importancia de la MyPE en la economía nacional y con el objeto de proporcionar información permanente y actualizada, junto a la Encuesta Continua de Empleo, se debería implementar un sistema de información sobre su evolución y marcha, incluyendo desagregación por sexo. El beneficio directo será la disponibilidad de información apropiada para la toma de decisiones sobre políticas públicas (gobierno); para decisiones de inversión de los actores de la MyPE (mujeres y hombres); para incursionar, expandir, diversificar los emprendimientos económicos dentro del sector; y, para nutrir con data necesaria el diseño de servicios y productos financieros, así como de políticas de gestión de riesgos (entidades financieras).

Esta información periódica, por ejemplo, trimestral, debería incluir a las mujeres E&E del sector informal, que constituyen una gran mayoría de las microempresas lideradas por mujeres. La instancia definida por Ley, para asumir la responsabilidad de llevar adelante la Encuesta propuesta es el Instituto Nacional de Estadísticas - INE.

4. SISTEMA DE INFORMACIÓN FINANCIERO POR SEXO

Se plantea que la ASFI, como entidad reguladora del sistema financiero boliviano, incluya información desagregada por sexo, mediante el Sistema de Información Financiero por Sexo, con base en la data que le presentan – en tanto autoridad sectorial - todas las instituciones financieras. Dicho sistema debería incluir los datos correspondientes servicios financieros digitales desagregados por sexo. La información generada periódicamente será útil para el sector financiero en su conjunto y para los/as actores/as directos de la MyPE, en particular para las mujeres E&E; pudiendo alimentar, además, centros de investigación que ayuden a crear nuevas soluciones digitales dirigidas exclusivamente a ellas.

C. ORIENTACIONES DE LA POLÍTICA PÚBLICA CON ENFOQUE DE GÉNERO

La política pública con enfoque de género es una respuesta ante las desigualdades estructurales, sociales, económicas y políticas a la que están sujetas las mujeres en todos los aspectos de su vida. Sin lugar a dudas, el gobierno y la construcción de las políticas públicas con enfoque de género juegan un rol fundamental en la inclusión financiera digital y en el uso de los SFD por parte de las mujeres E&E. Esta perspectiva es una estrategia de análisis y reconocimiento de las desigualdades estructurales de las mujeres, así como acciones definidas en programas, proyectos, planes y actividades que apunten a la supresión de las desigualdades, discriminaciones y sesgos de género.

Bajo ese criterio, para mejorar y masificar el acceso de las mujeres a SFD, las políticas públicas con enfoque de género deben considerar su empoderamiento económico y su autonomía económica como elementos trascendentales para su ejercicio económico en libertad, íntimamente relacionado a una independencia financiera que les permite controlar sus ingresos y presupuesto, asumir decisiones propias y otras acciones necesarias para un buen acceso y uso a SFD.

La evidencia internacional presentada es contundente, al mostrar que las acciones tomadas por diferentes gobiernos en el tema fueron determinantes para masificar el uso de SFD. A continuación, se presentan orientaciones de política pública para fomentar la inclusión financiera digital y el uso de SFD por parte de las mujeres en Bolivia, en particular de las E&E.

1. POLÍTICAS QUE SUPEREN LAS BARRERAS NORMATIVAS, INCREMENTEN LA SEGURIDAD Y PROMUEVAN ACCIONES RELACIONADAS AL GÉNERO, BASADAS EN EVIDENCIA

Las políticas sólo pueden ser efectivas si también abordan los factores subyacentes que impiden que las mujeres y las niñas participen plenamente de la transformación digital y disfruten de los beneficios que ofrece. Para ello, es necesario abordar las barreras y creencias normativas superando los estereotipos y prejuicios que muchas veces existen en las sociedades (*Advancing Women´s Digital Financial Inclusion* - GPFI, 2020).

Las mujeres E&E que participaron en la encuesta digital, si bien reconocieron las ventajas de contar con SFD que les permiten conciliar sus tiempos de trabajo (reproductivo, del cuidado y productivo), también manifestaron miedos y desconfianza respecto de ellos, mencionaron robos digitales, pérdida de ahorros y el control de impuestos internos. Los prejuicios de las mujeres se basan en la inseguridad producida por la falta de información y capacitación de parte de Bancos e IFD sobre el funcionamiento de los SFD.

Adicionalmente y muy importante para la plena participación de las mujeres en la economía digital requiere trabajar en la tranquilidad sobre su protección contra el acoso sexual en redes sociales; éstas deben convertirse en un instrumento que facilite la denuncia de situaciones de acoso o violencia. En la medida en que las mujeres sientan que las redes sociales son un mecanismo de ayuda y protección, seguro comenzarán a usarlas también para sus negocios. El acceso seguro a la tecnología es crucial para que las mujeres se mantengan conectadas, aprovechen las oportunidades económicas y de educación, y obtengan información/apoyo. Las respuestas estructurales de los países a la violencia de género, por ejemplo, prohibiéndola en espacios digitales fue fundamental para proteger el ejercicio de los derechos de las mujeres en la economía digital, en un contexto libre de violencia.

El tema precedente también se relaciona con la educación digital. Contener y sancionar la violencia de género cuando se produzca será posible sólo cuando las mujeres se sientan seguras al hacer sus denuncias. Por tanto, las políticas que promueven el uso seguro de las tecnologías digitales deben incluir la educación de las mujeres en el abordaje de problemas de seguridad, en el incremento de su resiliencia y en su capacidad para protegerse en un entorno digital, promoviendo el conocimiento/contacto de redes de apoyo.

En Bolivia, la violencia de género es un problema en aumento que requiere políticas que ataquen

el problema de una manera estructural, tomando en cuenta la violencia generada en medios digitales[71]. La encuesta digital realizada a mujeres E&E identificó que solamente el 47% usa grupos de WhatsApp para sus negocios, un bajo porcentaje si se considera que estos grupos son un buen mecanismo de promoción de los negocios y ventas; aunque quizá la baja participación se deba a que muchas veces estos grupos terminan siendo utilizados para fines distintos a los que fueron creados.

2. ESTRATEGIA NACIONAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA DIGITAL

Muchos gobiernos adoptaron políticas destinadas explícitamente a aumentar la inclusión financiera, a menudo se llamaron estrategias nacionales de inclusión financiera. Estas políticas pueden mejorar el acceso y el uso de las finanzas digitales, incluidas las mujeres, adoptando un enfoque integral e inclusivo que involucra a todas las partes relevantes interesadas del sector privado (instituciones financieras, *Fintech*, proveedores de tecnología y otros) y del sector público.

Al respecto, un caso de éxito es Uruguay (Carballo et al., 2021) que el 2014 puso en marcha la Ley Nacional de Inclusión Financiera, buscando disminuir la circulación del efectivo a través de la expansión de terminales de pago en comercios. Se enfocó en generar mayor penetración en la ciudadanía, a la vez que incentivó la disminución de comisiones retenidas en los comercios por operación con tarjetas. En el marco de esta ley también se avanzó en la inclusión financiera digital, aplicando reducciones de comisiones y exenciones de impuestos para cierto tipo de transacciones digitales; estos beneficios tributarios ayudaron mucho a la digitalización de pagos, haciendo posible, por ejemplo, el pago del taxi con una transferencia simple.

Sería recomendable que, en Bolivia, el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas evalúe la posibilidad de aplicar reducciones impositivas a transacciones realizadas a través de medios digitales. Contrariamente a lo que se podría pensar, las exenciones o reducciones de impuestos muchas veces aumentan la recaudación en vez de disminuirla, porque se genera un incremento de contribuyentes. La medida podría incluirse en la reforma impositiva prevista en el marco del Plan Nacional de Desarrollo 2021-2025 pues debe ser algo pensado de manera integral, tomando en cuenta las necesidades fiscales del gobierno, pero también los incentivos y señales que se desea brindar para un progreso digital y empresarial acorde con el desarrollo mundial.

Para el BID[72] la inclusión financiera debe responder a cuatro dimensiones: acceso, uso, calidad de productos o servicios financieros, así como la educación y protección financiera. Estos cuatro elementos pueden ser extensivos a la inclusión financiera digital:

- **Acceso a los SFD**, referido a la infraestructura digital, el ecosistema de servicios digitales, los servicios disponibles para mujeres en tanto a la apertura de cuentas, retiros, pagos, transacciones y otros.
- **Uso de productos o SFD**, reflejado en las necesidades de las mujeres y sus negocios.
- **Calidad de productos o SFD** que aumenten la confianza en las usuarias y que garanticen calidad, precio, producto innovador y perfeccionado.

71 https://www.unwomen.org/es/news/stories/2020/11/what-happened-after-covid-19-hit-bolivia

72 https://siip.produccion.gob.bo/noticias/files/BI_0210202079906_2incluBID.pdf

Foto: ONU Mujeres

- **Educación y protección financiera**, como el proceso de construir conocimientos, habilidades y actitudes para desarrollar buenas prácticas en el manejo del dinero (ganar, gastar, ahorrar, usar préstamos e invertir); hacer un uso efectivo de los recursos financieros (incluso si estos son escasos); y cumplir objetivos (Cohen y Nelson, 2011: 6). Las capacidades financieras se refieren a la aplicación y uso de la combinación de conocimientos, habilidades y actitudes en la práctica o acción financiera (Cohen y Nelson, 2011: 6 y 7). Finalmente, el índice de alfabetización es la medida estadística que se construye para calificar las capacidades financieras de la población o de un segmento poblacional.

3. IDENTIFICACIÓN DIGITAL

Existe una tendencia creciente a nivel global para adoptar sistemas biométricos y otros sistemas digitales innovadores de identificación. Dichos sistemas proporcionan a las personas, sobre todo a las mujeres, soluciones de identidad digital confiables que las instituciones pueden utilizar para su identificación como cliente/a y para la verificación de identidad al abrir cuentas y al realizar transacciones financieras. Acciones todas que deben enmarcarse en los estándares de antilavado y lucha contra el financiamiento del terrorismo - ALD/CFT, así como en los requisitos del marco legal y regulatorio de cada país.

Al respecto, la evidencia internacional es bastante ilustrativa al mostrar que los sistemas de identificación digital cierran las brechas digitales entre mujeres y hombres, permitiendo mayor inclusión financiera digital femenina. Por ejemplo, el gobierno de la India aprovechó su identificación biométrica única de 12 dígitos (número Aadhaar), brindada a más del 99% de los/as adultos/as, para abrir cuentas bancarias; entre el 2014 y el 2017, el número de cuentas bancarias aumentó en más de 30 puntos porcentuales y la brecha de género en la propiedad de las mismas, disminuyó de 20% a 6% (AFI, 2020).

En Bolivia, se avanzó en el servicio de identificación y recientemente en la dotación de cédulas de identidad que incluyen formato digital a través de un código QR (código de barras bidimensional); dicho documento contiene los datos del documento físico y cuenta con una vigencia de 10 años. Paulatinamente la población irá renovando su documento hacia este nuevo formato, permitiendo a las EIF u otras entidades utilizar este carnet para agilizar cualquier trámite. Lastimosamente en el país, aún pasa frecuente que a pesar de que las personas cuentan con cédula de identidad, adicionalmente necesitan presentar certificados de nacimiento, de matrimonio y otros para muchos trámites legales; en Chile y Estados Unidos, la licencia de conducir, el carnet de seguro social y el carnet de identidad es un único documento que, por sus características digitales, contiene toda la información que las instituciones requieren sobre una persona, es como un número único que identifica a cada ciudadano/a.

Por tanto, una política pública enfocada a aumentar el uso de SFD por parte de las mujeres en Bolivia, debe considerar la digitalización y registro biométrico único de las personas. Las instituciones involucradas en este proceso deben ser el SEGIP, el Tribunal Supremo Electoral – TSE y el programa Ciudadanía Digital, plataforma creada para facilitar la interacción y el acceso de la población a los servicios digitales, optimizando costos y tiempo, mejorando la calidad de los servicios del Estado y de las empresas públicas y privadas. Ciudadanía Digital permitirá la integración con distintos servicios digitales como las transacciones de comercio electrónico (*e-commerce*) y otros que surjan como necesidad de la población.

La identificación digital no solo facilita los pagos digitalizados para las mujeres, sino también la seguridad de las transacciones digitales en general, además crean un historial de transacciones que pueden ayudar en el acceso a servicios como crédito y seguros. En la propuesta de digitalizar los pagos del gobierno, la identificación digital puede usarse para focalizar las ayudas a grupos vulnerables que, bajo el sistema de identificación actual, son imposibles de identificar. De hecho, todos los bonos universales otorgados por el gobierno boliviano durante la pandemia Covid-19 incluyeron altos costos fiscales; por tanto, la identificación digital también representa beneficios fiscales.

4. DIGITALIZACIÓN DE LOS PAGOS Y TRANSFERENCIAS DEL GOBIERNO A LOS HOGARES

Las transferencias de efectivo y la digitalización de los pagos son estrategias gubernamentales por las que se redistribuyen medios de subsistencia a los hogares más afectados, en este sentido, los resultados para las mujeres son favorables para su inclusión financiera digital, para la apertura de una cuenta y para el control de sus recursos económicos hacia una autonomía económica. En varios países, una medida muy efectiva para masificar el uso de SFD fue la digitalización de los pagos y transferencias del gobierno hacia los hogares en el marco de la protección social donde, muchas veces, las principales beneficiarias son precisamente las mujeres.

Según el GPFI (2020), hasta el 2019 y a nivel mundial, 140 millones de mujeres abrieron su primera cuenta específicamente para recibir pagos del gobierno como salarios, pensiones o transferencias condicionales. En Argentina, según el *Global Findex Database* (2017), aproximadamente el 20% de las mujeres con una cuenta bancaria abrieron su primera cuenta específicamente para recibir transferencias gubernamentales digitales como la Asignación Universal por Hijo.

En Bolivia, la red de protección social se basa fundamentalmente en el pago de tres transferencias condicionadas: La Renta Dignidad para adultos mayores, el bono Juancito Pinto para niños y jóvenes en edad escolar y el bono Juana Azurduy de Padilla para mujeres embarazadas y niños inscritos. Según datos de la UDAPE (2019), de todos/as las/os beneficiarias/os de estos bonos, 3.5 millones de personas (30% de la población) recibe al menos uno de ellos. Actualmente, los tres bonos se pagan de manera presencial; si se digitalizaran estos pagos quizá gran parte de los/as que los reciben, incluyendo mujeres, podrían abrir cuentas bancarias para recibir este dinero de manera más fácil, fomentando el uso de los SFD asociados. Esta medida debería ser, sin embargo, un incentivo y no una obligación, pues existe el riesgo de que las personas sin cuenta bancaria por falta de acceso a bancos y cajeros (en las áreas rurales, por ejemplo) sean excluidas del sistema de pago por no cumplir con esta exigencia. Es un punto de especial importancia en el caso de las mujeres que aún tienden a ser más pobres y están menos bancarizadas que los hombres.

La digitalización de las transferencias del gobierno tiene además otros beneficios, como se evidenció en Sudáfrica[73], donde los pagos a las mujeres que previamente no estaban bancarizadas ayudaron a aumentar su participación en la fuerza laboral y a impulsar su empoderamiento, subiendo su capacidad de negociación dentro del hogar.

El historial de transacciones digitales puede ser usado como una fuente de datos alternativa para probar solvencia crediticia, este elemento se llama "huella digital" y reemplaza al historial crediticio de una persona, sirve también para desarrollar algoritmos de inteligencia artificial para otorgar crédito a más personas. La huella digital es muy utilizada en clientes/as que se dedican al trabajo informal.

Ciertamente, la transición hacia un sistema de pagos digital para las transferencias condicionadas tiene que ser gradual, tomando en cuenta el grupo poblacional al que se dirigen y sin sustituir por completo la posibilidad de pago presencial. Se podría comenzar con el bono Juana Azurduy, dirigido principalmente a mujeres; en el caso del bono Juancito Pinto, las/os beneficiarios/as son niños/as y jóvenes en edad escolar - en su mayoría – sin cuenta bancaria, razón por la que se deberían transferir los fondos a las cuentas de las/os madres/padres generando quizá algunos problemas, empero queda la opción de cuentas bancarias cuyos titulares sean los/as beneficiarios/as bajo la tutela de su madre, padre u otro. Es importante notar que muchos/as de los/as destinatarios/as de estos bonos, especialmente en el área rural, requieren el dinero en efectivo para gastar (tienen poca capacidad de ahorro) y no tienen acceso a muchas agencias de Bancos para acceder al efectivo fácilmente; sin embargo, los pagos podrían monetizarse a través de lugares habilitados como agencias corresponsales o puntos de pago.

Seguramente, en la medida en que el gobierno dé el primer paso para digitalizar al menos una parte de los pagos de sus bonos e incluso pagos de pensiones, el sector privado podría imitarle pagando sueldos y salarios también de manera digital. Muchas empresas e instituciones ya lo hacen, pero no son aún el 100%. Es también importante que el pago de los bonos se descentralice, aprovechando la capacidad del sistema financiero en su conjunto.

73 https://digitalfrontiersinstitute.org/blog/2018/12/07/financial-inclusion-and-g2p-payments-lessons-from-south-africa/

Finalmente, el gobierno y las entidades financieras deben coadyuvar en el incremento de la red de puntos de pago para cobrar los bonos en efectivo, incorporando comercios y otros puntos de la comunidad a través de pasarelas de pago, corresponsalías no financieras y otros, que permitan recibir estas transferencias en tarjetas o billeteras móviles. Los puntos de pago no deben convertirse en una barrera de acceso al efectivo para las/os usuarias/os finales, así como la posibilidad de pago presencial en efectivo debe continuar para que los bonos continúen siendo inclusivos.

D. ORIENTACIONES PARA LA REGULACIÓN DE SFD

La presente propuesta de orientaciones para la regulación de SFD se alinea al planteamiento sobre equidad de género desarrollado en la Propuesta de Cambios a la Normativa Financiera: Modificaciones de la Ley de Servicios Financieros – LSF desde la perspectiva de Género[74]. Dicha propuesta plantea reformas bajo una perspectiva estratégica, por cuanto los planteamientos de ajuste responden a la finalidad de incorporar los principios y valores de manera transversal en la LSF. Los cambios propuestos se ordenaron en cinco ámbitos: a) Incorporación de Principios y Valores hacia la Equidad de Género en la Normativa Financiera; b) Cambios en la Cultura Organizacional de las EIF y Protección del/de la Consumidor/a Financiero/a; c) Equidad e Igualdad de Oportunidades y Condiciones de acceso a servicios financieros; d) Construcción de un Sistema de Información Financiero por Sexo; y, e) Fortalecimiento de las capacidades de conocimiento de Mujeres E&E, con educación financiera focalizada a sus necesidades.

La propuesta parte desde un escenario que promueve cambios integrales en la LSF, con consecuencias directas sobre los SFD, recordando que, en regulación financiera, el establecimiento de normas tiene naturaleza de imperativo exigible en su acatamiento, cuyo incumplimiento es pasible a sanciones de parte de la autoridad sectorial en el marco de sus acciones de supervisión.

1. REGULACIÓN DEL BANCO CENTRAL DE BOLIVIA - BCB

La normativa regulatoria generada por el BCB, específicamente con relación al Reglamento de Servicios de Pago, Instrumentos electrónicos de Pago, Compensación y Liquidación (última versión emitida en abril del 2021) instruye a las EIF poner en marcha y disponibles los canales electrónicos de banca electrónica y/o banca móvil para sus cuentahabientes hasta el 31/12/2021. De igual manera, las entidades financieras que reciban pagos por servicios básicos deben tener habilitadas sus bancas electrónicas y/o banca móvil con canales electrónicos de pago a proveedores en capitales de departamento hasta el 1/3/2022. La recomendación expresa es que estas medidas deberían ser complementadas con la difusión y capacitación digital/empresarial de parte de las EIF y del mismo BCB, a fin de masificar el uso de los servicios por medio de canales electrónicos, no solo para la población en general sino también de manera particular y específica para las mujeres E&E.

2. REGULACIÓN DE LA AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO - ASFI

La normativa emitida por la ASFI relacionada a los servicios tecnológicos, que se encuentra en

74 Documento: Hacia la Equidad e Igualdad de Género en Servicios Financieros: Diagnóstico y Propuesta - 1ro de octubre de 2021.

el Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información, establece las directrices y requisitos mínimos (detallados en 14 secciones) que las EIF deben cumplir en relación no solo a la estructura, funciones, responsabilidades, gestión y administración de la seguridad de la información sino también a los requisitos de los recursos tecnológicos. Específicamente:

- Sección 5: Desarrollo, Mantenimiento e Implementación de Sistemas de Información.
- Sección 7: Gestión de Seguridad en Redes y Comunicaciones.
- Sección 8: Gestión de Seguridad en Transferencias y Transacciones Electrónicas.
- Sección 11: Administración de Servicios y Contratos con Terceros relacionados con Tecnología de la Información, que incluye el Art. 10. Servicio de Computación en la Nube.

Las secciones 5 y 11 detallan los requisitos para los distintos tipos de proveedores de tecnología, a saber: Software (Sw), Hardware (Hw), Procesamiento, Mantenimiento, Soporte y Administración de TI, sin hacer distinción sobre su tamaño o funcionamiento, razón por la que alcanza a *Fintech*, *Startup* o a empresas proveedoras de TI en general, no directamente, sino a través de las EIF que las contratan. Al respecto, es recomendable que la regulación mantenga una directriz genérica y no específica en el caso de *Fintech* o *Startup*, ya que dependerá del alcance y tipo de servicio de TI que las EIF requieran de acuerdo a sus necesidades y al tipo de proveedor.

La normativa también establece requisitos de cumplimiento en el caso que las EIF requieran implementar productos o servicios nuevos o realizar cambios en su infraestructura tecnológica. En algunos casos, si estas acciones no se manejan adecuadamente podrían generar más retrasos en la implementación de productos y servicios, por ejemplo, dirigidos a mujeres, razón por la que se recomienza conocer las especificaciones para introducirlas en la planificación de los proyectos, tomando muy en cuenta el cumplimiento, plazos, procedimientos, manuales y capacitación establecidos por el ente regulador.

Sobre los requisitos para los servicios de computación en la nube, se requiere un diagnóstico del nivel de riesgo/sensibilidad de la información, de los niveles de protección de los datos y/o de los recursos tecnológicos a ser expuestos. Estos factores deben evaluarse al interior de las EIF, partiendo por el diagnóstico general del nivel de riesgo de la información de la entidad, así como de los servicios, aplicativos y sistemas. Dichas acciones a) coadyuvan en la definición de los niveles de riesgo para servicios de soporte o apoyo y a diferenciarlos de aquellos que contienen información privada o son transaccionales; b) optimizan el uso de servicios reduciendo costos de infraestructura y administración de TI; c) apoyan en el cumplimiento de la normativa; y d) facilitan el desarrollo de nuevos productos y servicios.

Finalmente, recalcar que es necesaria una mayor difusión de la normativa aplicable con énfasis en programas de educación financiera en SFD, en particular en temas de acceso a servicios, seguridad y uso de tecnología; se recomienda reforzar la incorporación del enfoque de género y crear programas de asesoría empresarial para las mujeres E&E en las distintas EIF, de manera que, tomando en cuenta sus condiciones de acceso y uso, puedan aplicar estos conocimientos en sus negocios.

3. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD

Dentro la regulación relacionada, es importante mencionar el Proyecto de Ley de Protección de Datos PL N° 349/2020-2021[75], cuya primera versión fue emitida en la gestión 2019, mejoras en el 2020 y la última versión revisada en septiembre del 2021, en ocasión del Conversatorio liderado por *Internet Society* Capítulo Bolivia – ISOC con la participación de expositores/as especializados/as, expertos/as en el área de seguridad de información y personal de distintas entidades (Cámara de Diputados, octubre del 2021).

Dicho proyecto de ley (actualmente en proceso de revisión) tiene por objeto normar el tratamiento de datos personales en el Estado Plurinacional de Bolivia, así como regular los métodos de seguridad, responsabilidades y sanciones aplicables en cada caso, principalmente en lo referido a la protección y administración de información privada, consentimiento, derechos y obligaciones, así como a la protección de la información en los medios de comunicación tradicionales y digitales. La importancia de esta regulación radica en el gran incremento e impacto del uso de una tecnología que expone datos personales o, en algunos casos, en el uso inadecuado de esta información, generando – por ejemplo - violencia de género en medios virtuales, con consecuencias de posible daño masivo en la población.

Los principales aportes en relación a esta regulación se encuentran en la CPE, Artículo 21. "*...derecho a la privacidad, intimidad, honra, honor, propia imagen y dignidad...*", derecho que se protege a través de la Acción de Protección de Privacidad. Otras leyes en el ámbito tecnológico que impactan en el tema son la Ley 164 - Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación y la Ley 1080 - Ley de Ciudadanía Digital; ambas establecen directrices de protección de la información y privacidad de los datos personales, pero no están integradas, por lo que no su defensa, protección uso y tratamiento en medios digitales no es evidente.

En cambio, en el Proyecto de Ley de Protección de Datos se establecen infracciones, sanciones y delitos que afecten a las personas de forma general y en particular a las mujeres, niños, niñas y adolescentes (en cuyo caso la sanción se agrava en un tercio); pasa lo mismo en el caso de Suplantación de Identidad Digital de una persona natural o jurídica (1 a 4 años), agravándose (2 a 6 años) en el caso en que dicho delito además incluya algún tipo de violencia contra una mujer, niño, niña, adolescente o persona con discapacidad.

4. REGULACIÓN *FINTECH*

Los actores involucrados con los SFD tienen expectativas respecto a la definición/regulación gubernamental para Fintech. El BCB estableció prohibiciones sobre criptoactivos. La realidad es que los SFD en Bolivia presentan un desarrollo incipiente, merced a los factores de complejidad y riesgo que implica regular operaciones tales como criptoactivos y crowdfunding, un avance en la regulación de Fintech podría ser contraproducente para la masificación y expansión de los SFD en general. Se podría avanzar en estudios de diagnóstico y expectativas sobre las operaciones y el rol de la Fintech en el sistema financiero nacional

México cuenta con una Ley Fintech desde el 2018; Brasil desde abril 2018, regulando las denominadas Sociedades de Crédito Directo - SCD (operaciones de préstamo, financiación y adquisición de

75 Ref. Proyecto de Ley de Protección de Datos Personales - https://www.diputados.bo/leyes/pl-n%C2%B0-3492020-2021

derechos de crédito, con capital propio) y las Sociedades de Préstamo entre Personas – SEP (canalización de préstamos y financiaciones entre personas). Las SCD y las SEP actúan exclusivamente con plataformas electrónicas, Perú analizó el Proyecto de Ley de Financiamiento Participativo Financiero para regular los modelos de *crowdfunding financiero*, principalmente financiamiento participativo a través de valores representativos de capital y/o de deuda; y financiamiento participativo a través de préstamos.

5. TRANSFORMACIONES A NIVEL NORMATIVO CON ENFOQUE DE GÉNERO

La inclusión del enfoque de género en el sistema financiero nacional tiene que ver con la capacidad de elaborar normativa específica para el acceso al sistema financiero de poblaciones vulnerables como personas con discapacidad y de la tercera edad, jóvenes, y mujeres E&E informales. Las normas específicas para mujeres E&E en el acceso a servicios financieros deben contemplar sistemas diferenciados de medición, condiciones, requisitos y otros; se incluye el acceso a créditos diferenciados con flexibilidad de requisitos, tasas de interés especiales y accesibles, así como la creación de condiciones óptimas para el manejo de SFD. Una apertura del sistema financiero nacional para trabajar asumiendo las desigualdades a las que están sujetas las mujeres E&E informales, debe acompañarse de un sistema de transformación actitudinal que genere confianza mediante el acercamiento de las entidades financieras hacia sus emprendimientos y empresas.

Foto: ONU Mujeres

E. DISEÑO DE PRODUCTOS PARA SFD

En los grupos focales y entrevistas, las mujeres E&E plantearon sus necesidades más urgentes (las que pueden tomarse en cuenta en las estrategias de llegada al sector).

- Enviar y recibir pagos/transferencias.
- Pagar servicios básicos.
- Pagar colegiaturas.
- Obtener extracto de movimientos.
- Pagar con QR
- Horario de funcionamiento de la plataforma o App: 24 horas.
- Pagar créditos
- Transferencias nacionales y al exterior
- Solicitar préstamos
- Abrir cajas de ahorro

Como se aprecia en el listado precedente, los requerimientos se relacionan con estrategias que hagan posible la conciliación entre el trabajo del cuidado, el reproductivo y el reproductivo, así como contar con más tiempo para desarrollar y

hacer crecer sus negocios. Para el Banco Mundial[76], la inclusión financiera digital permite una cada vez mayor apertura de las mujeres emprendedoras y pequeñas empresarias hacia el acceso a otros servicios y beneficios financieros como:

- Documentos digitales de identidad digitales, facilitan la apertura de cuentas.
- Digitalización de pagos en efectivo, permite a más personas usar cuentas para transacciones.
- Servicios financieros por telefonía móvil, posibilitan un acceso conveniente aún en zonas remotas.
- Mayor disponibilidad de datos sobre clientes/as, ayuda a los proveedores a diseñar productos financieros digitales mejor adaptados a las necesidades de las personas no bancarizadas

Para facilitar el diseño de productos especializados, se recomienda realizar estudios específicos sobre necesidades de los adultos mayores, personas con idioma materno distinto al español y aquellos/as con bajos niveles de acceso a internet; a fin de generar programas de fomento a la innovación y a la creación de soluciones tecnológicas específicas para estos sectores.

1. PLANES Y PRODUCTOS FINANCIEROS DIFERENCIADOS

Se requiere generar productos financieros que permitan hacer crecer y mejorar la productividad de las empresas o emprendimientos de las mujeres, especialmente, para facilitar el tránsito de la microempresa a otros segmentos empresariales con base en oportunidades de mercado. Es necesario el diseño o ajuste de los productos/servicios financieros según el tamaño de las empresas y considerando los temas de género en aspectos tales como la propiedad, garantías, accionistas, fuerza de trabajo y clientela. A fin de facilitar el uso por parte de las mujeres, los productos de crédito, ahorro, seguros, medios de pago, fondos de garantías, arriendo o *leasing*, factoraje y capital deben evaluarse desde una perspectiva de género. Es fundamental un análisis de género en la cartera de créditos para que las instituciones financieras mejoren las condiciones de financiamiento para mujeres; la integridad financiera podría considerarse como un criterio determinante para reducir las percepciones de riesgo que las instituciones tienen sobre el sector femenino.

Siendo que las mujeres carecen de un historial de transacciones financieras formales, el sector de servicios financieros puede desempeñar un papel clave en el desarrollo de modelos alternativos de calificación crediticia[77] para su inclusión financiera. Uno de los modelos más comunes es la predicción del comportamiento financiero a futuro basándose en aspectos como el historial de pago de servicios públicos y privados o el pago de arriendos.

2. CAMPAÑAS MASIVAS DE BANCARIZACIÓN

En el presente, la mayoría de las EIF brindan, a toda su clientela, la posibilidad de abrir cuentas bancarias digitales (no presenciales); la cuenta bancaria para las EIF o la cuenta de pago paras Empresas de Servicio de Pago Móvil - ESPM es un requisito para la expansión y masificación de los SFD. En ese sentido, en emulación a las empresas telefónicas, se propone que las EIF que cuenten con la tecnología probada para la apertura de cuentas bancarias no presenciales, impulsen individualmente Campañas Masivas de

76 Ref. Proyecto de https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview#1

77 https://blog.cobiscorp.com/inclusion-financiera-cerrar-brecha-genero

Bancarización, preferentemente en mercados zonales, ferias itinerantes (barrios periurbanos) y rurales, para promover la inclusión financiera de mujeres y hombres, particularmente de mujeres E&E, quienes concurren masivamente a dichos espacios.

3. C2L CRÉDITO PARA MUJERES E&E

Tomando en cuenta las expectativas y necesidades manifestadas por las mujeres E&E (Encuesta, Grupos Focales) y considerando las políticas de las EIF para el diseño e implementación de productos financieros, se recomienda - en el plano enunciativo y referencial - que éstas viabilicen productos de crédito que reúnan dos requisitos:

Foto: ONU Mujeres

Créditos en Línea y Líneas de Crédito, denominados C2L-Crédito para Mujeres E&E. Esta familia de productos podría contar con un mercado potencial dormido, particularmente en las mujeres E&E que requieren montos relativamente bajos pero permanentes de capital de operaciones para sus negocios de rápida atención.

Concretar esta iniciativa requiere cambios en la medición de riesgos por parte del ente regulador, sobre todo en temas como por ejemplo la exigencia de la firma del cónyuge como requisito para los créditos. Si bien en algunas EIF se hacen excepciones para promover estos productos para mujeres E&E, todavía falta esta adecuación regulatoria que les brinde mayor independencia en el acceso y uso de los SFD.

4. REINGENIERÍA DE LOS SERVICIOS DE DESARROLLO EMPRESARIAL - SDE[78]

Se plantea el establecimiento de carteras específicas para el desarrollo empresarial enfocado en mujeres E&E. La articulación de los servicios financieros con los SDE es vital para la certeza sobre el uso de los recursos otorgados por las instituciones financieras y para el propio éxito de los emprendimientos de las mujeres.

Algunos países avanzaron en el establecimiento de ventanillas de empresarialidad femenina, para una atención especializada a las mujeres dentro de sus modelos de provisión de SDE con vinculaciones al sistema financiero. Muchas instituciones de microfinanzas son proveedoras de SF y de SDE a fin de minimizar los riesgos y prestar una atención integral a la clientela; no obstante, tal situación incrementa los costos de los servicios financieros, por tanto, se sugiere que las EIF se apoyen en las instancias de fomento de la micro

78 https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2017/07/acciones-para-una-inclusion-financiera-con-perspectiva-de-genero

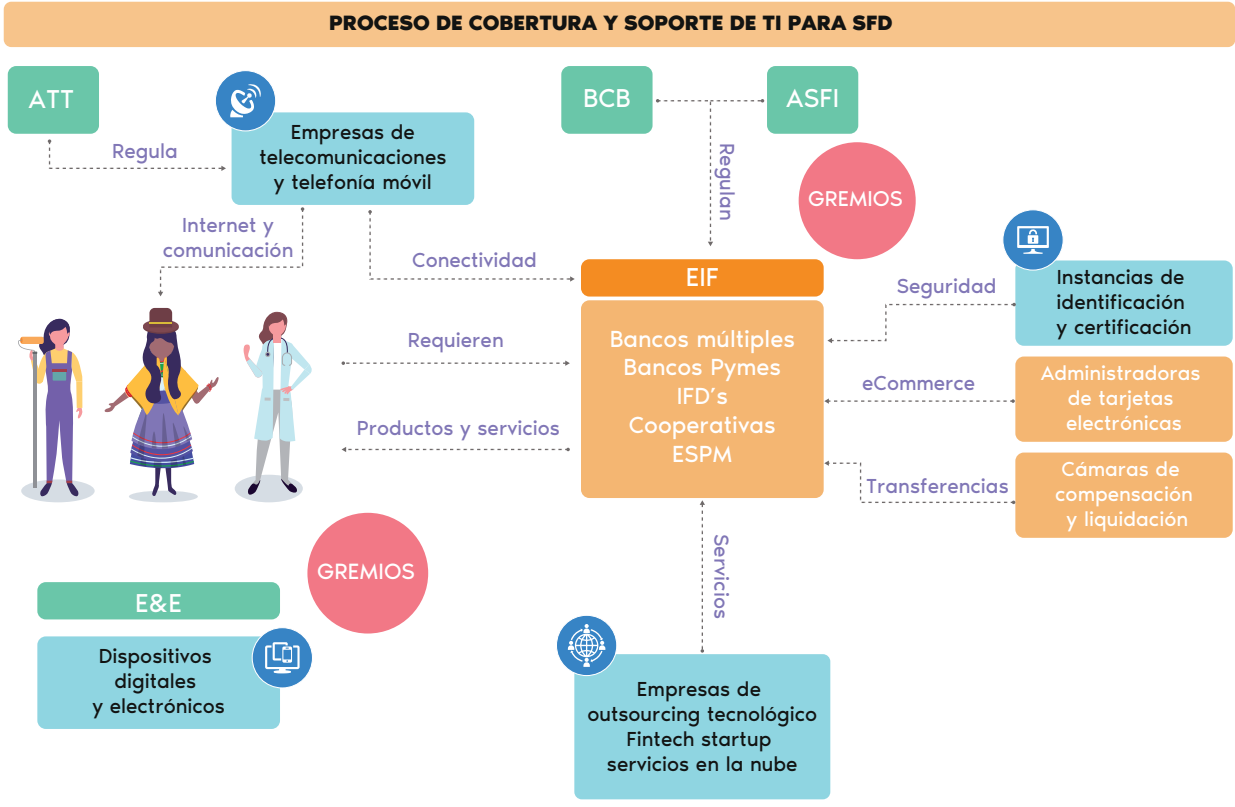
y pequeña empresa (las cuales lideran e implementan los programas de prestación de los SDE).

En Bolivia, particularmente en las IFD, existieron experiencias innovadoras en la prestación de servicios financieros asociados a SDE, salud y educación, que fueron reconocidas internacionalmente. Hoy, los SDE están en *statu quo* y dada la gran necesidad actual, el impulso de una nueva fase vinculada a los SFD se plantea como un desafío importante.

F. SOPORTE TECNOLÓGICO PARA SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES

Un factor importante del soporte tecnológico para los SFD es identificar el flujo en el proceso de cobertura, considerando las necesidades de las E&E, a nivel individual o a partir de las asociaciones o colectivos gremiales a los que pertenecen. Para acceder a los SFD requieren dispositivos digitales y electrónicos, acceso a internet, telefonía móvil y capacitación/asesoría en el uso de estos soportes tecnológicos. Hace también parte de este proceso,

Gráfico 32. Proceso de Cobertura y Soporte de TI para SFD



Fuente: Elaboración propia.

la difusión de productos y SFD, su uso, seguridad y optimización del soporte tecnológico por parte de las EIF y las entidades reguladoras, con el fin de masificar el acceso y su uso por parte de las mujeres E&E en la gestión, administración y promoción de sus emprendimientos económicos.

En el marco del proceso descrito en el Gráfico 32, se formulan las siguientes recomendaciones hacia los/as actores/as involucrados/as:

1. EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES Y TELEFONÍA MÓVIL

Los actores que brindan soporte tecnológico dentro del Ecosistema para SFD en Bolivia son las empresas de telefonía móvil y las empresas de telecomunicaciones reguladas por la ATT, ambas dan servicios de telecomunicaciones, internet y conectividad tanto a EIF como a mujeres E&E, familias y usuarios/as. La portabilidad numérica, en telefonía móvil, facilitó el acceso al permitir que las/os usuarias/os cambien de operador manteniendo su número.

Es importante y recomendable que estas empresas, en coordinación con la entidad reguladora y el gobierno, promuevan programas de acceso a internet con costos más accesibles (ampliación de redes, antenas y fibra) en especial en los casos de educación, capacitación y emprendimientos de PyME lideradas por mujeres. Por otra parte, sería bueno generar proyectos conjuntos para mejorar el alcance y cobertura de internet en áreas rurales y periurbanas a fin de masificar el uso/acceso a SFD. Finalmente, que las EIF expandan los puntos de atención en comercios para ampliar la gestión de transacciones por pagos/cobros en general y para los emprendimientos de las E&E en particular.

El tema del costo es especialmente sensible, no solo a nivel de la oferta (EIF) sino sobre todo desde la demanda (E&E), debido a que las mujeres continúan teniendo menores ingresos que los varones. Las empresas de telefonía móvil podrían generar paquetes especiales para mujeres E&E e impulsar programas en educación y seguridad de los servicios de telefonía e internet. Se podrían usar boletines y recomendaciones (*tips)* enviadas por medio de redes sociales como WhatsApp y Facebook, las redes más utilizadas por las mujeres E&E.

2. EMPRESAS DE *OUTSOURCING* TECNOLÓGICO, *FINTECH, STARTUP* Y PROVEEDORES DE TI

De acuerdo con la información relevada en las entrevistas con las EIF, el 40% de Empresas de *outsourcing* tecnológico, *Fintech*, *Startup*, proveedores de Tecnologías de Información - TI y proveedores de servicios en la nube cuenta con desarrollo propio para sus sistemas y aplicaciones digitales; 60% cuenta con proveedores de TI nacionales; y 40% cuenta con proveedores de TI internacionales. Cabe señalar que algunas EIF cuentan con desarrollo propio, así como proveedores de TI nacionales y/o internacionales.

Es recomendable que, para mejorar las condiciones de calidad y precio de los proveedores de TI, se generen alianzas al interior de los gremios ASOFIN y FINRURAL para gestionar los servicios de manera conjunta, con requerimientos comunes, y consolidando el desarrollo y masificación de SFD con mejores alternativas de costo, plazo y adecuación estándar.

De acuerdo al Mapeo TIC Bolivia (2021)[79], el financiamiento es la principal necesidad de las *Startup* para escalar en sus negocios. La aparición de las

79 Mapeo del Ecosistema de Tecnología Digital en Bolivia 2021.

Fintech constituye una fuente de financiamiento importante que puede ser utilizada incluso por mujeres E&E sin acceso al crédito bancario. Desconocer las nuevas opciones de crédito en el mercado puede limitar el desarrollo de los negocios.

3. BANCOS MÚLTIPLES, BANCOS PYME, IFD, COOPERATIVAS, EMPRESAS DE SERVICIO DE PAGO MÓVIL - ESPM

Las EIF realizan mejoras tecnológicas para añadir servicios y productos digitales, acciones que dan paso a la diversificación de alternativas de acceso financiero; sin embargo, para una real masificación de los SFD es imprescindible que las EIF tengan una estrategia complementaria adecuada a las necesidades actuales de las mujeres E&E. En este sentido, se recomienda:

- Incrementar o implementar agentes o puntos financieros en comercios, tiendas y bazares, también en áreas rurales, para posibilitar el acceso a estos servicios y ampliarlos con atención de retiros y depósitos de montos menores, así como pago de servicios.
- Identificar una adecuada cobertura de internet, gestionándola con las empresas proveedoras de telecomunicaciones a través de sus gremios para optimizar costos.
- Implementar programas de capacitación de servicios digitales, medios tecnológicos, uso y seguridad de tarjetas de débito, uso de banca móvil y asesoría empresarial para las E&E.
- Promover la generación de productos, la apertura de cuentas, la entrega de tarjetas de débito, ampliación de POS y otros dispositivos de cobros digitales en alianza con las Administradoras de Tarjetas Electrónicas, a fin de facilitar el uso de aplicaciones por celular en débitos con tarjeta, billeteras móviles o código QR.
- Registrar datos de género en la apertura de productos para facilitar información que permita identificar los avances en este segmento de mercado.
- Establecer alianzas para mujeres E&E con otros actores del ecosistema de SFD, como billeteras móviles, universidades, instituciones educativas y otros; uniendo habilidades en la creación de programas masivos de capacitación y educación financiera digital con incentivos para su acceso.

4. CÁMARAS DE COMPENSACIÓN Y LIQUIDACIÓN

Las cámaras de compensación y liquidación ACCL de ASOBAN y MLD del BCB, al contar con la infraestructura tecnológica y operativa que facilita las transferencias y transacciones electrónicas, tienen el potencial para generar servicios relacionados que impulsen el acceso a través de las EIF. Es importante que desarrollen y promuevan proyectos dirigidos a fortalecer, modernizar e integrar estas infraestructuras también con un enfoque de género.

Los participantes de las EIF manifestaron la importancia que tuvo la ejecución de programas de inserción de mujeres E&E a los servicios financieros digitales en Uruguay, junto a incentivos tributarios y diferenciación de políticas de apoyo, creación e impulso de sus negocios y emprendimientos. En este sentido, desde el enfoque del BCB con la regulación relacionada, se podría evaluar la factibilidad de este tipo de iniciativas con incentivos. Finalmente, el BCB - desde su atribución constitucional para emitir y actualizar el marco regulatorio para transferencias/transacciones electrónicas, cámaras de compensación y liquidación - podría establecer facilidades para la provisión de nuevos servicios de pago, así como difusión y educación sobre estos instrumentos de pago para mujeres E&E.

5. BILLETERAS MÓVILES

Las empresas de servicios de pago móvil Tigo Money (e-fectivo) y la billetera móvil del BCP (SoliPagos) impulsan el uso de estos servicios con ofertas y programas de expansión general; durante las encuestas y entrevistas con mujeres E&E se observó aun un bajo porcentaje de uso (15.9%) para las compras o pagos en la administración de su negocio por este medio. La implementación del código QR facilita el acceso al uso de esta forma de pago; sin embargo, requiere mayor llegada al segmento de mujeres E&E con programas de educación sobre el uso, manejo y seguridad de este tipo de servicio.

Otro aspecto a tomar en cuenta de parte de estas empresas, es la integración con puntos o agentes para monetizar el dinero. Tigo Money tiene sus puntos específicos y SoliPagos usa los agentes BCP; en ambos casos es recomendable que faciliten el acceso a la monetización en abonos y en retiros de las billeteras móviles. Tigo Money debe revisar su cobro de comisiones por retiros porque puede desmotivar el uso de este servicio; para mujeres E&E, en consideración a que sus ingresos son menores, puede implementar un factor diferenciador que impulse el uso de este instrumento.

G. PROVISIÓN DE INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA Y DIGITAL

Según la encuesta digital realizada a mujeres E&E y siendo una limitante muy importante para el uso de SFD, el 82% de las mujeres no recibió educación financiera y menos educación financiera digital; de hecho, 44% de las mujeres manifestó no conocer los beneficios de los SFD, por tanto, existe una gran demanda de información y educación financiera digital. Desde su experiencia y necesidad, las actoras principales del estudio manifestaron sus propuestas centradas en:

- Brindar incentivos para motivar el uso de SFD (regalo de megas).
- Capacitar al personal de las EIF para enseñar a sus clientes/as el uso y manejo de SFD con paciencia, buen trato y con la capacidad de resolver dudas.
- Desarrollar aplicaciones de manejo amigable, sencillo, con pocos pasos.
- Que las EIF ofrezcan seguridad y garantía sobre soluciones ante un error.
- Emitir respaldos de todas las transacciones realizadas.
- Motivar el uso de plataformas a través de incentivos (regalo de megas, premios).
- Uso/manejo de aplicaciones/redes sociales.
- Seguridad de las diferentes aplicaciones.
- Manejo de pagos y cobros QR.
- Marketing.
- Capacitación sobre SFD y herramientas digitales (uso, manejo, beneficios, riesgos y cómo utilizarlas para mejorar sus negocios.
- Información y capacitación a través de folletos, tutoriales virtuales en Facebook o WhatsApp.
- Información y capacitación de diferentes entidades en ferias zonales los fines de semana (plazas).
- Organización de talleres de capacitación en las EIF e invitarlas a participar.

Si las instituciones financieras no ofrecen cursos de capacitación en SFD o la oferta a través de entidades privadas tiene costos elevados, es el Estado el que debe ofrecer información y formación para cerrar la brecha digital. Al respecto, se propone impulsar tres iniciativas costo/efectivas, promovidas desde el Estado, con el concurso

de las EIF, sus gremios y actores locales como municipios u organizaciones sociales:

1. MUJER EMPRENDEDORA DIGITAL

Bajo el liderazgo del Viceministerio de Igualdad de Oportunidades - VIO, la participación del Viceministerio de Ciencia y Tecnología - VCT, el apoyo del Ministerio de Trabajo, el concurso del BCB/ASFI, los gremios financieros y las EIF, se plantea implementar un Programa masivo para inducir y promover el acceso y uso de servicios financieros digitales de las mujeres E&E, bajo el denominativo Mujer Emprendedora Digital.

Al momento, todas las entidades financieras tienen programas de educación financiera dispersos que venden sobre todo imagen institucional. Existen ejemplos destacados como Entre Bolivianos Aprendemos, del Banco Unión; Descubre lo Simple de las Finanzas, del Banco Económico; los talleres difundidos por YouTube del Banco Sol; y otros. Se podría utilizar estos programas para difundir nuevos y mejores programas de educación financiera con énfasis en SFD.

La experiencia chilena es una referencia interesante, fruto de la pandemia por Covid-19 e implementado por dos años consecutivos, el programa Mujer Digital a cargo del Ministerio de la Mujer[80] y la Subsecretaría del Trabajo, nace el año 2020 con el objetivo de entregar herramientas y perfeccionar los conocimientos digitales de las mujeres emprendedoras. Si bien no es un programa enfocado exclusivamente a SFD, ofrece cursos relacionados con computación básica, marketing digital, marketing en redes sociales y otros: de un total de 59, todos ayudan a incrementar el conocimiento digital fomentando el uso de SFD. Los cursos son gratuitos para todas aquellas que quieran aprender o reconvertirse en diferentes ámbitos laborales, siendo subvencionados por el gobierno a través de alianzas con empresas privadas. Al final es un esfuerzo público-privado con resultados muy buenos: 12 mil mujeres capacitadas el primer año, quienes pudieron además insertarse de nuevo al mercado laboral en un contexto de negocios digitales producto de la emergencia sanitaria.

2. FERIA FINANCIERA DIGITAL

Ciudad Digital Financiera es una actividad a resaltar promovida por la ASFI, en ella se reúnen las EIF y Entidades de Servicios Complementarios para presentar los productos y servicios digitales a la población, permitiéndoles interactuar a través de la tecnología para acceder a estos servicios. Se trata de una capacitación especializada al momento de la visita a los stands con soporte de folletos, tutoriales en línea y dispositivos electrónicos. La primera feria se realizó el 2019 en La Paz, Cochabamba, Santa Cruz y Tarija y la segunda se llevó a cabo en la Fexpocruz 2021. La recomendación en este tipo de eventos es que es imprescindible considerar capacitaciones diferenciadas para las mujeres, tomando en cuenta los emprendimientos y negocios que lideran, así como la creación de oportunidades mucho más amplias que concilien con sus actividades familiares, del cuidado y otras de educación y preparación.

Sin descartar el concepto de Ciudad Digital Financiera, se propone impulsar la Feria Financiera Digital a nivel local en los barrios, en los mercados zonales o en ferias semanales en el área rural. El objetivo sería impulsar y promover el uso de SFD por parte de las mujeres E&E, quienes concurren periódicamente a dichos espacios de compra/venta de productos requeridos por el hogar y las

80 https://sence.gob.cl/personas/noticias/mujer-digital-ministerio-de-la-mujer-y-subsecretaria-del-trabajo-lanzan-nuevos-cursos-gratuitos

familias. Estas ferias deben ser realizadas por las propias entidades financieras y serían computadas como actividades prioritarias dentro de los planes anuales de educación financiera que se presentan ante la autoridad sectorial. Esta sería, probablemente, una buen opción costo/efectiva con alto impacto.

3. EDUCACIÓN FINANCIERA DIGITAL COLEGIAL

La inclusión de la educación financiera en la currícula del sistema educativo nacional es una estrategia para coadyuvar el cierre de brechas de género por falta de información, brindando a mujeres y hombres las bases del conocimiento financiero desde la información, capacitación sobre gestión, planificación, manejo de recursos, negocios y marketing. Se espera que estas acciones sienten las bases de futuras intervenciones y procesos para el acceso de las mujeres a los servicios financieros digitales en igualdad. Uno de los desafíos de la educación financiera y digital, a resolverse desde el sistema financiero y del sistema educativo nacional es la ciberseguridad, entendida como la posibilidad de disminuir los riesgos asociados al creciente acceso al internet, al uso de SFD y a otros servicios para la población (educación, *e-comerce*, información, comunicación, entre otros).

Foto: ONU Mujeres

CONTEXTOS, TOMAR EN CUENTA:

- Situación internacional
- Realidad nacional
- Análisis FODA sobre el acceso a SFD por mujeres E&E (Cuadro 27)
- Visión estratégica de SFD para mujeres E&E.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- Registro de la MyPE con desagregación de género
- Incorporación data MyPE en el Censo 2022
- Encuesta de Evolución y marcha de la MyPE con desagregación de género
- Sistema de Información financiera por género

ORIENTACIONES DE LA POLÍTICA PÚBLICA CON ENFOQUE DE GÉNERO

- Políticas para:
  - Superar las barreras normativas
  - Incrementar la seguridad
  - Promover acciones relacionadas al género
    - Con base en la evidencia
- Estrategia Nacional de Inclusión Financiera Digital debe facilitar:
  - Acceso a SFD
  - Uso y calidad de productos o SFD
  - Educación y Protección Financiera
- Identificación digital
  - Digitalización de pagos y transferencias del Estado a los hogares

ORIENTACIONES PARA LA REGULACIÓN DE SFD

- Regulación del BCB
- Regulación de la ASFI
- Protección de Datos Personales y Privacidad
- Regulación Fintech
- Transformaciones a nivel normativo con enfoque de género

2022

¿Qué se propone para impulsar la inclusión de las mujeres en los SFD?

Visión al 2030

Foto: ONU Mujeres

BIBLIOGRAFÍA

AFI (2020) "Lessons on Enhancing Women's Financial Inclusion using Digital Financial Services (DFS)" The Alliance for Financial Inclusion.

Alliance for Financial Inclusion: Digital Financial Services Basic Terminology. Guideline Note No. 19, August 2016.

Azar, K., E. Lara y D. Mejia (2018) "Inclusión Financiera de las Mujeres en América Latina. Situación actual y recomendaciones de política" serie de Políticas Públicas y Transformación Productiva, CAF - Banco de Desarrollo de América Latina.

Bachas, P., P. Gertler, S. Higgins y E. Seira (2021) "How Debit Cards Enable the Poor to save More," The Journal of Finance, Vol. 2, No.0 Abril.

Banco Central de Bolivia (2021). Informe de Vigilancia del Sistema de Pagos 2020 del Banco Central de Bolivia, abril 2021.

Breza, E., M. Kanz and L. F. Klapper (2020) "Learning to Navigate a New Financial Technology: Evidence from Payroll Accounts" NBER working paper 28249.

Carballo I., P. Garnero, A. Chomczyk y J. Henao (2021) "Expansión de Herramientas Financieras digitales para impulsar el Comercio Electrónico de las MIPyMEs de América latina", BID, Intal, Alai y CDSF.

GPFI (2020). "Advancing Women´s Digital Financial Inclusion" Better than Cash Alliance, Women's World Banking and World Bank Group. (July).

Mapeo TIC Bolivia (2021) "Mapeo del Ecosistema de Tecnología Digital en Bolivia".

OECD (2018). "Bridging the Digital Gender Divide. Include, Upskill, Innovate" https://us06web.zoom.us/j/82659674610?pwd=N1BvN0xqSFZscDc1VTVHQ3BTMG8yUT09

Proyecto de Ley de "Protección de Datos Personales" https://www.diputados.bo/leyes/pl-n%C2%B0-3492020-2021

Banco Mundial (2017) *Lessons from the Field: Leveraging Mobile Financial Services to Accelerate Women's Financial Inclusion* - https://www.worldbank.org/en/news/feature/2017/11/30/lessons-from-the-field-leveraging-mobile-financialservices-to-accelerate-womens-financial-inclusion

Bazoberry Egüez Alejandra 2017, *"Mujeres Empresarias en Bolivia: Perfiles y Desafíos"* Instituto de Desarrollo Emprendimiento y Competividad IDEC, Documento de Trabajo No. 01/17.

Breza, E., M. Kanz and L. F. Klapper (2020) "Learning to Navigate a New Financial Technology: Evidence from Payroll Accounts" NBER working paper 28249.

CAF Banco de Desarrollo de América Latina*. Vulnerabilidad financiera: brechas de género en América Latina.* Publicado por CAF el 8 de marzo 2021.

https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2021/03/vulnerabilidad-financiera-brechas-de-genero-en-america-latina/

CAF Banco de Desarrollo de América Latina. ¿Cómo cerrar las brechas del sector financiero? Publicado por CAF el 20 de febrero de 2020.

https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/02/como-cerrar-las-brechas-del-sector-financiero/

Carballo I., P. Garnero, A. Chomczyk y J. Henao (2021) "Expansión de Herramientas Financieras digitales para impulsar el Comercio Electrónico de las MiPyMEs de América latina", BID, Intal, Alai y CDSF.

Chen, Zibei and Minchao Jin (2017) "Financial Inclusion in China: Use of Credit," *Journal of Family and Economic Issues* 38(2): 1-13.

Demirguc-Kunt, Asli; Klapper, Leora. 2012. Measuring Financial Inclusion: The Global Findex Database. Policy Research Working Paper; No. 6025. World Bank, Washington, DC. © World Bank. https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/6042

Díaz Quevedo Oscar A. 2008, *Determinantes del acceso al microcrédito para emprendedores bolivianos*. Documento de trabajo No 01/2008.

Digital (2021) April Global Statshot Report We Are Social y HootSuite, https://datareportal.com/reports/digital-2021-april-global-statshot

Elias Bishelly, Masilla Nina, Nuñez Bethel (2020) "Organización Social de los Cuidados en Bolivia" en Torres Aylin Ed. "Los Cuidados: Del centro de la vida al centro de la Política" Friedrich-Ebert-Stiftung FES, Chile

Estudio de Digital Bank Latam, 2020.

European Central Bank (ECB), 2020: Report on a digital euro. October 2020.

Fareed, F., Gabriel, M., Lenain, P., y Reynaud, J. (27 de September de 2017). Financial Inclusion and Women Entrepreneurship: Evidence from Mexico. Obtenido de OECD Economics Department Working Papers No. 1411. OECD Publishing, Paris. https://doi.org/10.1787/2_d0f35-en

Gómez-Soto Franz, Gómez Kublai, Sainz María: Diagnóstico, Análisis y Recomendaciones para el Desarrollo del Ecosistema de Servicios Financieros Digitales en Bolivia. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Octubre de 2020.

GPFI (2020). "Advancing Women´s Digital Financial Inclusion" Better than Cash Alliance, Women's World Banking and World Bank Group. (July)

Hernani W. y G. Mena (2014) "Entendiendo las desigualdades de género en el mercado laboral", Fundación ARU, PNUD, AECID, La Paz – Bolivia.

Informe Mundial de Pagos 2021 (*The Global Payments Report 2021*), *Worldpay FIS*, julio, 2021.

LTTIC Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación.

LSF 153 Ley de Servicios Financieros, 2013.

Mapeo TIC Bolivia (2021) “Mapeo del Ecosistema de Tecnología Digital en Bolivia”

OECD (2018). “*Bridging the Digital Gender Divide. Include, Upskill, Innovate*”

https://us06web.zoom.us/j/82659674610?pwd=N1BvN0xqSFZscDc1VTVHQ3BTMG8yUT09

Marco Navarro Flavia 2015, “Empoderamiento económico de las mujeres en Bolivia. Entre el ideal de estabilidad laboral y el sueño del negocio propio”, Fundación ARU. La Paz- Bolivia.

Marco Navarro Flavia 2014, “Derechos económicos de las mujeres en Bolivia La brecha entre la ley y la realidad”. Serie Estudios e Investigaciones 9. Conexión Fondo de Emancipación, Plural La Paz- Bolivia.

Marconi Reynaldo 2014: “El Milagro de Inclusión Financiera: la Industria Microfinanciera de Bolivia (1990-2013). PIEB y Academia Boliviana de Ciencias Económicas, La Paz, 2014.

Marconi Reynaldo, 2021: “Infraestructura Institucional para el dinero digital”. CERES. Septiembre

de 2021.

Microscopio Global sobre el Entorno de Negocios para las Microfinanzas: Banco Interamericano de Desarrollo y el Fondo Multilateral de Inversiones (BID/FOMIN), la Corporación Andina de Fomento (CAF) y el concurso de la *Economist Intelligence Unit de la revista internacional The Economist*.

Mellon, B & United Nations Foundation. (2018). Powering Potential Increasing Women’s Access to Financial Products and Services. NY: The Bank of New York Mellon Corp.

ONU Mujeres, 2021 “Ruta hacia la Igualdad de Género en los Servicios Financieros: Propuesta Hacia la Equidad e Igualdad de Género en Servicios Financieros”, septiembre 2021, La Paz-Bolivia.

ONU Mujeres, HACIA LA IGUALDAD, Boletín semestral N° 9.

Ovando Pérez Vanessa Lidia, Valencia Camacho Shirley Carolina, *Factores de éxito y fracaso que inciden en el desarrollo de los emprendimientos productivos de mujeres en el municipio de Batallas.* Universidad Católica Boliviana “San Pablo”

Pazarbasioglu Ceyla, Garcia Mora Alfonso, Uttamchandani Mahesh, Natarajan Harish, Feyen Erik, and Saal Mathew. Digital Financial Services. World Bank Group. April 2020

PNUD México (2020) “Inclusión financiera digital de mujeres, fundamental para cerrar brechas de desarrollo en México. Modelo de Inclusión Financiera buscará aumentar resiliencia financiera de 250 mujeres de comunidades semiurbanas del Estado de México e Hidalgo”. Publicado por PNUD

México.https://www.mx.undp.org/content/mexico/es/home/presscenter/pressreleases/2020/09/inclusion-financiera-digital-de-mujeres--fundamental-para-cerrar.html

PNUD (2020) "Los Servicios Financieros en México con Perspectiva de Género: Avances y Áreas de Oportunidad" Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, junio.

PROYECTO DE LEY DE "PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES" https://www.diputados.bo/leyes/pl-n%C2%B0-3492020-2021

Querejazu Verónica (et.al), 2011. *Mujeres y Emprendimiento en Bolivia: Áreas urbana y periurbana,* Universidad Católica Boliviana "San Pablo", Conexión Fondo de Emancipación, La Paz- Bolivia

The Alliance for Financial Incusion (AFI) (2020) "Lessons on Enhancing Women´s Financial Inclusion using Digital Financial Services", Digital Financial Services (DFS) Working Group, special report.

The Global Findex Database. 2017. World Bank, Washington, DC. © World Bank.

UNIFRANZ. ¿Cómo cerrar la brecha digital de género en la "nueva normalidad? Publicado por VALERIA VEGA RÍOS | 15 JUNIO, 2021 https://unifranz.edu.bo/como-cerrar-la-brecha-digital-de-genero-en-la-nueva-normalidad/

Wanderley, F. (2009) "Crecimiento, empleo y bienestar social: ¿por qué Bolivia es tan desigual?, CIDES-UMSA, La Paz – Bolivia.

Werner Hernani-Limarino/Gary Mena, 2014 "Entendiendo las desigualdades de género en el mercado laboral". Fundación Aru, PNUD, AECID, La Paz. Bolivia.

Con el concurso de: