

El acceso a servicios financieros digitales en Lima Metropolitana: Retos y oportunidades frente a Bolivia y Chile

Access to Digital Financial Services in Metropolitan Lima: Challenges and Opportunities Compared to Bolivia and Chile

Roberto Danilo Perez Marroquín

Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

✉ perezdani@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-9507-0981>

RESUMEN

El acceso a servicios financieros digitales en Lima Metropolitana enfrenta importantes desafíos estructurales, regulatorios y culturales que limitan su alcance en comparación con países como Bolivia y Chile. Este estudio identifica disparidades significativas en infraestructura tecnológica, alfabetización digital y marcos legales, lo que afecta la inclusión financiera en áreas periurbanas y rurales de Lima. Mientras Bolivia ha logrado avances en conectividad rural y Chile lidera en innovación financiera gracias a políticas públicas sólidas, Lima Metropolitana requiere reformas regulatorias y mayores inversiones en infraestructura para reducir estas brechas. Además, la falta de educación financiera y confianza en plataformas digitales perpetúa la exclusión de segmentos vulnerables. Para superar estos retos, se recomienda fortalecer la infraestructura tecnológica, promover programas de alfabetización digital y financiera, y fomentar la colaboración público-privada inspirada en modelos exitosos de Bolivia y Chile. Abordar estos desafíos no solo democratizará el acceso a servicios financieros digitales, sino que también impulsará el desarrollo económico y social, contribuyendo a una mayor equidad en el ecosistema financiero digital de Lima Metropolitana.

Palabras clave:

Servicios financieros digitales, inclusión financiera,
Lima Metropolitana, alfabetización digital,
cooperación público-privada

ABSTRACT

Access to digital financial services in Metropolitan Lima faces significant structural, regulatory, and cultural challenges that limit its reach compared to countries like Bolivia and Chile. This study identifies substantial disparities in technological infrastructure, digital literacy, and legal frameworks, affecting financial inclusion in peri-urban and rural areas of Lima. While Bolivia has made progress in rural connectivity and Chile leads in financial innovation due to robust public policies, Metropolitan Lima requires regulatory reforms and greater infrastructure investment to bridge these gaps. Additionally, the lack of financial education and trust in digital platforms perpetuates the exclusion of vulnerable segments. To address these challenges, it is recommended to strengthen technological infrastructure, promote digital and financial literacy programs, and foster public-private collaboration inspired by successful models from Bolivia and Chile. Tackling these issues will not only democratize access to digital financial services but also drive economic and social development, contributing to greater equity in the digital financial ecosystem of Metropolitan Lima.

Keywords:

Digital financial services, financial inclusion,
Metropolitan Lima, digital literacy, public-private
cooperation

INTRODUCCIÓN

En la era moderna, los servicios financieros digitales han emergido como una herramienta transformadora para reducir las brechas de acceso financiero y promover el desarrollo económico inclusivo. La tecnología ha permitido que millones de personas en todo el mundo accedan a productos y servicios financieros que anteriormente estaban fuera de su alcance debido a limitaciones geográficas, económicas o culturales (Demirgüç-Kunt et al., 2021). Desde billeteras electrónicas hasta plataformas de préstamos digitales, estas innovaciones han democratizado el acceso a servicios

bancarios y no bancarios, fomentando la inclusión financiera y mejorando la calidad de vida de millones de personas (Gültekin & Çekiç, 2023).

El rol de la tecnología en este proceso es innegable. Según un informe del Banco Mundial (2023), más del 70 % de los adultos en países en desarrollo utilizan algún tipo de servicio financiero digital, lo que representa un aumento significativo en comparación con años anteriores. Sin embargo, esta transformación no ha sido uniforme en toda América Latina. Mientras algunos países han logrado avances notables, otros enfrentan desafíos estructurales que limitan el acceso a estos servicios (Biyase et al., 2023). En este contexto, resulta crucial examinar cómo Lima Metropolitana, la capital peruana y uno de los centros urbanos más grandes de la región, se posiciona frente a naciones vecinas como Bolivia y Chile, que han implementado estrategias innovadoras para fomentar la inclusión financiera digital.

La creciente demanda de soluciones financieras digitales en América Latina refleja una necesidad urgente de abordar las disparidades existentes en términos de acceso y uso. Según datos de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2022), Perú tiene un nivel de penetración de servicios financieros digitales inferior al de Bolivia y Chile, lo que plantea interrogantes sobre los factores que influyen en esta brecha. Lima Metropolitana, siendo el epicentro económico y demográfico del país, presenta una situación paradójica: por un lado, cuenta con una infraestructura tecnológica relativamente avanzada y una población joven y conectada (Rashid et al., 2025); por otro, persisten barreras regulatorias, educativas y socioeconómicas que dificultan el acceso generalizado a estos servicios (Banco Central de Reserva del Perú, 2023).

Este estudio busca analizar el estado actual del acceso a servicios financieros digitales en Lima Metropolitana en comparación con Bolivia y Chile, dos países que han destacado por sus políticas públicas e innovaciones en este ámbito. El objetivo general es evaluar cómo Lima Metropolitana puede aprender de las experiencias internacionales para superar los retos estructurales y regulatorios que enfrenta. Específicamente, se busca identificar los principales obstáculos que limitan el acceso a estos servicios, así como explorar oportunidades de mejora basadas en modelos exitosos implementados en Bolivia y Chile. Este análisis es relevante no solo para Perú, sino también para otros países de la región que buscan fortalecer sus sistemas financieros digitales.

El presente artículo está organizado en siete secciones principales. Tras esta introducción, se describe la metodología empleada para recopilar y analizar la información. Posteriormente, se presentan los resultados obtenidos, seguidos de una discusión detallada sobre los hallazgos clave. Finalmente, se concluye con

recomendaciones estratégicas para mejorar el acceso a servicios financieros digitales en Lima Metropolitana, resaltando la importancia de la cooperación regional y la adopción de mejores prácticas internacionales.

METODOLOGÍA

Este artículo se fundamenta en una revisión sistemática de literatura académica, informes técnicos y datos estadísticos relacionados con el acceso a servicios financieros digitales en Lima Metropolitana, Bolivia y Chile. La metodología adoptada busca garantizar un análisis riguroso y comparativo que permita identificar retos y oportunidades en los tres contextos seleccionados.

Tipo de Estudio

El estudio se clasifica como una revisión sistemática, un enfoque que permite sintetizar y analizar información proveniente de múltiples fuentes para abordar preguntas de investigación específicas (Tranfield et al., 2003). Este tipo de revisión es particularmente útil cuando se busca comprender fenómenos complejos, como el acceso a servicios financieros digitales, que involucran variables económicas, tecnológicas y sociales. Además, se complementa con un análisis cuantitativo de indicadores clave para proporcionar una visión integral del tema.

Fuentes de Información

La recopilación de información se realizó a partir de tres tipos principales de fuentes: bases de datos académicas, informes de organismos internacionales y datos nacionales e internacionales sobre inclusión financiera y penetración digital.

- **Bases de Datos Académicas:** Se consultaron plataformas como Scopus, Web of Science y Google Scholar, que albergan artículos científicos revisados por pares. Estas bases permitieron acceder a investigaciones recientes sobre la evolución de los servicios financieros digitales en América Latina. Los términos de búsqueda incluyeron palabras clave como “digital financial services,” “financial inclusion,” “Lima,” “Bolivia,” “Chile,” y “regulatory frameworks.”
- **Informes de Organismos Internacionales:** Se utilizaron informes publicados por instituciones como el Banco Mundial, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Estos documentos ofrecen datos confiables y análisis comparativos sobre políticas

públicas y avances en inclusión financiera en la región (Banco Mundial, 2023; CEPAL, 2022).

- **Datos Nacionales e Internacionales:** Se incorporaron estadísticas de organismos gubernamentales y no gubernamentales, como el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) de Perú, el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) de Chile, y el Instituto Nacional de Estadística (INE) de Bolivia. Estos datos incluyen indicadores como la penetración de internet, el uso de billeteras digitales y el marco regulatorio vigente en cada país.

Criterios de Selección

Para garantizar la calidad y relevancia de las fuentes, se establecieron criterios claros de selección.

- 1) En primer lugar, se priorizaron artículos académicos publicados en los últimos 10 años, asegurando que la información estuviera actualizada y reflejara los desarrollos más recientes en el campo.
- 2) En segundo lugar, se seleccionaron estudios específicamente centrados en Perú, Bolivia y Chile, ya que estos países son el foco de este análisis. Finalmente, se incluyeron únicamente fuentes que proporcionaran datos cuantitativos o cualitativos verificables, excluyendo aquellas con información anecdótica o poco sustentada.

Método de Análisis

El análisis se estructuró en dos etapas principales: comparación cualitativa y cuantitativa de indicadores clave, e identificación de patrones y tendencias en los tres países.

- 1) **Comparación Cualitativa y Cuantitativa:** Se evaluaron indicadores como la penetración de internet, el uso de billeteras digitales, la infraestructura tecnológica disponible y los marcos regulatorios. Estos indicadores fueron seleccionados debido a su relevancia en la determinación del acceso a servicios financieros digitales (GSMA, 2022). Por ejemplo, la penetración de internet se midió utilizando datos del INEI y otros organismos nacionales, mientras que el uso de billeteras digitales se analizó a través de informes de empresas fintech y bancos centrales.

2) **Identificación de Patrones y Tendencias:** A partir de los datos recopilados, se realizaron análisis comparativos para identificar patrones regionales y tendencias emergentes. Por ejemplo, se observó cómo las políticas públicas implementadas en Chile han impulsado la adopción de servicios financieros digitales, mientras que en Perú persisten desafíos relacionados con la alfabetización digital y la conectividad rural (BID, 2023).

Este enfoque metodológico permitió obtener una visión holística del estado del acceso a servicios financieros digitales en Lima Metropolitana en comparación con Bolivia y Chile. Además, facilitó la identificación de áreas de mejora y oportunidades para promover un ecosistema financiero más inclusivo en la región.

RESULTADOS

Estado Actual en Lima Metropolitana

El análisis del estado actual de los servicios financieros digitales en Lima Metropolitana revela avances significativos, pero también importantes desafíos. En términos de penetración, aproximadamente el 65 % de la población limeña tiene acceso a servicios financieros digitales, como billeteras electrónicas y aplicaciones bancarias móviles (INEI, 2023). Sin embargo, este porcentaje es considerablemente menor en comparación con ciudades como Santiago de Chile o La Paz, donde las tasas superan el 80% (Banco Mundial, 2023).

La infraestructura tecnológica disponible en Lima Metropolitana es relativamente avanzada en áreas urbanas centrales, con una cobertura de internet móvil que alcanza el 90 % en distritos como Miraflores y San Isidro (Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2023). Sin embargo, esta conectividad disminuye drásticamente en zonas periurbanas y rurales, donde menos del 50 % de la población tiene acceso confiable a internet. Esto limita el uso efectivo de servicios financieros digitales en estas áreas.

En cuanto al nivel de alfabetización digital y confianza en las plataformas digitales, se observa un panorama mixto. Aunque la población joven de Lima demuestra habilidades digitales sólidas, la falta de educación financiera sigue siendo una barrera crítica. Según un estudio del BID (2023), solo el 40 % de los usuarios de servicios financieros digitales en Perú comprende plenamente los riesgos y beneficios asociados a estas herramientas. Además, la percepción de inseguridad cibernética reduce la

confianza en plataformas digitales, especialmente entre adultos mayores y personas con bajos ingresos.

Comparación con Bolivia y Chile

Al comparar Lima Metropolitana con Bolivia y Chile, emergen diferencias notables en indicadores clave de acceso y uso de servicios financieros digitales. En Bolivia, el gobierno ha implementado políticas públicas enfocadas en la inclusión financiera rural, lo que ha permitido que más del 70 % de la población tenga acceso a servicios digitales básicos, incluso en áreas remotas (CEPAL, 2022). Un caso de éxito es el programa Mi Dinero, que combina educación financiera con incentivos para el uso de billeteras digitales.

Por su parte, Chile lidera la región en términos de marco regulatorio y adopción de tecnologías financieras. El país cuenta con una legislación moderna que fomenta la competencia entre fintechs y bancos tradicionales, lo que ha resultado en una penetración del 85% en servicios digitales (GSMA, 2023). Además, iniciativas como Fintech Chile han promovido la colaboración público-privada, generando un ecosistema innovador y accesible.

En contraste, Lima Metropolitana enfrenta retos estructurales y regulatorios que limitan su capacidad para competir con estos países. Por ejemplo, la falta de una regulación clara para las fintechs en Perú ha ralentizado su desarrollo, mientras que en Chile y Bolivia existen marcos legales específicos que impulsan su crecimiento.

Principales Hallazgos

- 1) **Disparidades en Infraestructura y Conectividad:** La infraestructura tecnológica en Lima Metropolitana está concentrada en áreas urbanas, dejando a las zonas periurbanas y rurales en desventaja. Esto contrasta con Bolivia, donde se han priorizado inversiones en conectividad rural, y Chile, que cuenta con una red de fibra óptica ampliamente distribuida (ITU, 2023).
- 2) **Barreras Culturales y Socioeconómicas:** En Lima, factores como la desconfianza en plataformas digitales, la falta de educación financiera y las brechas socioeconómicas dificultan la adopción generalizada de servicios financieros digitales. Estos problemas son menos pronunciados en Chile, donde la educación financiera es parte integral de las políticas públicas, y en Bolivia, donde programas gubernamentales

han logrado reducir la desconfianza mediante campañas de sensibilización (BID, 2023).

- 3) **Oportunidades Derivadas de la Cooperación Regional y la Transferencia de Conocimiento:** A pesar de los desafíos, Lima Metropolitana tiene oportunidades claras para mejorar. La cooperación regional puede ser clave para transferir conocimientos y mejores prácticas. Por ejemplo, adoptar modelos como el boliviano Mi Dinero o el chileno Fintech Chile podría acelerar la inclusión financiera en Perú. Además, la colaboración público-privada podría fortalecer la infraestructura tecnológica y la educación financiera en áreas marginadas.

DISCUSIÓN

Interpretación de los Resultados

Los resultados obtenidos permiten comprender las razones detrás de las brechas observadas entre Lima Metropolitana, Bolivia y Chile en términos de acceso a servicios financieros digitales. Estas diferencias no son meramente tecnológicas, sino que están profundamente arraigadas en factores estructurales, regulatorios y culturales. En Lima Metropolitana, la falta de una política integral para el desarrollo de infraestructura digital y la ausencia de marcos regulatorios claros han limitado el crecimiento del ecosistema financiero digital (Banco Mundial, 2023).

En contraste, países como Chile y Bolivia han priorizado la inversión pública y la regulación moderna, lo que ha impulsado la inclusión financiera. Por ejemplo, Chile ha implementado un marco legal que promueve la competencia entre fintechs y entidades bancarias tradicionales, mientras que Bolivia ha centrado sus esfuerzos en conectar áreas rurales mediante programas gubernamentales específicos (CEPAL, 2022).

El impacto de la regulación y la inversión pública es evidente. En Chile, la legislación ha fomentado la innovación tecnológica y ha reducido barreras de entrada para startups financieras, lo que ha diversificado las opciones disponibles para los usuarios. En Bolivia, la inversión en conectividad rural ha sido clave para democratizar el acceso, especialmente en comunidades marginadas (GSMA, 2023). En cambio, Lima Metropolitana enfrenta desafíos derivados de políticas públicas fragmentadas y una regulación que no se ha adaptado a las necesidades del sector financiero digital.

Retos Estructurales

Uno de los principales retos estructurales en Lima Metropolitana es la falta de infraestructura en áreas periurbanas y rurales. Aunque la cobertura de internet móvil es alta en distritos urbanos, las zonas periféricas carecen de conectividad confiable, lo que excluye a millones de personas del acceso a servicios financieros digitales (Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2023). Esta brecha refleja una inversión insuficiente en infraestructura digital, un problema que contrasta con las estrategias implementadas en Bolivia y Chile, donde la expansión de redes de fibra óptica y la adopción de tecnologías satelitales han mejorado significativamente la conectividad (ITU, 2023).

Otro reto importante es la limitada educación financiera y digital. En Lima, la población tiene conocimientos básicos sobre el uso de plataformas digitales, pero carece de una comprensión profunda de conceptos financieros clave, como intereses, riesgos y seguridad cibernética (BID, 2023). Esta falta de alfabetización reduce la confianza en los servicios digitales y perpetúa la exclusión financiera. En comparación, Chile y Bolivia han integrado programas de educación financiera dentro de sus políticas públicas, lo que ha aumentado la confianza y el uso de herramientas digitales entre sus ciudadanos.

Oportunidades Estratégicas

A pesar de estos desafíos, existen oportunidades estratégicas para mejorar el acceso a servicios financieros digitales en Lima Metropolitana. Un aprendizaje clave proviene de las experiencias de Bolivia y Chile. El programa boliviano Mi Dinero, que combina educación financiera con incentivos para el uso de billeteras digitales, podría servir como modelo para Perú. De manera similar, el marco regulatorio chileno, que fomenta la colaboración entre el sector público y privado, podría inspirar reformas legales en Perú para impulsar la innovación financiera (GSMA, 2023).

La innovación tecnológica también representa una oportunidad significativa. Las fintechs y startups pueden desempeñar un papel crucial al ofrecer soluciones accesibles y personalizadas para segmentos de la población históricamente excluidos. Además, la colaboración público-privada puede ser un catalizador para desarrollar infraestructura digital en áreas periurbanas y rurales. Por ejemplo, proyectos conjuntos entre empresas tecnológicas y gobiernos locales podrían acelerar la implementación de redes móviles y puntos de acceso a internet en comunidades marginadas (World Economic Forum, 2023).

Implicaciones Políticas y Sociales

Las implicaciones políticas y sociales de estos hallazgos son claras: existe una necesidad urgente de reformas regulatorias y programas de inclusión financiera en Lima Metropolitana. La regulación debe evolucionar para abordar los desafíos específicos del sector financiero digital, como la protección de datos y la seguridad cibernética, mientras fomenta la competencia y la innovación (OECD, 2023). Además, es fundamental desarrollar programas de educación financiera que lleguen a todos los sectores de la población, especialmente a adultos mayores y personas con bajos ingresos.

El papel de las fintechs y startups es igualmente vital. Estas empresas tienen el potencial de democratizar el acceso a servicios financieros al ofrecer productos innovadores y accesibles. Sin embargo, para maximizar su impacto, es necesario crear un entorno regulatorio favorable que incentive su crecimiento y garantice su sostenibilidad (BID, 2023).

En resumen, superar los retos estructurales y aprovechar las oportunidades estratégicas requiere una acción concertada entre el gobierno, el sector privado y la sociedad civil. Solo a través de una colaboración efectiva será posible construir un ecosistema financiero digital inclusivo y resiliente en Lima Metropolitana.

CONCLUSIÓN

Este estudio ha identificado importantes brechas en el acceso a servicios financieros digitales en Lima Metropolitana en comparación con Bolivia y Chile. Los principales hallazgos destacan disparidades en infraestructura tecnológica, alfabetización digital y marcos regulatorios. Mientras que países como Bolivia han logrado avances significativos en conectividad rural y Chile lidera en innovación financiera gracias a políticas públicas sólidas, Lima Metropolitana enfrenta desafíos estructurales y culturales que limitan la inclusión financiera digital.

Abordar estos retos es fundamental para mejorar el acceso a servicios financieros digitales y garantizar su impacto positivo en la población. Se recomienda fortalecer la infraestructura tecnológica, especialmente en áreas periurbanas y rurales, mediante inversiones estratégicas y alianzas público-privadas. Además, es esencial promover programas de alfabetización digital y financiera que aumenten la confianza y el uso efectivo de estas herramientas. Finalmente, aprender de experiencias exitosas en

Bolivia y Chile puede inspirar reformas regulatorias y modelos colaborativos que impulsen la innovación y la inclusión.

Superar estos desafíos no solo mejorará el acceso a servicios financieros digitales en Lima Metropolitana, sino que también contribuirá al desarrollo económico y social del país, reduciendo brechas y promoviendo una mayor equidad en el ecosistema financiero digital.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Banco Central de Reserva del Perú. (2023). *Informe anual sobre inclusión financiera en Perú*. Recuperado de <https://www.bcrp.gob.pe>
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2023). *Innovación financiera y desarrollo en América Latina*. Recuperado de <https://www.iadb.org>
- Banco Mundial. (2023). *Global Findex Database 2023: The state of financial inclusion in Latin America*. Washington, DC: Autor.
- Biyase, M., Zwane, T., Mncayi, P., & Maleka, M. (2023). Do technological innovation and financial development affect inequality? Evidence from BRICS countries. *International Journal of Financial Studies*, 11(1), 43.
- CEPAL. (2022). *Digitalización financiera en América Latina: Avances y desafíos*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S., & Hess, J. (2021). *The Global Findex Database 2021: Financial inclusion, digital payments, and resilience*. World Bank Publications. <https://doi.org/10.1596/978-1-4648-1825-1>
- GSMA. (2023). *The State of Mobile Internet Connectivity in Latin America*. Recuperado de <https://www.gsma.com>
- Gültekin, H., & Çekiç, A. İ. (2023). Does better access to finance lead to higher innovation?. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 21(1), 25-39.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2023). *Estadísticas de penetración de internet en Perú*. Recuperado de <https://www.inei.gob.pe>
- International Telecommunication Union (ITU). (2023). *Measuring digital development: Facts and figures 2023*. Ginebra: Autor.

- Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (2023). *Informe anual sobre conectividad en el Perú*. Recuperado de <https://www.mtc.gob.pe>
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2023). *Regulatory frameworks for fintech innovation*. París: Autor.
- Rashid, M., Anser, M. K., Shah, S. T. H., Nabi, A. A., Ahmad, I., & Zaman, K. (2025). Fostering entrepreneurship: analyzing the influence of access to finance, innovation investment, educational attainment, infrastructure development, and regulatory environment. *Future Business Journal*, 11(1), 140.
- Tranfield, D., Denyer, D., & Smart, P. (2003). Towards a methodology for developing evidence-informed management knowledge by means of systematic review. *British Journal of Management*, 14(3), 207-222. <https://doi.org/10.1111/1467-8551.00375>
- World Economic Forum. (2023). *Fintech innovation and financial inclusion in emerging markets*. Recuperado de <https://www.weforum.org>