

Northern Irish households. *Journal of European Social Policy*, 27(5), 458-473.
<https://doi.org/10.1177/0958928717717657>

[Galperino]. (24 de marzo 2021) *Así es como se trabaja en MercadoLibre [Publicación de foro en línea] Reddit*. https://www.reddit.com/r/devsarg/comments/mbuel6/asi_es_c%C3%B3mo_se_trabaja_en_mercadolibre/

Gamma E.; Helm R.; Johnson R. y Vlissides, J. (1995) *Design Patterns. Elements of Reusable Object-Oriented Software*. Addison-Wesley.

Garrett, J. J. (2011). *The Elements of User Experience: User-Centered Design for Web and Beyond* (2nd ed.). New Riders.

Gimenez, O. (21 de junio de 2023). *La Persona detrás del Banco de Mercado Libre (La Historia de Mercado Pago) | Osvaldo Gimenez [Video]*. Startupeable: Emprendimiento y Tecnología. <https://youtu.be/n9EGGhmFR-k?si=UBI2Bj-kM5aQ1DAA>

Gitman, L. y Zutter, C. (2012). *Principios de administración financiera*. 12ª Ed. Pearson Educación.

Gonzalez-Holland, E., Whitmer, D., Moralez, L., & Mouloua, M. (2017). Examination of the Use of Nielsen's 10 Usability Heuristics & Outlooks for the Future. *Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society Annual Meeting*, 61(1), 1472-1475.
<https://doi.org/10.1177/1541931213601853>

Google Play (s.f) *Mercado Pago: cuenta digital*. https://play.google.com/store/apps/details?id=com.MercadoPago.wallet&hl=es_AR&gl=US

Gramlich, J. (2019, 6 de noviembre). *Alemania Oriental ha reducido la brecha económica con Alemania Occidental desde la caída del comunismo, pero sigue rezagada*. Pew Research Center. <https://www.pewresearch.org/short-reads/2019/11/06/east-Germany-has-narrowed-economic-gap-with-west-germany-since-fall-of-communism-but-still-lags/>

Gray, C.; Chen, J.; Chivukula, S. y Qu, L. (2020). End User Accounts of Dark Patterns as Felt Manipulation. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*, 5, 1 - 25. <https://doi.org/10.1145/3479516>

Gray, C.; Chivukula, S. y Lee, A. (2020). What Kind of Work Do "Asshole Designers" Create? Describing Properties of Ethical Concern on Reddit. In *Proceedings of the 2020 ACM Designing Interactive Systems Conference (DIS '20)*, 61–73.
<https://doi.org/10.1145/3357236.3395486>

- Gray, C.; Kou, Y.; Battles, B.; Hoggatt, J. y Toombs, A. (2018). The Dark (Patterns) Side of UX Design. *Proceedings of the 2018 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*. <https://doi.org/10.1145/3173574.3174108>
- Halloluwa, H. (2019). *Human money interaction: Designing for personal finances in the developing countries*. Doctoral dissertation, Queensland University of Technology.
- Helamo, A. (2023). *Fighting the dark side: a scoping review of dark pattern mitigation*. University of Oulu. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:oulu-202306212722>
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de investigación*. McGraw-Hill.
- Hirschman, E. C. (1979). Differences in consumer purchase behavior by credit card payment system. *Journal of Consumer Research*, 6(1), 58–66. <https://doi.org/10.1086/208748>
- Iglesias, A. (2021, 13 de julio). Billeteras virtuales: cuáles son las más usadas en Argentina y qué beneficios te ofrece cada una. *iProUP*. <https://www.iproup.com/finanzas/23859-que-es-una-billetera-virtual-y-las-mas-descargadas-en-argentina>
- Interaction Design Foundation - IxDF. (2016, June 5). What is User Centered Design? *Interaction Design Foundation - IxDF*. <https://www.interaction-design.org/literature/topics/user-centered-design>
- Ioannou, S., & Wojcik, D. (2022). The limits to FinTech unveiled by the financial geography of Latin America. *Geoforum*, 128(8), 57-67. <https://doi.org/10.1016/j.geoforum.2021.11.020>
- Iprou (31 de Julio de 2023). *Un "brote verde" que no para de crecer: cuántas fintech hay en la Argentina y a qué se dedican*. <https://www.iproup.com/finanzas/41873-cuantas-fintech-hay-en-argentina-y-a-que-se-dedican>
- ISO Online Browsing Platform. (2023). *ISO 9241-210:2019: Ergonomics of human-system interaction — Part 210: Human-centered design for interactive systems*. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-210:ed-2:v1:en>
- Julier, G. (2010). *La cultura del diseño*. Editorial Gustavo Gili.
- Kaplan, K. y Pernice, K. (2019, 15 de septiembre). *Where Should UX Report? 3 Common Models for UX Teams and How to Choose Among Them*. Nielsen Norman Group. <https://www.nngroup.com/articles/ux-team-models/>

Kvale, S. (2011). *Las entrevistas en investigación*. Morata.

Laws of UX. (2023). *Ley de Hick*. <https://lawsofux.com/es/ley-de-hick/>

Lewis, M. y Perry, M. (2019). Follow the Money: Managing Personal Finance Digitally. In *Proceedings of the 2019 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (CHI '19). Association for Computing Machinery. <https://doi.org/10.1145/3290605.3300620>

Lima, M. (2023). *The new designer: Rejecting myths, embracing change*. MIT Press.

Lucio, H. (2016, abril 22). *Introducción a los Patrones de diseño. ¿Qué hacer y qué no hacer?* MELI UX Medium. <https://medium.com/mercadolibre-ux/soy-hernan-lucio-ux-mobile-designer-en-mercado-libre-y-profesor-ux-en-coderhouse-argentina-a486483760fd>

Lusardi, A.; Samek, A.; Kapteyn, A.; Glinert, L.; Hung, A. y Heinberg, A. (2017). Visual tools and narratives: New ways to improve financial literacy. *Journal of Pension Economics & Finance*, 16(3), 297-323

Mainardes, E.; Costa, P. y Nossa, S. (2023). Customers' satisfaction with fintech services: evidence from Brazil. [Satisfacción de los clientes con servicios fintech: evidencia desde Brasil] *Journal of Financial Services Marketing*, (28), 378-395. <https://doi.org/10.1057/s41264-022-00156-x>

Marradi, A.; Archenti, N. y Piovani, J. (2007). *Metodología en Ciencias Sociales*. Emecé Editores.

Mastercard & Americas Market Intelligence. (2023, mayo). *Estado de la inclusión financiera después de la COVID-19 en Latinoamérica y el Caribe: nuevas oportunidades para el ecosistema de pagos*. https://www.mastercard.com/news/media/wrjimp2fv/report_esp_ami_mastercard_financial_inclusion_post_covid_es.pdf?cmp=2025.q2.lac.latam.fis.dir-res.prod.na.spa-regional-press-release.56798.oweb.txt.others.es

Mathur, A.; Mayer, J.R. y Kshirsagar, M. (2021). What Makes a Dark Pattern... Dark? Design Attributes, Normative Considerations, and Measurement Methods. *Conference on Human Factors in Computing Systems*. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2101.04843>

Mathieu, M. (2018). *La generación de valor a través de la separación de unidades de negocio: El caso eBay - PayPal y posible impacto en Mercado Libre y Mercado Pago (Memoria de grado)*. Universidad ORT Uruguay, Facultad de Administración y Ciencias Sociales. <https://dspace.ort.edu.uy/handle/20.500.11968/3880>

- Melo, M. (2023, 26 de septiembre). ¿Latinoamérica imagina un futuro financiero 100% digital? *Statista*. <https://es.statista.com/grafico/30909/encuestados-que-se-imaginan-haciendo-transacciones-financieras-exclusivamente-online>
- Mercado Libre (2023) *Tu privacidad, tus derechos y nuestro compromiso*. Recuperado el 12 de noviembre de 2023, de: <https://www.MercadoPago.com.ar/privacidad?section=tus-derechos#our-principles>
- Mercado Pago | Developers (2023). *Buenas prácticas de UX para checkout*. <https://www.MercadoPago.com.ar/developers/es/docs/checkout-bricks/best-practices/ux-best-practices/ux-for-checkouts/introduction>
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (n.d.). *Phishing*. Argentina.gob.ar. <https://www.argentina.gob.ar/justicia/convosenlaweb/situaciones/phishing>
- Monteiro, M. (2019) *Ruined by design. How designers destroyed the world and what we can do to fix it*. Mule Design.
- Montserrat, P. A. (2017). Cultura financiera y 'tecnofinanzas'. *eXtoikos*, (19), 35-38 <http://www.extoikos.es/n19/pdf/9.pdf>
- Nevala, E. (2020). *Dark patterns and their use in e-commerce* (Tesis de Licenciatura) JAMK University of Applied Sciences <http://urn.fi/URN:NBN:fi:jyu-202010066090>
- Nielsen, J. y Molich, R. (1990). Heuristic evaluation of user interfaces. In *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (CHI '90) (pp. 249–256). Association for Computing Machinery. <https://doi.org/10.1145/97243.97281>
- Nielsen, J. (1994). *Heuristic Evaluation: Usability Inspection Methods*. John Wiley and Sons, pp. 25-62 <https://dl.acm.org/doi/10.5555/189200.189209>
- Norman, D. (2013). *La Psicología de los objetos cotidianos*. Ediciones Paidós.
- Oktavia, T., Gunawan, M., Emor, G., Patricia, G., Poliman, L. y Valerie, M. (2023). Analysis of UI/UX Design in E-Commerce Online Loan Service That Affects User's Decision. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 101 (12). <https://www.jatit.org/volumes/Vol101No12/7Vol101No12.pdf>
- Ortega, P. (2018, 14 de diciembre). Galperín: Si se mantienen las retenciones, la industria del 'software' se irá. *El Cronista*. <https://www.cronista.com/apertura/>

emprendedoress/Galperin-Si-se-mantienen-las-retenciones-la-industria-del-software-se-ira-20181214-0006.html

Osadchii, V.; Amirova, E.; Zolkin, A.; Pakhomova, A. & Poskryakov, I. (2023). Formation of the concept of personal finance and its role in determining economic status. AIP Conference Proceedings, 2910(1), 020221. <https://doi.org/10.1063/5.0175206>

Panos, G. y Wilson, J. (2020) Financial literacy and responsible finance in the FinTech era: capabilities and challenges, *The European Journal of Finance*, 26:4-5, 297-301 <https://doi.org/10.1080/1351847X.2020.1717569>

Papanek, V. (1971). *Design for the Real World: Human Ecology and Social Change*. América: Editorial Pantheon.

Parserisas, D. (2022). Territorio, finanzas y economía urbana en Argentina. La intermediación financiera en ciudades durante la pandemia. *Bitácora Urbano Territorial*, 32(11): 171-184. <https://doi.org/10.15446/bitacora.v32n2.99783>

Peiró, R., & Westreicher, G. (2022, abril 1). Canibalización de productos. *Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/canibalizacion-de-productos.html>

Pellegrini, F. (2024). *Modo diseño: un mindset para hacer que las cosas sucedan*. Ediciones Lea.

Pellegrini, F. (2022). *El diseño del mundo: ¿cómo se crea una experiencia?* Galerna.

Pomelo. (2023, julio 28). ¿Cómo utilizamos UX estratégico en Pomelo para la toma de decisiones? Talks by Pomelo [Video]. *YouTube*. <https://www.youtube.com/watch?v=sXb7PoqEmzY>

Prelec, D., & Simester, D. (2001). Always leave home without it: A further investigation of the credit-card effect on willingness to pay. *Marketing Letters*, 12(1), 5–12. <https://cdn1.nyt.com/packages/pdf/Alwaysleavehome-2.pdf>

Raghubir, P., & Srivastava, J. (2008). Monopoly money: The effect of payment coupling and form on spending behavior. *Journal of Experimental Psychology: Applied*, 14(3), 213–225. <https://doi.org/10.1037/1076-898X.14.3.213>

Rakovic, I., Inal, Y. (2023). Dark Finance: Exploring Deceptive Design in Investment Apps. *Human-Computer Interaction – Interact 2023*, (14142). Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-031-42280-5_20

- Ramos, K. y Lerner, A. (2021). *Billeteras móviles como impulsoras del comercio electrónico para la población no bancarizada. Análisis comparado de casos: Mercado Pago, Ualá y PIM*. http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-2031_RamosKY.pdf
- Rossi, A. y Lenzini, G. (2020). Transparency by design in data-informed research: A collection of information design patterns. *Computer Law & Security Review*, (37). <https://doi.org/10.1016/j.clsr.2020.105402>
- Sánchez Chamorro, L.; Bongard-Blanchy, K. y Koenig, V. (2023). Ethical Tensions in UX Design Practice: Exploring the Fine Line Between Persuasion and Manipulation in Online Interfaces. In *Proceedings of the 2023 ACM Designing Interactive Systems Conference (DIS '23)*, 2408–2422. <https://doi.org/10.1145/3563657.3596013>
- Sánchez, M.; Zalba, N. y Zoppis, J. (2020). Evolution of Fintechs in Argentina. *Dimensión Empresarial*, 18(4), 1-13. <http://repositoriodigital.uns.edu.ar/handle/123456789/5319>
- Sandhaus, H. (2023). *Promoting Bright Patterns*. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2304.0115>
- Schmutzler, J.; Smeets, K. y Zeisberger, S. (2021). *How FinTech Can Help Latin America to Deal with Economic Challenges and the COVID-19 Crisis*. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3673240>
- Schuchardt, J.; Bagwell, D. C.; Bailey, W. C.; DeVaney, S. A.; Grable, J. E.; Leech, R. E.; Lown, J. M.; y Xiao, J. J. (2007). "Personal Finance: An Interdisciplinary Profession." *Journal of Financial Counseling and Planning*, 18 (1), 61–69. https://digitalcommons.uri.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1008&context=hdf_facpubs
- Secretaría de Innovación Social del Gobierno Argentino. (2023). *Talleres País Digital - Finanzas personales*. https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/manual_-_finanzas_personales.pdf
- Simon, H. A. (1996). *The sciences of the artificial* (3rd ed.). MIT Press.
- Tankala, S. (2023, abril 30). *UX & Marketing: Balancing Business Goals and Supporting Users*. Nielsen Norman Group. <https://www.nngroup.com/articles/ux-and-marketing/>
- Tomboc, K. (2023, 8 de noviembre). *Fintech UX design*. <https://www.lyssna.com/blog/fintech-ux-design/>
- UX Argentina. (2022). *Encuesta 2022*. <https://www.uxargentina.com.ar/encuesta-2022>

UX Mastery. (2023). *UX degrees – A global list of UX-related bachelor & master degrees*. <https://uxmastery.com/resources/ux-degrees/>

UX Naranja X. (2019, 9 de abril). *Principios de diseño*. Medium. <https://medium.com/ux-naranjax/principios-de-dise%C3%B1o-5da1146cb5d0>

Wang, R.; Bush-Evans, R.; Arden-Close, E.; Bolat, E.; McAlaney, J.; Hodge, S.; Thomas, S. y Phalp, K. (2023). Transparency in persuasive technology, immersive technology, and online marketing: Facilitating users' informed decision making and practical implications. *Computers in Human Behavior*, 139, 107545. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2022.107545>

Yablonski, J. (2023). *Laws of UX*. <https://lawsofux.com/es/info/>

Yablonski, J. (2024). *Human by design*. <https://humanebydesign.com/info/>

Zaín, A. (2018). Factibilidad de Fintechs como complemento al sistema financiero actual (Argentina, 2017). *Revista Perspectivas de las Ciencias Económicas y Jurídicas*, 8(1), 57-76. <http://dx.doi.org/10.19137/perspectivas-2018-v8n1a04>

Bibliografía

- AFP y Reuters (2023, 25 de agosto). Ley de servicios digitales: entra en vigor una inédita regulación europea para ponerle límites a los gigantes de internet. *La Nación* <https://www.lanacion.com.ar/tecnologia/ley-de-servicios-digitales-entra-en-vigor-una-inedita-regulacion-europea-para-ponerle-limites-a-los-nid25082023/>
- Alexander C., Ishikawa S., Silverstein M., Jacobson M. , Fiksdahl-King I., Angel S. (1977). *A Pattern Language*. Oxford University Press.
- Al nawayseh, M. K. (2020). FinTech in COVID-19 and Beyond: What Factors Are Affecting Customers' Choice of FinTech Applications? *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 6 (4), 153. Elsevier BV. <http://dx.doi.org/10.3390/joitmc6040153>
- Alshari, H. y Lokhande, M. (2022). The impact of demographic factors on clients' attitudes and intentions to use FinTech services in the banking sector in the least developed countries. [El impacto de los factores demográficos de las actitudes de los clientes y sus intenciones de utilizar los servicios FinTech en el sector bancario de los países menos desarrollados] *Cogent Business & Management*, 9 (1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2114305>
- Ámbito. (2023, 11 de septiembre). *La nueva función de Mercado Pago para ahorrar y ganarle a la inflación*. <https://www.ambito.com/economia/la-nueva-funcion-mercado-pago-ahorrar-y-ganarle-la-inflacion-n5817594>
- Amiel Pérez, J. (2007). Las variables en el método científico. *Revista de la Sociedad Química del Perú*, 73(3), 171-177. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-634X2007000300007&lng=es&tlng=es.
- Apple Store (s.f) *Mercado Pago: cuenta digital*. Recuperado el 16 de noviembre de 2023, de <https://apps.apple.com/ar/app/mercado-pago-cuenta-digital/id925436649>
- Ayuso, S. y Pascual, M. (2023, 11 de mayo). Europa quiere poner más obligaciones a la inteligencia artificial generativa como la de Chat GPT. *El País*. <https://elpais.com/tecnologia/2023-05-11/europa-quiere-poner-mas-obligaciones-a-la-inteligencia-artificial-generativa-como-la-de-chatgpt.html>
- Babin, J. (s.f.). Ley de Jakob. Laws of UX. <https://lawsofux.com/es/ley-de-jakob/>
- Banco Central de la República Argentina [BCRA] (s.f.). *Proveedores de servicios de billeteras digitales interoperables*. <https://www.bcra.gob.ar/SistemasFinancierosYdePagos/Proveedores-servicios-de-billeteras-digitales-Interoperables.asp>

- Banco Central de la República Argentina [BCRA] (2023). *Boletín estadístico de abril 2023*. <https://www.bcra.gob.ar/Pdfs/PublicacionesEstadisticas/BoletinEstadistico/boldat02304.pdf>
- Banco Mundial. (2022, 21 de julio). *La COVID-19 impulsó la adopción de los servicios financieros digitales*. <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2022/07/21/covid-19-boosted-the-adoption-of-digital-financial-services>
- Banco Santander. (11 de marzo 2020). Santander Design Manifesto: Los 9 principios que guían el trabajo de nuestros diseñadores. *Santander Stories*. <https://www.santander.com/es/stories/santander-design-manifesto-los-9-principios-que-guian-el-trabajo-de-nuestros-disenadores>
- Bank, C., & Zuberi, W. (2014). *Web UI design patterns 2014*. UXPin.
- Barnett, W., Mekikian, G., & Johnson, C. (2020). El ascenso del Mercado Libre (Caso n° IB109, 17 páginas). <https://www.gsb.stanford.edu/faculty-research/case-studies/rise-mercado-libre>
- Barbu, C. M., Florea, D. L., Dabija, D.-C., & Barbu, M. C. R. (2021). Customer Experience in Fintech. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 16 (5), 1415–1433. MDPI AG. <http://dx.doi.org/10.3390/jtaer16050080>
- Baudrillard, J. (1978). *Cultura y simulacro*. Editorial Kairós.
- Bauman, Z. (1999). *Modernidad Líquida*. Fondo de Cultura Económica.
- Beard, S. (2019, 8 de noviembre). Fall of the Berlin Wall: East Germany still reeling from the economic aftermath of the Berlin Wall. Marketplace. <https://www.marketplace.org/2019/11/08/berlin-wall-economic-aftermath-affects-east-germany/>
- Belton, P. (2019, 8 de febrero). Las aplicaciones de finanzas personales: ¿nos hacen ahorrar o gastar más? *BBC Mundo News*. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-47157803>
- Boag, P. (2020) *How to encourage clicks without shady tricks*. Smashing Media AG.
- Brignull, H.; Leiser, M.; Santos, C. & Doshi, K. (2023, April 25). *Deceptive patterns – user interfaces designed to trick you*. <https://www.deceptive.design/>

- Brown, T. (2008). Design Thinking. *Harvard Business Review*, 86, 84-92. https://www.researchgate.net/publication/5248069_Design_Thinking
- Buchanan, R. . (2010). Problemas perversos en el pensamiento de diseño. *Kepes*, 7(6), 7–35. <https://revistasoj.s.ucaldas.edu.co/index.php/kepes/article/view/477>
- Buley, L. (2013). *The User Experience Team of One: A Research and Design Survival Guide*. Rosenfeld Media
- Cámara Fintech de Argentina. (2023, 10 de octubre). *Los argentinos confían cada vez más en las empresas Fintech para proteger sus ingresos*. <https://camarafintech.org/los-argentinos-confian-cada-vez-mas-en-las-empresas-fintech-para-proteger-sus-ingresos/>
- Campbell-Dollaghan, K. (2016, diciembre 21). The year dark patterns won: It's not just a UX term. It's a metaphor for the web, culture, and politics in 2016. *Fast Company*. <https://www.fastcompany.com/3066586/the-year-dark-patterns-won>
- Catalano, S. (2024, 4 de diciembre). *Avanza el banco de Mercado Libre: Galperin ya eligió el nombre que tendrá y detalló qué servicios podría ofrecer*. Infobae Economía. <https://www.infobae.com/economia/2024/12/04/avanza-el-banco-de-mercado-libre-galperin-ya-eligio-el-nombre-que-tendra-y-detallo-que-servicios-podria-ofrecer/>
- Catedral Lopatín. (2023). *Preguntas frecuentes*. <https://catedralopatin.com.ar/faq>
- Cavanagh, A. (2022). *Desmitificando los títulos y niveles de trabajo en UX*. <https://www.wearefutureheads.com/news/demystifying-ux-job-titles-and-levels/>
- Chalwe-Mulenga, M.; Duflos, E. y Coetzee, G. (2022). *La evolución de la naturaleza y la escala de los riesgos del consumidor de DFS: una revisión de la evidencia*. CGAP. <https://www.cgap.org/research/reading-deck/evolution-of-nature-and-scale-of-dfs-consumer-risks-review-of-evidence>
- Content LAB para UDESA. (2018, 17 de octubre). Diseño para transformar: La Universidad de San Andrés creó un nueva Licenciatura en Diseño. *La Nación*. <https://www.lanacion.com.ar/economia/llego-fin-del-diseno-grafico-como-lo-nid2180506/>
- Cooper, A, Reimann, R, Cronin, D, & Noessel, C. (2014). *About Face: The Essentials of Interaction Design* (4th ed.). Wiley.

- Cordeiro, T., y Weevers, I. (2016). Chapter 9: Design is No Longer an Option – User Experience (UX) in FinTech. *The FinTech Book: The Financial Technology Handbook for Investors, Entrepreneurs and Visionaries*. <https://doi.org/10.1002/9781119218906.ch9>
- D'Accunto F. y Rossi, A. (2023). *IT meets finances: financial decision-making in the digital era*. Gilles Hilary & David McLean. Handbook of Financial Decision Making (number 21126, pp. 236-369) Edward Elgar Publishing. <https://www.e-elgar.com/shop/usd/handbook-of-financial-decision-making-9781802204162.html>
- D'Agostino, A. (2023, 27 de septiembre). Tensión bancos-fintech: El multimillonario negocio en juego detrás de la pelea entre Mercado Pago y "bancos tradicionales". *iProUP | Finanzas 4.0*. <https://www.iproup.com/finanzas/43120-mercado-pago-vs-bcr-el-otro-negocio-millonario>
- Darío, L. (2023, noviembre 29). Cómo es la regulación que transformaría Argentina en líder en tokenización de activos. *El Cronista*. <https://www.cronista.com/finanzas-mercados/como-es-la-regulacion-que-transformaria-argentina-en-lider-en-tokenizacion-de-activos/>
- Deceptive Patterns (2023) *Types of deceptive pattern*. <https://www.deceptive.design/types>
- Denzin, NK. (1978). *Sociological Methods*. McGraw-Hill.
- Devon, R., y Van de Poel, I. (2004). *Design ethics: The social ethics paradigm* [Ética del diseño: El paradigma de la ética social]. *Revista Internacional de Enseñanza de la Ingeniería*, 20 (3), P. 466.
- Dorve. (2023, Octubre 16). *UX patterns: Learn how to take advantage of them*. Dorve Blog. <https://dorve.com/blog/ui-design-blog/ux-patterns-learn-take-advantage/>
- Dorve. (2023, Noviembre 2). *60+ UI patterns to avoid failing in your designs*. Dorve Blog. <https://dorve.com/blog/ui-design-blog/ux-patterns-learn-take-advantage/>
- Dieter, M. y N.Tkacz, N. (2020) *The Patterning of Finance/Security: A Designerly Walkthrough of Challenger Banking Apps*. Computational Culture 7 <http://computationalculture.net/the-patterning-of-finance-security/>
- Di Geronimo, L., Braz, L., Fregnan, E., Palomba, F., & Bacchelli, A. (2020). UI Dark Patterns and Where to Find Them: A Study on Mobile Applications and User Perception. *CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*. <https://doi.org/10.1145/3313831.3376600>

- Doshi-Velez, F., Kim, B., 2017. A roadmap for a rigorous science of interpretability. <https://doi.org/10.48550/arXiv.1702.08608>
- Eiband, M.; Schneider, H.; Bilandzic, M.; Fazekas-Con, J.; Haug, M. y Hussmann, H. (2018). Bringing Transparency Design into Practice. *23rd International Conference on Intelligent User Interfaces. IUI '18*. Association for Computing Machinery New York, USA, 211–223. <https://doi.org/10.1145/3172944.3172961>
- Eidaroos, A. (2023). FinTech in Saudi Arabia: A user experience analysis of FinTech platforms. *International Journal of Computer Network and Information Security*, 23 (9), 177. <https://doi.org/10.22937/IJCSNS.2023.23.9.23>
- Endeavor. (2023). El caso de la cultura en Mercado Libre. *Endeavor Hub*. <https://endeavor-hub.com/hub-article-equipos-el-caso-de-la-cultura-en-mercado-libre/>
- Epstein, D. (2019). *Range: How generalists triumph in a specialized world*. Riverhead Books.
- Eyal, N. (2014). *Hooked: How to Build Habit-Forming Products*. Ediciones Paidós.
- Eyal, N. (2020). *Indistractable: How to Control Your Attention and Choose Your Life*. Bloomsbury Publishing
- Ferrantelli, L. (2024, 8 octubre). *Mercado Pago, al ataque: "1 millón de clientes denuncian que los bancos frenan sus transferencias"*. iProUP. <https://www.iproup.com/finanzas/50533-mercado-pago-1-millon-de-clientes-ven-frenadas-sus-transferencias-por-bancos>
- Finance for Good. (2023). *Finance for Good*. <https://www.financeforgood.org/>
- Finnovista (2023, 3 de noviembre). El ecosistema Fintech argentino muestra signos de madurez con un crecimiento moderado del 11,5% anual. <https://www.finnovista.com/El-ecosistema-fintech-argentino-muestra-signos-de-madurez-con-un-crecimiento-moderado-del-115-anual/>
- Finnovista, Banco Interamericano de Desarrollo, BID Invest. (2022, abril). *Fintech en América Latina y el Caribe: un ecosistema consolidado para la recuperación*. <http://dx.doi.org/10.18235/0004202>

- Fokkinga, S., Desmet, P. y Hekkert, P. (2020). Impact-centered design: Introducing an integrated framework of the psychological and behavioral effects of design. *International Journal of Design*, 14(3), 97. <https://ijdesign.org/index.php/IJDesign/article/viewFile/3869/919>
- Fornero, E., y Lo Prete, A. (2023). Financial education: From better personal finance to improved citizenship. *Journal of Financial Literacy and Wellbeing*, 1(1), 12-27. <https://doi.org/10.1017/flw.2023.7>
- French, D., McKillop, D., y Stewart, E. (2021). Personal finance apps and low-income households. *Strategic Change*, 30(4), 367–375. <https://doi.org/10.1002/jsc.2430>
- French, D. y McKillop, D. (2017). The impact of debt and financial stress on health in Northern Irish households. *Journal of European Social Policy*, 27(5), 458-473. <https://doi.org/10.1177/0958928717717657>
- Galperino. (24 de marzo 2021) *Así es como se trabaja en MercadoLibre* [Publicación de foro en línea] Reddit. https://www.reddit.com/r/devsarg/comments/mbuel6/asi_es_c%C3%B3mo_se_trabaja_en_mercadolibre/
- Gamma E., Helm R., Johnson R. y Vlissides, J. (1995) *Design Patterns. Elements of Reusable Object-Oriented Software*. Addison-Wesley.
- Garrett, J. J. (2011). *The Elements of User Experience: User-Centered Design for Web and Beyond* (2nd ed.). New Riders.
- Gimenez, O. (21 de junio de 2023). *La Persona detrás del Banco de Mercado Libre (La Historia de Mercado Pago)* | Osvaldo Gimenez [Video]. Startupeable: Emprendimiento y Tecnología. <https://youtu.be/n9EGGhmFR-k?si=UBI2Bj-kM5aQ1DAA>
- Gitman, L. y Zutter, C. (2012). *Principios de administración financiera*. 12ª Ed. Pearson Educación.
- Gonzalez-Holland, E., Whitmer, D., Moralez, L., y Mouloua, M. (2017). Examination of the Use of Nielsen's 10 Usability Heuristics & Outlooks for the Future. *Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society Annual Meeting*, 61(1), 1472-1475. <https://doi.org/10.1177/1541931213601853>
- Google Play (s.f) Mercado Pago: cuenta digital. Recuperado el 16 de noviembre de 2023, de https://play.google.com/store/apps/details?id=com.MercadoPago.wallet&hl=es_AR&gl=US

- Gramlich, J. (2019, 6 de noviembre). *Alemania Oriental ha reducido la brecha económica con Alemania Occidental desde la caída del comunismo, pero sigue rezagada*. Pew Research Center. <https://www.pewresearch.org/short-reads/2019/11/06/east-Germany-has-narrowed-economic-gap-with-west-germany-since-fall-of-communism-but-still-lags/>
- Gray, C.M.; Chen, J.; Chivukula, S.S. y Qu, L. (2020). End User Accounts of Dark Patterns as Felt Manipulation. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*, 5, 1 - 25. <https://doi.org/10.1145/3479516>
- Gray, C., Chivukula, S. , & Lee, A. (2020). What Kind of Work Do "Asshole Designers" Create? Describing Properties of Ethical Concern on Reddit. In *Proceedings of the 2020 ACM Designing Interactive Systems Conference (DIS '20)*, 61–73. <https://doi.org/10.1145/3357236.3395486>
- Gray, C.M., Kou, Y., Battles, B., Hoggatt, J., & Toombs, A. (2018). The Dark (Patterns) Side of UX Design. *Proceedings of the 2018 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*. <https://doi.org/10.1145/3173574.3174108>
- Halloluwa, H. (2019). *Human money interaction: Designing for personal finances in the developing countries*. Doctoral dissertation, Queensland University of Technology.
- Helamo, A. (2023). *Fighting the dark side: a scoping review of dark pattern mitigation*. University of Oulu. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:oulu-202306212722>
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de investigación*. McGraw-Hill.
- Hirschman, E. C. (1979). Differences in consumer purchase behavior by credit card payment system. *Journal of Consumer Research*, 6(1), 58–66. <https://doi.org/10.1086/208748>
- Humane by Design. (2024). *Guidance for designing ethically humane digital products and services through patterns focused on user well-being*. [Guia para diseñar productos y servicios digitales éticamente humanos a través de patrones centrados en el bienestar del usuario]. <https://humanebydesign.com/>
- Iglesias, A. (2021, 13 de julio). Billeteras virtuales: cuáles son las más usadas en Argentina y qué beneficios te ofrece cada una. *iProUP*. <https://www.iproup.com/finanzas/23859-que-es-una-billetera-virtual-y-las-mas-descargadas-en-argentina>

Interaction Design Foundation - IxDF. (2016, June 5). What is User Centered Design?. *Interaction Design Foundation - IxDF*. <https://www.interaction-design.org/literature/topics/user-centered-design>

Ioannou, S., & Wojcik, D. (2022). The limits to FinTech unveiled by the financial geography of Latin America. *Geoforum*, 128(8), 57-67. <https://doi.org/10.1016/j.geoforum.2021.11.020>

Iproup (31 de Julio de 2023). *Un "brote verde" que no para de crecer: cuántas fintech hay en la Argentina y a qué se dedican*. <https://www.iproup.com/finanzas/41873-cuantas-fintech-hay-en-argentina-y-a-que-se-dedican>

ISO Online Browsing Platform. (2023). *ISO 9241-210:2019: Ergonomics of human-system interaction — Part 210: Human-centered design for interactive systems*. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-210:ed-2:v1:en>

Julier, G. (2010). *La cultura del diseño*. Editorial Gustavo Gili.

Kaplan, K., y Pernice, K. (2019, 15 de septiembre). *Where Should UX Report? 3 Common Models for UX Teams and How to Choose Among Them*. Nielsen Norman Group. <https://www.nngroup.com/articles/ux-team-models/>

Kedir, A., y Kouame, E. (2022). FinTech and women's entrepreneurship in Africa: the case of Burkina Faso and Cameroon [FinTech y el emprendimiento femenino en África: el caso de Burkina Faso y Camerún]. *Journal of Cultural Economy*, 15 (4), 452-467. <https://doi.org/10.1080/17530350.2022.2041463>

Kvale, S. (2011). *Las entrevistas en investigación*. Morata.

Laws of UX. (2023). *Ley de Hick*. <https://lawsofux.com/es/ley-de-hick/>

Lewis, M. y Perry, M. (2019). Follow the Money: Managing Personal Finance Digitally. In *Proceedings of the 2019 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (CHI '19) pp. 1–14. Association for Computing Machinery. <https://doi.org/10.1145/3290605.3300620>

Lima, M. (2023). *The new designer: Rejecting myths, embracing change*. MIT Press.

Lucio, H. (2016, abril 22). *Introducción a los Patrones de diseño. ¿Qué hacer y qué no hacer? MELI UX Medium*. <https://medium.com/mercadolibre-ux/soy-hernan-lucio-ux-mobile-designer-en-mercado-libre-y-profesor-ux-en-coderhouse-argentina-a486483760fd>

- Lusardi, A., Samek, A., Kapteyn, A., Glinert, L., Hung, A., & Heinberg, A. (2017). Visual tools and narratives: New ways to improve financial literacy. *Journal of Pension Economics & Finance*, 16 (3), 297-323
- Mainardes, E.; Costa, P. y Nossa, S. (2023). Customers' satisfaction with fintech services: evidence from Brazil. [Satisfacción de los clientes con servicios fintech: evidencia desde Brasil] *Journal of Financial Services Marketing*, (28), 378-395. <https://doi.org/10.1057/s41264-022-00156-x>
- Mastercard & Americas Market Intelligence. (2023, mayo). *Estado de la inclusión financiera después de la COVID-19 en Latinoamérica y el Caribe: nuevas oportunidades para el ecosistema de pagos*. https://www.mastercard.com/news/media/wrjmp2fv/report_esp_ami_mastercard_financial_inclusion_post_covid_es.pdf?cmp=2025.q2.lac.latam.fis.dir-res.prod.na.spa-regional-press-release.56798.oweb.txt.others.es
- Mathur, A., Mayer, J.R., & Kshirsagar, M. (2021). What Makes a Dark Pattern... Dark? Design Attributes, Normative Considerations, and Measurement Methods. *Conference on Human Factors in Computing Systems*. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2101.04843>
- Mathieu, M. (2018). *La generación de valor a través de la separación de unidades de negocio: El caso eBay - PayPal y posible impacto en Mercado Libre y Mercado Pago (Memoria de grado)*. Universidad ORT Uruguay, Facultad de Administración y Ciencias Sociales. <https://dspace.ort.edu.uy/handle/20.500.11968/3880>
- Melo, M. (2023, 26 de septiembre). ¿Latinoamérica imagina un futuro financiero 100% digital? *Statista*. <https://es.statista.com/grafico/30909/encuestados-que-se-imaginan-haciendo-transacciones-financieras-exclusivamente-online>
- MercadoLibre (2023). *Código de ética*. <https://api.mziq.com/mzfilemanager/v2/d/098a2d95-0ea8-4ed5-a340-d9ef6a2b0053/b1624a10-367c-4e18-b3a3-6baf0db8388c?origin=2>
- MercadoLibre (Julio - diciembre del 2022). *Reporte de transparencia*. <https://drive.google.com/file/d/1FA9yIEW2P9aWHuxY8wRo68q0r3IQFWK8/view>
- Mercado Pago (2023) *Tu privacidad, tus derechos y nuestro compromiso*. Recuperado el 12 de noviembre de 2023, de: <https://www.MercadoPago.com.ar/privacidade?section=tus-derechos#our-principles>

- Mercado Pago | Developers (2023). *Buenas prácticas de UX para checkout*. <https://www.Mercadopago.com.ar/developers/es/docs/checkout-bricks/best-practices/ux-best-practices/ux-for-checkouts/introduction>
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (n.d.). *Phishing*. Argentina.gob.ar. <https://www.argentina.gob.ar/justicia/convosenlaweb/situaciones/phishing>
- Monteiro, M. (2019) *Ruined by design. How designers destroyed the world and what we can do to fix it*. Mule Design.
- Montserrat, P. A. (2017). Cultura financiera y 'tecnofinanzas'. *eXtoikos*, (19), 35-38 <http://www.extoikos.es/n19/pdf/9.pdf>
- Nevala, E. (2020). *Dark patterns and their use in e-commerce* (Tesis de Licenciatura) Jamk University of Applied Sciences <http://urn.fi/URN:NBN:fi:jyu-202010066090>
- Nelissen L. y Funk, M. (2022). Rationalizing dark patterns: Examining the process of designing privacy UX through speculative enactments. [Racionalizando patrones oscuros: Examinar el proceso de diseño de la privacidad UX a través de promulgaciones especulativas]. *International Journal of Design*, 16 (1), 75-92. <https://doi.org/10.57698/v16i1.05>
- Nielsen, J., & Molich, R. (1990). Heuristic evaluation of user interfaces. In Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI '90) (pp. 249–256). Association for Computing Machinery. <https://doi.org/10.1145/97243.97281>
- Nielsen, J. (1994). "Heuristic Evaluation". *Usability Inspection Methods*. John Wiley and Sons, pp. 25-62 <https://dl.acm.org/doi/10.5555/189200.189209>
- Norman, D. (2013). *La Psicología de los objetos cotidianos*. Ediciones Paidós.
- Oktavia, T., Gunawan, M., Emor, G., Patricia, G., Poliman, L. y Valerie, M. (2023). Analysis of UI/UX Design in E-Commerce Online Loan Service That Affects User's Decision. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 101 (12). <https://www.jatit.org/volumes/Vol101No12/7Vol101No12.pdf>
- Ortega, P. (2018, 14 de diciembre). Galperín: Si se mantienen las retenciones, la industria del 'software' se irá. *El Cronista*. <https://www.cronista.com/apertura/emprendedoress/Galperin-Si-se-mantienen-las-retenciones-la-industria-del-software-se-ira-20181214-0006.html>

- Ortiz Luzuriaga, M. , Hernández, K. , & Sánchez, W. (2016). Finanzas digitales mediante el uso de Smartphone. *Contribuciones a la Economía*, 14(1), <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9041504>
- Osadchii, V., Amirova, E., Zolkin, A., Pakhomova, A., & Poskryakov, I. (2023). Formation of the concept of personal finance and its role in determining economic status. *AIP Conference Proceedings*, 2910(1), 020221. <https://doi.org/10.1063/5.0175206>
- Panos, G & Wilson, J (2020) Financial literacy and responsible finance in the FinTech era: capabilities and challenges, *The European Journal of Finance*, 26:4-5, 297-301 <https://doi.org/10.1080/1351847X.2020.1717569>
- Papanek, V. (1971). *Design for the Real World: Human Ecology and Social Change*. América: Editorial Pantheon.
- Parserisas, D. (2022). Territorio, finanzas y economía urbana en Argentina. La intermediación financiera en ciudades durante la pandemia. *Bitácora Urbano Territorial*, 32(11): 171-184. <https://doi.org/10.15446/bitacora.v32n2.99783>
- Peiró, R., & Westreicher, G. (2022, abril 1). Canibalización de productos. *Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/canibalizacion-de-productos.html>
- Pellegrini, F. (2024). *Modo diseño: un mindset para hacer que las cosas sucedan*. Ediciones Lea.
- Pellegrini, F. (2022) *El diseño del mundo: ¿cómo se crea una experiencia?* Galerna
- Pomelo. (2023, julio 28). *¿Cómo utilizamos UX estratégico en Pomelo para la toma de decisiones?* Talks by Pomelo [Video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=sXb7PoqEmzY&embeds_referring_euri=https%3A%2F%2Fblog.pomelo.la%2F&source_ve_path=OTY3MTQ&feature=emb_imp_woyt&ab_channel=Pomelo
- Prelec, D., & Simester, D. (2001). Always leave home without it: A further investigation of the credit-card effect on willingness to pay. *Marketing Letters*, 12(1), 5–12. <https://cdn1.nyt.com/packages/pdf/Alwaysleavehome-2.pdf>
- Raghubir, P., & Srivastava, J. (2008). Monopoly money: The effect of payment coupling and form on spending behavior. *Journal of Experimental Psychology: Applied*, 14(3), 213–225. <https://doi.org/10.1037/1076-898X.14.3.213>

- Rakovic, I., Inal, Y. (2023). Dark Finance: Exploring Deceptive Design in Investment Apps. *Human-Computer Interaction – Interact 2023*, vol 14142. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-031-42280-5_20
- Ramos, K. Y., & Lerner, A. M. (2021). *Billeteras móviles como impulsoras del comercio electrónico para la población no bancarizada. Análisis comparado de casos: Mercado Pago, Ualá y PIM*. http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-2031_RamosKY.pdf
- Rossi, A. y Lenzini, G. (2020). Transparency by design in data-informed research: A collection of information design patterns. *Computer Law & Security Review*, (37). <https://doi.org/10.1016/j.clsr.2020.105402>
- Ruoti, S. (2022, mayo 29). Cómo funcionan los códigos QR y qué peligros suponen para tu celular. The Conversation. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-61084121>
- Sánchez Chamorro, L., Bongard-Blanchy, K., & Koenig, V. (2023). Ethical Tensions in UX Design Practice: Exploring the Fine Line Between Persuasion and Manipulation in Online Interfaces. In *Proceedings of the 2023 ACM Designing Interactive Systems Conference (DIS '23)*, 2408–2422. <https://doi.org/10.1145/3563657.3596013>
- Sánchez, M.; Zalba, N. y Zoppis, J. (2020). Evolution of Fintechs in Argentina. *Dimensión Empresarial*, 18(4), 1-13. <https://doi.org/10.15665/dem.v18i4.2322>
- Sandhaus, H. (2023). *Promoting Bright Patterns*. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2304.0115>
- Sari, E. (2022). Changing the world through HCI and UX. *Communications of the ACM*, 65(3), 7-7.
- Savitha, B. y Hawaldar, I. (2022). *What motivates individuals to use FinTech budgeting applications? Evidence from India during the COVID-19 pandemic*. [¿Qué motiva a las personas a utilizar aplicaciones presupuestarias FinTech? Evidencia de la India durante la pandemia de covid-19]. *Cogent Economics & Finance*, 10 (1). <https://doi.org/10.1080/23322039.2022.2127482>
- Schmutzler, J., Smeets, K., y Zeisberger, S. (2021). How FinTech Can Help Latin America to Deal with Economic Challenges and the COVID-19 Crisis. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3673240>
- Schuchardt, J., Bagwell, D. C., Bailey, W. C., DeVaney, S. A., Grable, J. E., Leech, R. E., Lown, J. M., y Xiao J. J. (2007). "Personal Finance: An Interdisciplinary Profession."

Journal of Financial Counseling and Planning 18 (1), 61–69.
https://digitalcommons.uri.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1008&context=hdf_facpubs

Secretaría de Innovación Social del Gobierno Argentino. (2023). *Talleres País Digital - Finanzas personales*. <https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/manual-finanzas-personales.pdf>

Simon, H. A. (1996). *The sciences of the artificial* (3rd ed.). MIT Press.

Suárez, L. (2018, 24 de agosto). Lo que hace un diseñador UX (y lo que la gente piensa que hace). *Medium*. <https://medium.com/@LinnySuarez/lo-que-hace-un-dise%C3%B1ador-ux-y-lo-que-la-gente-piensa-que-hace-9af5472270c0>

Tankala, S. (2023, abril 30). *UX & Marketing: Balancing Business Goals and Supporting Users*. Nielsen Norman Group. <https://www.nngroup.com/articles/ux-and-marketing/>

Tomboc, K. (2023, 8 de noviembre). *Fintech UX design*. <https://www.lyssna.com/blog/fintech-ux-design/>

Truong, H., & Dalbard, A. (2022). *Bright patterns as an ethical approach to counteract dark patterns: A closer investigation of the ethics of persuasive design*. (Tesis de grado) Jönköping University, School of Engineering. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1680425/FULLTEXT01.pdf>

Vizcarra, F. y Ovalle, L. (2011). Ciberculturas: el estado actual de la investigación y análisis. *Cuadernos de Información*, (28), 33-44.

UX Argentina. (2022). *Encuesta 2022*. <https://www.uxargentina.com.ar/encuesta-2022>

UX Mastery. (2023). *UX degrees – A global list of UX-related bachelor & master degrees*. <https://uxmastery.com/resources/ux-degrees/>

UX Naranja X. (2019, 9 de abril). *Principios de diseño*. *Medium*. <https://medium.com/ux-naranja/principios-de-dise%C3%B1o-5da1146cb5d0>

Wang, R., Bush-Evans, R., Arden-Close, E., Bolat, E., McAlaney, J., Hodge, S., Thomas, S., y Phalp, K. (2023). Transparency in persuasive technology, immersive technology, and online marketing: Facilitating users' informed decision making and practical

implications. *Computers in Human Behavior*, 139, 107545.
<https://doi.org/10.1016/j.chb.2022.107545>

Yablonski, J. (2023). *Laws of UX*. <https://lawsofux.com/es/info/>

Yablonski, J. (2024). *Human by design*. <https://humanebydesign.com/info/>

Zaín, A. (2018). Factibilidad de Fintechs como complemento al sistema financiero actual (Argentina, 2017). *Revista Perspectivas de las Ciencias Económicas y Jurídicas*, 8(1), 57-76. <http://dx.doi.org/10.19137/perspectivas-2018-v8n1a04>