



Universidad de
San Andrés

Universidad de San Andrés
Escuela de Negocios
Licenciatura en Administración de Empresas

Inclusión financiera en Argentina:
Un estudio exploratorio sobre la dimensión uso a partir
de la perspectiva de Pago24

Autor: Matías Daniel Arce Lee

Legajo: 28010

Mentor: Matías Ariel Wersocky

Victoria, San Fernando

*A mis abuelos,
por buscarle la vuelta todos los días.*

*A Dino y Gaby,
por compartir sus vivencias.*

*A mamá y papá,
por su apoyo.*

*A Sol y Valen,
por ser testigos.*

*A Charles,
por acompañarme desde 2012.*

*A mi mentor de tesina,
por su guía y enorme paciencia.*

*A mis amigos udesiano,
por darle color a este recorrido.*

*A Mili,
por el puntapié que necesitaba.*

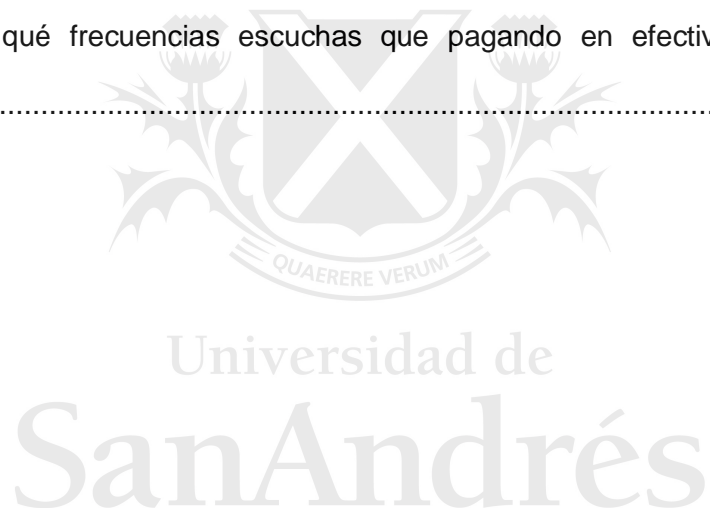
*A Lucas,
quien le hubiera encantado leer este trabajo.*

Índice

Abstarct	4
Glosario de siglas	5
Capítulo 1: Introducción	6
Inclusión financiera	6
Industria <i>fintech</i> y billeteras virtuales	8
Problemática	13
Políticas y medidas en Argentina sobre inclusión financiera	13
Barrera de oferta (acceso) y barrera de demanda (uso) de la inclusión financiera.....	16
Justificaciones del estudio.....	21
Preguntas de investigación	22
Objetivos de investigación.....	22
Estrategia metodológica.....	23
Tipo de estudio	23
Técnica de recolección de datos	24
Capítulo 2: Marco conceptual	25
<i>Fintech</i>	25
Inclusión financiera	26
Capítulo 3: El caso de Pago24	29
Perfil institucional de Pago24.....	29
Resultados entrevista Pago24.....	30
Ventajas del uso de dinero en efectivo en Argentina.....	32
Resultados de encuestas de público objetivo – Barrio Padre Mugica	37
Capítulo 4: Conclusiones	41
Bibliografía	43
Anexos	48

Índice de figuras

Figura 1 Universo de billeteras virtuales en Argentina (enero 2021)	9
Figura 2 Barreras de oferta (acceso) y demanda (uso) de la inclusión financiera.....	28
Figura 3 Frecuencia de uso de medios de pago Argentina 2019.....	31
Figura 4 Composición de la recaudación total de tributos en Argentina 2019	34
Figura 5 Nivel de bancarización auto percibida.....	38
Figura 6 Percepción de seguridad con tenencia de dinero en efectivo	39
Figura 7 Frecuencia de uso de medios de pago en Barrio Padre Mugica.....	39
Figura 8 ¿Con qué frecuencias escuchas que pagando en efectivo te hacen un descuento?	40



Abstract

La inclusión financiera trae consigo varias bondades que apuntan a mejorar la calidad de vida de las familias. No solo se debe tener en cuenta la accesibilidad, sino que también se debe prestar atención a la usabilidad.

Argentina se caracteriza por sus recurrentes crisis económicas y presenta altos niveles de informalidad, los sectores que no pueden acceder o usar servicios financieros quedan en gran desventaja con respecto a los que sí pueden.

Las medidas que se tomaron en el país para fomentar la inclusión financiera parecieran haber impactado más en el acceso que en el uso. El motivo por el cual el uso de efectivo sigue siendo la principal forma de pago en las poblaciones más vulnerables sigue siendo una incógnita. Si se comparan las ventajas y desventajas del uso de dinero en efectivo contra el dinero electrónico se puede observar que esta última resulta mucho más beneficiosa. La literatura expone variables que se clasifican en dos barreras: Acceso y Uso. De alguna forma estas obstaculizan la llegada de los servicios financieros a las familias según cada país; pareciera existir una variable significativa dentro de la dimensión uso que no fue tratada.

Este trabajo realizó un estudio exploratorio a partir de la perspectiva del Gerente General de una *fintech* (Pago24) y los datos recolectados de una encuesta realizada en el Barrio Padre Mugica (ex villa 31). Como resultado, se obtuvo información que permitió realizar una sugerencia para considerar al sistema impositivo argentino como una barrera de uso para países con un esquema económico similar a Argentina.

Palabras clave: Inclusión financiera, barreras de uso, Pago24, billeteras virtuales, *Fintech*, sistema tributario, sistema impositivo, dinero en efectivo, dinero digital.

Glosario de siglas

AFIP: Agencia Federal de Ingresos Públicos

BCRA: Banco Central de la República Argentina

BID: Banco Interamericano de Desarrollo

CBU: Clave Bancaria Uniforme

CCIF: Consejo de Coordinación de la Inclusión Financiera

CVU: Clave Virtual Uniforme

DEBIN: Débito Inmediato

ENIF: Estrategia Nacional de Inclusión Financiera

IVA: Impuesto al Valor Agregado

PDA: Puntos de Acceso

UMIF: Unidad Modulares de la Inclusión Financiera



Introducción

Inclusión financiera

La inclusión financiera es un término que puede hallarse en la agenda política de varios países, puesto que, en la última década ha sido enfatizada la necesidad de contar con políticas que apunten a fortalecer el sistema financiero y contribuir a reducir la pobreza.

Por un lado, puede mencionarse que en la Cumbre de Pittsburgh 2009, en el marco del G-20¹, los líderes se comprometieron a tomar medidas que busquen promover el acceso de los pobres a servicios financieros. Posteriormente, bajo el mismo marco, en el año 2010 se reconoce como un pilar principal para el desarrollo global la inclusión financiera, hecho que permitió institucionalizar *The Global Partnership for Financial Inclusion*. Este último tiene como fin llevar a cabo tareas, estudios e implementación de acciones que permitan cumplir con los objetivos de inclusión financiera, tanto de países miembro del G-20 como los que no. En 2014 se mencionó que había población excluida innecesariamente de servicios financieros por la falta de políticas específicas que permitan el acceso. De no implementarlas efectivamente podría traer consecuencias y advirtió que los problemas sociales que podrían resolverse con mayor inclusión financiera no podrían resolverse con inyección de deuda, dado que ello podría generar dependencia y contribuir a la inestabilidad financiera (World Bank, 2014).

Por otro lado, *The Global Findex Database*² es un reporte que se publica cada tres años desde 2011 para relevar información pertinente al acceso y uso de servicios financieros por países, de esta forma, pretende informar acerca del estado de situación de inclusión financiera en el mundo. La importancia de este recae en la cantidad de datos recolectados: se encuestaron a más de ciento

¹ Foro internacional donde se reúnen de forma anual las principales economías del mundo; representa el 60% de la población mundial, 80% del producto bruto interno mundial y su objetivo es discutir temas relacionado a la economía global.

² Cabe destacar que este reporte es financiado por *Bill & Melinda Gates Foundation*.

cincuenta mil (150.000) adultos en más de ciento cuarenta (140) economías. Hoy en día, no existen estudios que superen la magnitud y profundidad. Es por ello que este informe se destaca por su importancia en la literatura hasta el momento.

Ahora bien, la razón por la cual la atención se ha puesto en desarrollar políticas de inclusión financiera tiene su origen en lo expuesto en la literatura. Se ha demostrado que el uso, sobre todo de servicios financieros digitales, trae beneficios no solo a la mejora de calidad de vida de los usuarios, sino también a la economía del país al dar a conocer diferentes herramientas financieras y acceso a ellas. Se ha comprobado que el uso de *mobile money services*³ mejoró el ingreso de los usuarios, aumentó el ahorro, redujo los costos y los hechos delictivos. Por otro lado, en cuanto a los gobiernos, el uso de medios digitales para reemplazar el efectivo ha indicado que contribuye a la reducción de la corrupción (Wright, R., Tekin, E., Topalli, V., McClellan, C., Dickinson, T., & Rosenfeld, R., 2017; Muralidharan, K., Niehaus, P., & Sukhtankar, S., 2016; Karlan, D., Kendall, J., Mann, R., Pande, R., Suri, T., & Zinman, J., 2016; Bachas, P., Gertler, P., Higgins, S., & Seira, E., 2017). Demirgüç-Kunt et al. (2018) afirman que “even studies that do not find positive results often point to possibilities for achieving better out-comes through careful attention to local needs” [Incluso los estudios que no encuentran resultados positivos señalan que las posibilidades de conseguir mejores respuestas se podrían lograr prestando atención a las necesidades locales] (p. 1).

Por lo tanto, debido a diversos estudios se ha establecido a la inclusión financiera como uno de los objetivos prioritarios que merece ser tratado en la agenda política de los países. Puesto que los beneficios suponen una mejora en la calidad de vida de las personas.

³ Según Subia & Martínez (2014) se define a *mobile money services* como servicios financieros electrónicos prestados vía teléfonos inteligentes. Se advierte que no debe confundirse con *mobile banking*, dado que esta hace alusión a las aplicaciones que permiten acceder a los clientes a sus respectivas cuentas de instituciones financieras formales (bancos).

Industria *fintech* y billeteras virtuales

Ahora bien, la industria *fintech* es el resultado de una conglomeración de diferentes tecnologías que permiten ofrecer servicios financieros a bajo costo. Según Bosch y Bosch (2016):

Las empresas *fintech* son aquellas que, mediante el uso de tecnologías de la información, innovan para crear modelos de negocios disruptivos y escalables en el entorno de la industria de los servicios financieros. Bien ofreciendo productos y/o servicios directamente al cliente final (...) o bien dando soporte en procesos de negocios a otras empresas financieras tradicionales y/o a otras empresas *fintech* (p.12).

En otras palabras, las empresas denominadas *fintech* se apalancan en las tecnologías existentes para lograr llegar al consumidor final de una forma innovadora, donde las distancias físicas dejan de ser una variable significativa en el modelo de negocio de estas empresas.

Las empresas *fintech* son diversas, a fin de homogeneizar y distinguir aquellas que son similares de las que no, se clasifican en diferentes verticales. Cabe destacar que estas verticales están bajo estudio y debate, por lo que, a fines del presente trabajo consideramos que existen nueve verticales, tal como expone Bastante (2020):

- Financiamiento colectivo
- *Insurtech*
- Préstamos
- Pagos y transferencias
- *Blockchain* y Criptoactivos
- Servicios B2B
- Seguridad Informática
- Inversiones
- Proveedor tecnológico

Dentro de esta industria existen firmas que se dedican a realizar actividades ligadas a los pagos digitales y transferencias, conocidas como billeteras virtuales. Estas se manejan por medio de una aplicación móvil donde se pueden

realizar diferentes operaciones financieras tales como, recepción y transferencia de dinero, pago de servicios, compras con códigos QR, entre otros sin la necesidad de contar con una cuenta bancaria⁴.

Las Fintechs argentinas que ofrecen este tipo de producto observan que la tasa de penetración y acceso a dispositivos móviles es elevada, pero no así el acceso a medios de pagos digitales. Millones de personas que no se encontraban digitalizadas y no podían realizar pagos por Internet, cobros o transferencias, ahora pueden usar estas alternativas para lograr su inclusión dentro del sistema financiero. (Bastante, 2020, p.34)

Dentro del territorio argentino, existen actualmente 30 billeteras virtuales que operan con diferentes propuestas, algunas similares y otras se destacan por su particularidad⁵.

En la figura 1, se presentan un cuadro con las billeteras que operan en Argentina en enero 2021.

Figura 1

Universo de billeteras virtuales en Argentina (enero 2021)



Nota. Elaboración propia en base a la información provista en ikiwi.net.ar

⁴Véase, <https://www.argentina.gob.ar/economia/medidas-economicas-COVID19/billeteravirtual#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20una%20billetera%20virtual,casa%20y%20sin%20hacer%20filas>. (fecha de consulta: 12/12/2020)

⁵ Para más información, véase: <https://ikiwi.net.ar/medios-de-pago/billeteras-virtuales/comparativa/> (fecha de consulta: 12/12/2020)

Se estima que existen más de 6,5 millones de usuarios en Argentina, de los cuales entre el 80% y 90% de los movimientos se aglomeran en cuatro actores: Mercado Pago, Ualá, Cuenta DNI y ValePEI⁶.

Como bien se ha mencionado anteriormente, el valor de estos productos se centra en la posibilidad de realizar operaciones financieras sin la necesidad de contar con una cuenta bancaria. La mayoría brinda la opción de solicitar una tarjeta prepaga Mastercard o Visa, a la cual se le puede cargar dinero en los puntos sugeridos por cada billetera virtual para posteriormente utilizarla tanto en compras *offline* como *online*⁷, así como el pago de servicios o recargas de celulares. Incluso algunas tienen la opción de contar con una tarjeta prepaga virtual. No solamente permiten a personas no bancarizadas a acceder a una cuenta, sino que además les permite acceder a servicios financieros como el crédito e inversiones⁸.

Cabe destacar, a modo de complemento, que se espera una reducción en el uso de dinero en efectivo a nivel mundial. Se estima que en 2020 se haya reducido el uso de efectivo con respecto al volumen de transacciones de forma significativa para *Mature markets* (Japón, Corea, Singapur, Suiza, Países bajos, Finlandia, Estados Unidos y Reino Unido). Tendencia que también se espera para *Emerging markets* (Argentina, Brazil, China, India, Indonesia, Malaysia y Mexico), pero no tan pronunciado como el primer grupo mencionado (McKinsey & Company, 2020, p.6). Independientemente de las causas, sería de interés conocer cómo este fenómeno incide en los países del primer grupo. A fin de relevar cuáles prácticas permiten una adopción más rápida de otros mecanismos sustitutos del dinero en efectivo.

El valor que aportan las billeteras virtuales a los usuarios es eliminar el intermediario del uso de dinero en efectivo para realizar transacciones. La propuesta es generar confianza en el usuario sobre dinero electrónico, brindar la oportunidad de generar ingresos pasivos (inversiones en fondos comunes de

⁶ Vease, <https://www.latamfintech.co/articles/ranking-top-10-de-billeteras-virtuales-en-argentina>. (fecha de consulta: 2/1/2021)

⁷ El concepto de *offline* refiere a compras realizadas en comercios físicos, mientras que las *online* son las que se realizan por internet, para ello es necesario que el consumidor llene un formulario con los datos de la tarjeta.

⁸ Algunas ofrecen de forma complementaria préstamos e inversiones en fondos comunes de inversión de bajo riesgo como Mercado Pago, Ualá o Pago24.

inversión) y la oportunidad de contar con un historial crediticio en caso de que tengan la opción habilitada de préstamos. No obstante, si un usuario desea extraer efectivo de la billetera virtual, puede hacerlo siempre y cuando pague un monto por dicha acción. Esta varía según la empresa, algunas ofrecen una determinada cantidad de extracciones sin costo, mientras que otras tienen un monto fijo o escalas variables⁹. De esta manera, se identifica una intención por parte de estas *fintech* de desincentivar el uso¹⁰ de dinero en efectivo y fomentar que la mayoría de las transacciones sea a través del dinero electrónico de las cuentas. En su gran mayoría, cuentan con un esquema de promociones donde se realizan descuentos por realizar operaciones vía tarjetas prepagas, transacción por QR y uso de aplicativo vía *smartphone*, como pagar servicios o enviar dinero a contactos. Sin embargo, existen empresas tales como Pagos24 que operan en base a otra estrategia diferente que será ampliada más adelante.

Más allá de este segmento en específico referido a billeteras virtuales, la industria *fintech* se encuentra en constante crecimiento en el mundo. En cuanto a Argentina, en menos de dos años, se incrementó la oferta en 194%, lo que significa que se identificaron para 2020 a 268 empresas. A nivel global, se puede observar que las *fintech* están tomando mayor preponderancia en la vida cotidiana de las personas. Según un reporte de Ernst & Young (2019), releva que aproximadamente el 96% de la población mundial conoce al menos una alternativa *fintech* que podría ayudar a transferir y realizar pagos. A su vez, compartieron los porcentajes de adopción de *fintech* que tienen cada país. Se destaca que China e India cuentan con un 87% y Rusia con 82%, estableciéndolos como líderes en cuanto a tasa de adopción. Cabe destacar que Argentina cuenta con un 67%, según este estudio de 2019 cuando la media mundial es de 64%. En ese mismo año el número de empresas *fintech* radicadas en América del Norte, Europa y Asia-Pacífico ascendía a 12.211, para luego cerrar el 2020 con 20.925, es decir un incremento del 71,36%¹¹. Por lo que, el

⁹ Véase cuadro comparativo, <https://ikiwi.net.ar/medios-de-pago/billeteras-virtuales/comparativa/>. (fecha de consulta: 12/12/2020)

¹⁰ Véase, <https://eleconomista.com.ar/2021-01-billeteras-virtuales-hay-mas-uso-y-mas-opciones-pero-aun-falta-mas-interes/>, <https://www.perfil.com/noticias/politica/alberto-fernandez-bancos-lanzaron-billetera-virtual-modo-competira-mercado-pago.phtml> y <https://www.ambito.com/negocios/billetera-virtual/radiografia-las-billeteras-virtuales-un-boom-medio-del-aislamiento-n5097541> (fecha de consulta: 3/3/2021)

¹¹ Véase, <https://www.statista.com/statistics/893954/number-fintech-startups-by-region/>. (fecha de consulta: 25/2/2021).

aumento que se presentó en Argentina mencionado anteriormente va en línea con la tendencia de estas zonas geográficas mencionadas, en cuanto a ampliación de la oferta se refiere.

No obstante, cabe destacar que el contexto de pandemia durante 2020 podría haber influenciado, de forma positiva¹², en la adopción de medios digitales para facilitar las necesidades de pagos y transferencias. La restricción a la libre circulación obligó a las personas buscar alternativas para cumplir con sus obligaciones, adquirir bienes y contratar servicios sin la necesidad de utilizar el dinero en efectivo.

Por otro lado, estas nuevas propuestas apoyadas en la tecnología podrían significar una oportunidad para expandir la inclusión financiera, tal como lo exponen Demirgüç-Kunt et al. (2018). Los autores afirman que consumir los servicios de las *fintechs*, en la mayoría de los casos, es un primer contacto para ingresar al sistema financiero, no solo impactando en el acceso, sino también en el uso. *The Global Findex* ha reflejado que la gran mayoría de las personas que no están bancarizadas (un tercio de la población mundial) tiene acceso a un *smartphone*. Por lo que, los *mobile payments* podría considerarse una eficaz respuesta a la hora de pensar acerca de inclusión financiera del sector no bancarizado, dado que supone sortear los principales obstáculos del acceso a ellos: Acceso físico y costos de atender segmentos de bajos recursos o zonas con baja densidad poblacional. Se ha sugerido que esta afirmación podría ser válida exclusivamente en economías donde la población es más propensa a poseer un *smartphone* antes que una tarjeta de débito¹³. El trabajo en conjunto de gobiernos y empresas puede acelerar una inserción de la población no bancarizada al sistema financiero. Además, el reporte *The Global Findex* expresa y enfatiza que la digitalización de pagos puede mejorar la eficiencia al incrementar la velocidad de los pagos y reducir costos de distribución, así como un incremento de la transparencia y una reducción de la corrupción (Demirgüç-Kunt et al., 2018, pp.89 – 97). Por lo que, este reporte acompaña a la literatura

¹² Véase, <https://www.ambito.com/ambito-biz/dinero-electronico/efecto-pandemia-crece-el-uso-del-n5187987>, <https://www.impulsonegocios.com/efecto-pandemia-crece-el-uso-de-medios-de-pago-digitales/>, <https://www.america-retail.com/argentina/covid-19-y-su-efecto-en-las-transacciones-online/>, (fecha de consulta: 10/4/2021).

¹³ Véase, <https://www.cgap.org/research/slide-deck/digitizing-merchant-payments-what-will-it-take>, (fecha de consulta: 10/4/2021).

de autores que exponen la importancia de la inclusión financiera indicada en los primeros párrafos de este escrito. Resulta preciso aclarar en esta instancia que esta tesis se desarrolla y pretende construir conocimiento bajo el supuesto que afirma que una billetera virtual (entendida como *mobile payment*) es una efectiva respuesta a la inclusión financiera.

Problemática

Políticas y medidas adoptadas en Argentina sobre inclusión financiera

Desde 2012 se puede observar que existen objetivos a nivel mundial que buscan promover la inclusión financiera¹⁴ en varios países. En particular, Argentina se adhirió y comprometió formalmente a promover políticas de inclusión financiera en el año 2018¹⁵ en el marco del G-20. De esa forma, ha acordado establecer esta política como prioridad en su agenda de gobierno.

La importancia de la inclusión financiera recae en los resultados de extensas investigaciones, las cuales fueron mencionadas en la sección anterior, acerca de los efectos que trae incluir a la población, sobre todo a la vulnerable, a servicios financieros. Como bien menciona el BID, “las familias de bajos ingresos con mayor acceso a los servicios financieros pueden tener una mejor calidad de vida en comparación con las que tienen menor acceso, incluso si los niveles de ingreso no aumentan” (2015, p. 4).

Con respecto a específicamente los pagos digitales, Schneider et al. (2013) concluyen que existe una correlación inversa entre la población del sector informal de la economía y la promoción de pagos digitales según un estudio realizado para el territorio europeo. De esta forma, contribuye al crecimiento económico y reducción de la desigualdad. Si bien este estudio está enfocado en un territorio extranjero, sirve de sustento para futuras investigaciones. En este

¹⁴ Para más información, véase: <https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/brief/financial-inclusion-strategies-resource-center>. (fecha de consulta: 10/11/2020)

¹⁵ Véase, https://www.cancilleria.gob.ar/userfiles/prensa/declaracion_de_lideres_del_g20_en_buenos_aires_en_espanol.pdf. (fecha de consulta: 10/11/2020)

sentido, existe un estudio empírico en Argentina sobre pagos digitales realizado por Carballo y Bartolini (2019). Los autores han realizado un aporte al encuestar comerciantes del barrio Padre Carlos Mújica (ex Villa 31 y 31 bis) y analizar sus resultados. Sus hallazgos indican que habría un efecto multiplicador en comercios que aceptan pagos digitales, no solo inciden en el acceso sino también en el uso de servicios financieros, de esta forma, generan un círculo virtuoso a fin de fomentar el uso. La recolección de datos reflejó, por parte de los comerciantes, la percepción de un aumento en las ventas. Con lo dicho anteriormente, podría decirse que habría una incidencia en el uso de pagos digitales para reducir la informalidad e incluir a las personas al sistema financiero.

Una de las ventajas del uso de medios digitales (pagos con QR, tarjetas de débito, crédito, transferencias bancarias, entre otras) es la reducción de costos asociados al uso de efectivo y mayor seguridad con respecto a mantener y transportar dinero en efectivo (BID, 2015). En el barrio Padre Carlos Mújica se reportó que el 73% de los interesados en adoptar pagos digitales lo harían por la seguridad que ello conlleva (Carballo y Bartolini, 2019).

Frente a estos estudios y conclusiones, que se vienen mencionando a desde la sección anterior acerca de los beneficios que trae a una economía políticas de inclusión financiera, cabría mencionar que desde el año 2016 el Banco Central de la República Argentina (BCRA) ha emitido una serie de políticas y normativas que apuntan a seguir la tendencia que han iniciado otros países de Latinoamérica.

A modo de ejemplo, en el 2016 se emitieron billetes de mayor denominación y se destruyeron billetes en mal estado, para reducir costos de logística. Se pretende extender el uso de medios de pagos electrónicos con el objetivo de obstaculizar el lavado de dinero, el crimen organizado y el narcotráfico. Dentro de estos medios electrónicos podemos encontrar que surgieron varios instrumentos, tales como la incorporación de un nuevo medio de pago: DEBIN (débito inmediato); Cheques Electrónicos; Regulación de billeteras virtuales, POS móvil y Botones de pago; Alias CBU creada por el Banco Central; Implementación de CVU junto con su alias correspondiente por parte de Proveedor de servicio de Pago (P2P); Transferencias 3.0, esta última se

caracteriza por la interoperabilidad entre diferentes P2P ya sean bancarios o no. Es decir, permite realizar pagos y transferencias desde cualquier cuenta bancaria y cualquier billetera virtual¹⁶.

A raíz del objetivo que tiene el BCRA para fomentar la inclusión financiera, la entidad ha decidido medir sobre la base de unos indicadores el grado de inclusión financiera en Argentina. Para ello, desde el 2019 se emiten informes semestrales con la intención de monitorear el avance de la inclusión¹⁷. Estos indicadores fueron propuestos por organismos internacionales como la Alianza para la Inclusión Financiera (2010 y 2013) y Asociación Global para la Inclusión Financiera¹⁸. Los informes del BCRA pretenden realizar un análisis y relevamiento de la inclusión financiera desde las dimensiones de acceso, uso y calidad.

En primer lugar, la dimensión de acceso se centra en cuantificar canales de atención donde los usuarios pueden tener acceso efectivo a los diferentes servicios financieros. En segundo lugar, la dimensión de uso pretende buscar medir el grado de utilización de productos y servicios financieros. Por último, la dimensión de calidad se refiere a la satisfacción de las necesidades de los clientes y grado de comprensión de los diferentes productos financieros (Banco Central de la República Argentina, 2019, p.5).

Este último reporte mencionado expone algunos de los principales desafíos que tiene Argentina en cuanto a inclusión financiera se refiere, los cuales pueden resumirse en grandes rasgos como las siguientes tres: En cuanto a acceso se refiere, aumentar la cantidad de puntos de acceso físico en zonas específicas del país. En lo referente al uso, profundizar el uso de medios de pagos electrónicos y mayor penetración de instrumentos crediticios para que puedan ser consumidos por adultos y empresas pequeñas. En lo concerniente a calidad, se sugiere que la educación financiera contribuiría a acercar los servicios financieros impactando de forma más significativa en aquellos que se encuentran

¹⁶ Véase, http://www.bcra.gov.ar/MediosPago/Politica_Pagos.asp#b (fecha de consulta: 20/11/2020)

¹⁷ Véase, <http://www.bcra.gov.ar/PublicacionesEstadisticas/Informe-Inclusion-Financiera.asp>. (fecha de consulta: 05/01/2021)

¹⁸ Cabe aclarar que países como Colombia y México también cuentan con sus reportes manifestando su situación con estos indicadores.

alejados. Cabe destacar, que la población en general alcanzó el menor puntaje comparado con 6 países de la región con respecto a educación financiera¹⁹.

En resumidas palabras, la inclusión financiera se ha visto como política necesaria que deben fomentar los países, sobre todo aquellos que cuentan con una población no bancarizada. La importancia radica en el aumento de la calidad de vida de las personas al consumir diferentes servicios e instrumentos financieros. Argentina cuenta con oportunidades de mejora en los tres ejes expuestos (acceso, uso y calidad). Se puede apreciar cómo las medidas, políticas e informes muestran una intención de adoptar medios digitales para lograr una efectiva inclusión financiera. A continuación, se profundizará sobre las variables acceso y uso.

Barrera de oferta (acceso) y barrera de demanda (uso) de la inclusión financiera.

Según AFI (2013), el acceso refiere a capacidad de hacer uso de los servicios financieros que ofrecen las instituciones financieras. Es por ello por lo que, para medir el acceso debe medirse la cantidad y la cobertura de los puntos de acceso (PDA)²⁰.

Para el período 2019, se relevó que hubo un aumento en los PDA y se detectó una disparidad comparando la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA) con respecto a algunas provincias del interior como las del Noroeste y Noreste argentino. Se calcula que a nivel nacional existen 9 PDA cada 10.000 habitantes, mientras que en CABA se registraron 22,3 PDA. En Colombia existen 39,6 PDA cada 10.000 habitantes, mientras que, en Brasil y México, 23,2 y 12,3 respectivamente. Si se observa la evolución de los PDA totales en Argentina desde diciembre de 2016 puede apreciarse cómo esta tendencia ascendió de 25.306 PDA a 30.726 PDA en 2019 (BCRA, 2019, p.14-16 y BCRA, 2020, p.11). Además, se promulgaron varias medidas que acompañaron la ampliación del

¹⁹ La encuesta de medición de capacidades financieras de CAF se llevó a cabo en Argentina 2017 y se comparó con resultados de Bolivia, Chile, Colombia, Ecuador y Perú.

²⁰ Los PDA hacen referencias a los lugares donde los individuos pueden ingresar y retirar dinero de instituciones financieras reguladas, como los corresponsales bancarios, cajeros automáticos, sucursales bancarias entre otros. (AFI, 2013, p.4).

acceso, como simplificación de procesos, nuevas medidas de seguridad que mitigan la falta de efectivo en cajeros automáticos, nuevas reglamentaciones que permiten interconexión de cajeros automáticos de las entidades no bancarias, se incorporó la figura de dependencia automatizada, entre otros²¹.

Todo lo dicho hasta ahora significa una mejora en cuanto al acceso, dado que los esfuerzos se centran en reducir las barreras, sobre todo físicas, para que la población no encuentre fricciones a la hora de acercarse a consumir servicios financieros.

Ahora bien, en cuanto al uso, uno de los indicadores principales que hace mención la literatura para medir el grado de inclusión financiera es el porcentaje de población con al menos una cuenta bancaria. Adicionalmente, se hace énfasis en que para determinar el uso se debe recolectar más información acerca de la frecuencia, regularidad y duración del uso en el tiempo (AFI, 2013 p.5). Para el caso de Argentina, se tienen registros que cerca del 80% de los adultos cuentan con al menos una cuenta bancaria en 2019. En cuanto a las operaciones, se observa que los medios de pagos electrónicos²² tienen una evolución positiva, se manifiesta que: “Durante el primer trimestre de 2019 el uso de estos medios electrónicos resultó superior a los primeros tres meses de 2018, registrándose un 6% más de operaciones con tarjetas de crédito, un 13% más con tarjetas de débito, un 65% más de transferencias electrónicas y 55% más de pagos con tarjetas prepagas” (BCRA, 2019, p.50).

Ahora bien, a pesar de los esfuerzos institucionales, según el relevamiento del Centro de Investigaciones Sociales (2020) de la Fundación UADE y Voices!, concluyeron que para el año 2019, el 82% utiliza siempre o casi siempre el dinero en efectivo como principal medio de pago, contra un 21% que declaró un uso frecuente de tarjetas de débito y un 13% para tarjetas de crédito. Otro dato relevante se asocia con que el 51% de la población encuestada declara no operar con bancos.

²¹ Véase, Comunicación BCRA: A 6271, A 5983, A 6272, A 6236, A 6483, A 6457, A 5983, A 6573 y A 6603.

²² Se considera uso de medios de pagos electrónicos las operaciones realizadas con: tarjeta de crédito, tarjetas de débito, transferencias electrónicas de personas humanas y tarjetas prepagas (BCRA, 2019, p. 48). Esta última son las que suelen utilizar las empresas *fintech*.

Estos resultados denotan que, si bien existe un 80% de adultos con al menos una cuenta bancaria, según lo informado por el BCRA, aproximadamente el 50% no se percibe como bancarizada. Particularmente, para el caso argentino existen varios estudios y encuestas que llegan a resultados similares. A modo de ejemplo, según Demirgüç-Kunt et al. (2018). obtuvieron como resultado que cerca del 49% reconoce poseer una cuenta bancaria. Por otro lado, según el estudio de Carballo y Bartolini (2019) relevaron que el 42% de los comercios encuestados declaró tener una cuenta en una institución financiera formal, de los cuales el 18% manifestó no utilizarlas en absoluto. El documento elaborado por Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas (2019), sintetiza que en base a la evidencia recolectada podría afirmarse que Argentina tiene más del 50% de la población adulta fuera del sistema financiero, agregan que “el uso de los instrumentos de pago, ahorro y crédito por parte de quienes están bancarizados también luce insuficiente” (p.45). Por su parte, señalan que “las políticas de inclusión financiera parecieran haber dado más resultado sobre el acceso que sobre la utilización del sistema financiero” (p.46).

En un principio, pareciera que el problema al cual se enfrenta Argentina no es por barreras de oferta (acceso), sino más bien que la raíz que explica el bajo nivel de bancarización real tiene que ver con barreras de demanda (uso). Una de las cuestiones que resuelven y aportan las *fintech* a la inclusión es al acceso por su apoyo en la tecnología, la cual permite sortear los obstáculos de quienes tengan algún impedimento físico de acercarse para consumir servicios financieros. Sin embargo, no está claro si tienen efecto en el uso de los servicios para el caso de Argentina y/o países de Latinoamérica, así como existe evidencia para el caso de África²³.

En diciembre del año 2020, se emitió un escrito desde el Consejo de Coordinación de la Inclusión Financiera (CCIF) sobre la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF). En ella, se reconoce que el principal problema no

²³ Existe una aplicación móvil en Kenia conocida como M-PESA, esta permite depositar y retirar dinero, transferir dinero a otros usuarios y no usuarios, pagar facturas y recargar saldos de tarjeta prepago. Inició sus actividades en el año 2007. En África, el 21% de los adultos posee cuentas móviles, Kenia cuenta con el 73% en 2017. Menos del 10% posee una única cuenta en una institución financiera, mismo porcentaje aplica a el uso de tarjetas de débito (Demirgüç-Kunt et al., 2018). Véase, Jack, W., & Suri, T. (2011). *Mobile money: The economics of M-PESA* (No. w16721). National Bureau of Economic Research.

se trata de la oferta, sino de la demanda, dado que existe desconocimiento e imposibilidad material de acceso a ellos.

Con respecto a las barreras de demanda, Iglesias y Mejía (2018) se han dedicado a relevar las percepciones de uso y conocimiento de productos y conceptos financieros con datos de Argentina en 2017. En la encuesta realizada existió una sección referida al conocimiento de productos financieros donde se mencionaron 20 productos, de los cuales 8 son conocidos por más de la mitad de la población. Entre ellos están: tarjeta de crédito; tarjeta de débito; depósitos en la caja de ahorro; depósitos en cuenta corriente; préstamos personales; depósitos a plazo fijo; compra en cuotas con tarjeta de crédito y préstamos con garantía hipotecaria. El 39% declaró no utilizar ninguno de los 20 presentados, dato llamativo y en línea con las investigaciones sobre el nivel de bancarización percibida por la población. A su vez, relevaron que el 76% prefiere utilizar el dinero en efectivo. Se destaca que el uso de medios electrónicos de las instituciones formales está correlacionado fuertemente con el segmento ABC1²⁴ y con quienes tienen estudios superiores completos. Los resultados de esta investigación expresan que, en cuanto al conocimiento financiero, el 38% de la población presenta un nivel alto; no obstante, “la mitad de la población con educación superior carece de los conocimientos básicos necesarios para acceder y utilizar de manera apropiada los productos y servicios financieros disponibles en el mercado” (p.95). En lo referente a educación financiera, Argentina ocupa el lugar 37 de 39 países encuestados. Por lo que, podría mencionarse que el promedio de los argentinos presenta dificultades desde el conocimiento tanto de conceptos como de instrumentos financieros.

Por otro lado, en la literatura se propusieron factores que podrían explicar estas barreras de demanda como, “la falta de confianza, el desinterés, razones culturales y religiosas, y ciertos sesgos cognitivos o aspectos psicológicos, como factores explicativos de la exclusión o limitado uso del sistema financiero formal” (FIEL, 2019, p.54). Al respecto, Cavallo y Serebrisky (2018) proponen investigar acerca de la mentalidad de los ahorristas en América Latina y analizar los sesgos culturales y personales. No obstante, esto no ha sido del todo analizado y

²⁴ Segmentación socioeconómica.

pareciera depender de cada país en particular. Este hueco en la literatura aún sigue en debate y no ha sido profundamente estudiada.

Las decisiones financieras se basan en el entendimiento del contexto económico e institucional. Ciertamente es que, en Argentina, las crisis económicas se han presentado de forma cíclica y recurrentes, lo que dio lugar a fuertes pérdidas en el valor real de los ahorros acumulados en instituciones financieras (FIEL, 2019).

Si bien se entiende que las billeteras virtuales han impactado positivamente en cuanto al acceso, dado que tienen la capacidad de superar los obstáculos físicos y según el número de personas no bancarizadas que cuenta con un *smartphone*, tienen un mayor alcance que las propuestas “tradicionales”, no está del todo claro si será suficiente para lograr un efectivo uso por parte de la población.

Frente a este panorama, se encontró que Pago24, centra sus estrategias y operaciones promoviendo el uso de dinero en efectivo a la vez que declara estar alineados a una política de inclusión financiera. Si bien cuenta con las mismas características que las otras *fintech*, esto es, contar con una aplicación para *smartphone*, la posibilidad de recibir una tarjeta prepaga, realizar pagos de servicios, recargas de celulares a través de su aplicación, además, como principal característica, cuenta con su red propia de cajeros para extracción de dinero en efectivo con tarjetas de débito y adelanto de efectivo con tarjetas de crédito. Pago24 denomina a este servicio como red de cajeros no bancarios. No solo permite la extracción de dinero de su propia tarjeta, sino que además admite la extracción de red Banelco, Link y Cirrus. Se tiene planeado para 2021 llegar a 200 cajeros automáticos y 20 Unidades modulares de inclusión financiera (UMIF)²⁵. Este comportamiento y estrategia es llamativo, dado que, si bien las otras billeteras virtuales permiten la extracción en cajeros automáticos de los bancos, estos cobran comisión por realizar esta operación y desincentivan su uso. Resulta de interés para este trabajo, conocer cuál es el motivo de expandir y seguir fomentando el uso de dinero en efectivo en Argentina; a pesar de la tendencia a nivel global de desincentivar el uso de dinero en efectivo y la

²⁵ Véase, <https://puntoapunto.com.ar/la-empresa-trasa-planea-instalar-20-cajeros-automaticos-en-barrios-vulnerables-de-cordoba/>. (fecha de consulta: 20/12/2020)

evidencia que existe en la literatura acerca de los beneficios del uso de dinero electrónico bajo el argumento de inclusión financiera.

Se tiene como hipótesis para este trabajo que podría existir un factor que no se está tomando en cuenta desde el lado de barreras de demanda (uso) y esta no ha sido analizada en profundidad en la literatura para el caso de Argentina, dado que existe evidencia que aún se prefiere el uso de efectivo.

Justificación del estudio

Como bien se ha mencionado al principio de este trabajo, la inclusión financiera es un tema que se encuentra en la agenda de varios países. Nos encontramos en un momento histórico donde las tecnologías nos permiten superar barreras que antes eran significativas como, por ejemplo, acortan las distancias y mejorar la calidad de vida de las personas. El avance exponencial de la capacidad de cómputo y las nuevas formas que permiten conectarnos entre nosotros aporta un valor nunca concebido por las generaciones pasadas.

Las billeteras virtuales representan una oportunidad para acercar servicios financieros a quienes se encuentran por fuera del sistema financiero formal.

Hemos observado que la inclusión financiera puede estar dimensionada en tres ejes: acceso, uso y calidad. A los fines del presente trabajo nos concentraremos en el uso, precisamente en las barreras de demanda. En la última década se ha observado y estudiado de forma profunda las cuestiones atadas al acceso. No obstante, no está del todo claro para las variables referidas al uso. Este trabajo viene a tratar y contribuir al estudio de este eje a partir de las acciones y argumentos de una firma argentina que pretende incluir a un segmento de la población en el sistema financiero.

Pregunta de investigación

Pregunta central

¿Qué motivo, explicarían en principio, un mayor uso del dinero en efectivo en Argentina, desde la perspectiva de Pago24, dentro del período comprendido entre 2016 y 2019?

Subpreguntas

- ¿Por qué Pago24 compite fomentando el uso de dinero en efectivo?
- ¿Qué ventajas tiene el uso del dinero en efectivo en Argentina?
- ¿Cuál es el comportamiento del público objetivo de Pago24 con el dinero en efectivo y dinero electrónico?

Objetivos

Objetivo central

Explorar y proponer motivos que explicarían un mayor uso del dinero en efectivo en Argentina, desde la perspectiva de Pago24, dentro del período comprendido entre 2016 y 2019.

Objetivos específicos

- Comprender cómo compite Pago24 fomentando el uso de dinero en efectivo.
- Identificar qué ventajas explican el uso de dinero en efectivo en Argentina.
- Determinar el comportamiento del público objetivo de Pago24 frente al dinero en efectivo y dinero electrónico.

Estrategia metodológica

Tipo de estudio

El estudio que se llevó a cabo es de índole exploratorio, puesto que se pretende trazar nuevas líneas no tratadas en la literatura que inspiren futuras investigaciones (Sutton, 1997) sobre los hallazgos que se obtuvieron a partir de un caso en Argentina.

Como ya se ha anticipado, se pretende realizar un estudio de caso. Destacamos que Pagos24 posee una interesante dinámica, como bien ha sido mencionado anteriormente, pareciera en principio contraria a lo que pretenden el conjunto de baterías en materia de políticas sobre inclusión financiera del Banco Central de la República Argentina desde 2016.

Cabe señalar que el tipo y el enfoque cualitativo de este estudio resulta adecuado por la información que se cuenta hasta el momento, dado que se llevó a cabo una exploración de un fenómeno que se observa con varias variables influyendo y sin un claro límite entre el fenómeno en sí y su contexto (Yin, 1981).

Si bien el estudio cuenta con un enfoque más bien cualitativo se complementará con información cuantitativa tal como sugieren Miles y Huberman (1984) a la hora de trabajar con este tipo de estudios, a fin de exponer datos confirmatorios del acercamiento cualitativo.

Se remarca que el fin de los resultados de los estudios cualitativos sirvan como puntapié inicial a diversas investigaciones futuras que estimulen e inspiren nuevas ideas sobre la materia (Sutton, 1997). Siendo este presente trabajo, no la excepción de ello.

Cabe destacar que los hallazgos se limitan al contexto del país mencionado, si bien puede servir de referencia para extrapolar a otros ámbitos, sería preciso aclarar que la historia argentina está marcada por varias crisis económicas. El estudio está delimitado temporalmente dentro del período 2016, año en que Argentina formalmente se comprometió a tomar medidas referidas a inclusión

financiera, hasta 2019, año en que se tomaron los últimos datos más actualizados previos a la pandemia ocasionada por el COVID-19.

Técnicas de recolección de datos

Para la recolección de datos se recurrió a la obtención de fuentes primarias y fuentes secundarias.

Por un lado, se llevará a cabo una entrevista no estructurada con el Gerente General de Pago24, Ricardo Miniccuci con el objetivo de conocer la perspectiva de Pago24 y conocer su negocio. Por otro lado, a modo de confirmar los datos provistos se llevará a cabo una encuesta al público objetivo de Pago24 (véase Anexo 1); la idea es relevar si hoy en día persiste una demanda de dinero efectivo en barrios vulnerables, a partir de la perspectiva del Barrio Padre Mugica (ex villa 31).

La encuesta ha sido realizada de dos formas: Una presencial y otra de forma virtual. La mayoría de los datos recolectados han sido obtenidos de forma presencial mientras que para la forma virtual se ha compartido un enlace de Google Forms con algunos vecinos para ampliar los medios por los cuales pueden contestar a la encuesta. Como resultado, se han obtenido 32 repuestas en total (ver Anexo 3). Si bien el tamaño de la muestra no es significativo, sí podría servir para dar algunos indicios que permitan seguir realizando estudios.

En cuanto a fuentes secundarias, se utilizará una encuesta realizada en el año 2020 por el Centro de Investigaciones Sociales de la UADE la cual cuenta con un tamaño muestral de 1.000 entrevistados y un reporte del Instituto Argentino de Análisis Fiscal (IARAF) para realizar un entendimiento de los tributos en Argentina con foco en el I.V.A.

Marco teórico

Fintech

En la literatura, se puede observar que todavía no existe una forma de clasificar a los diferentes actores que operan en la industria de las *fintech*. Esto puede evidenciarse con los diferentes estudios que se encuentran publicados, cabe destacar que cada uno de ellos advierte que existe un hueco conceptual que permita clasificar a cada una de ellas de la forma más homogénea y objetiva posible. La problemática radica en los constantes cambios que surgen a partir de las nuevas implementaciones tecnológicas y nuevas propuestas de valor que puede estar ofreciendo una misma firma a la vez. No obstante, hay un consenso en diferenciar verticales o categorías dentro de la industria *fintech*. Por un lado, se puede observar que según el estudio realizado sobre esta industria en América Latina por KoreFusion, manifiestan haber clasificado 12 verticales de los cuales se componen en: *Blockchain, Crowdfunding, Cryptocurrencies, Digital Bnaks, Enterprise Financial Management, Fintech As A Service, Lending, Payments, Personal Financial Management, Remittances & Foreign Excahnge, Scoring, Identity & Fraud y Wealth Management*. Se menciona que uno de los conflictos a la hora de clasificar es que, en algunos casos, una empresa *fintech* podría encuadrarse en varias verticales, es por ello por lo que su aporte a esta cuestión es la presentación de subcategorías dentro de estas verticales. Por otro lado, se puede apreciar como Bastante (2020), realizó un estudio en Argentina y ha clasificado a la industria *fintech* en 9 verticales, las cuales se corresponden a: Financiamiento colectivo, Insurtech, Préstamos, Pagos y transferencias, Blockchain & Criptoactivos, Servicios B2B, Seguridad informática, Inversiones y Proveedor tecnológico. Puesto que el presente estudio tiene como delimitación geográfica a Argentina, se trabajará a partir de lo expuesto en este último escrito. Por lo que, según su definición de Pagos digitales se corresponde a “empresas tecnológicas involucradas en el ecosistema de pagos y cobros. Incluye billeteras

digitales, servicios de procesamiento de pagos, agregadores, *gateways* y empresas de *remittance* (pagos internacionales), entre otros” (Bastante, 2020, p.13).

Este tipo de *fintech* repercute en la cartera de oferta de productos, impactando en las modalidades de acceso. Obteniendo como resultado el acceso a la población desatendida. Las principales características de esta alternativa, según las empresas que fueron encuestadas para la confección del informe son: menores costos, mayor seguridad y mejor experiencia de usuario. Se espera una adopción masiva en cuanto la población comprenda las facilidades que trae el mundo digital.

Inclusión financiera

La inclusión financiera es un término complejo y en constante construcción, ha tenido mayor importancia en esta última década cuando se ha demostrado en la literatura que se obtiene como resultado neto un bienestar económico para quienes consumen servicios financieros. El avance tecnológico y el surgimiento de las *fintech* es una oportunidad para varios países en materia de política económica con objetivos de inclusión financiera, puesto que conlleva menores costos y tiene un mayor alcance (Demirgüç-Kunt, 2018).

Carballo y Bartolini (2019), entienden a inclusión financiera como:

Un concepto amplio, polisémico y multidimensional que pareciera se encuentra en constante evolución, construcción y debate. De manera general, hace referencia al acceso y uso a un conjunto de productos y servicios financieros, ofrecidos a un costo razonable y a través de instituciones financieras formales. A nivel global, los sectores con bajos ingresos, los sectores rurales y los agentes más vulnerables encuentran mayores dificultades para disponer de dichos servicios de manera asequible y con igualdad de condiciones. (p.4)

Varias entidades cuentan con su definición de Inclusión financiera, como el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2015, p.2), cuya definición es: “el acceso a servicios financieros (créditos, ahorro, seguros y servicios de pago y transferencias) formales y de calidad, y su uso por parte de hogares y empresas

bajo un marco de estabilidad financiera para el sistema y los usuarios.” Otra definición la cual es compartida por la Cámara Argentina de Fintech es la del Banco Mundial: “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.”²⁶

Roa (2013) y AIF (2010) remarcan la importancia de llegar a un consenso en cuanto a la definición con el fin de realizar una medición objetiva del grado de avance que posee un país en inclusión financiera, sobre todo en países latinoamericanos. Todo ello a fin de identificar puntos de mejora y extrapolar las buenas prácticas que hayan dado buenos resultados las políticas y medidas de otros países.

No obstante, más allá de las definiciones que se pueden encontrar en la literatura, pareciera haber un cierto consenso en al menos dos dimensiones que deben ser tomadas en cuenta a la hora de reflexionar y pensar en políticas sobre inclusión financiera: Acceso y Uso. Esta última ha tomado mayor relevancia la última media década. Particularmente en Argentina, el Banco Central ha definido formalmente a la inclusión financiera como “lograr que todas las personas y empresas accedan y hagan uso de los servicios y productos financieros para realizar pagos, ahorrar o demandar un crédito, a un costo razonable y de manera segura para el consumidor y sostenible para los proveedores” (BCRA, 2019, p.2). Como se ha mencionado en la sección anterior, el informe se analiza bajo tres dimensiones: Acceso, Uso y Calidad. Si bien es cierto que todavía no hay certezas ni afirmaciones sobre la definición en sí, se ha logrado establecer una serie de dimensiones que resultan importantes para medir el nivel de inclusión financiera.

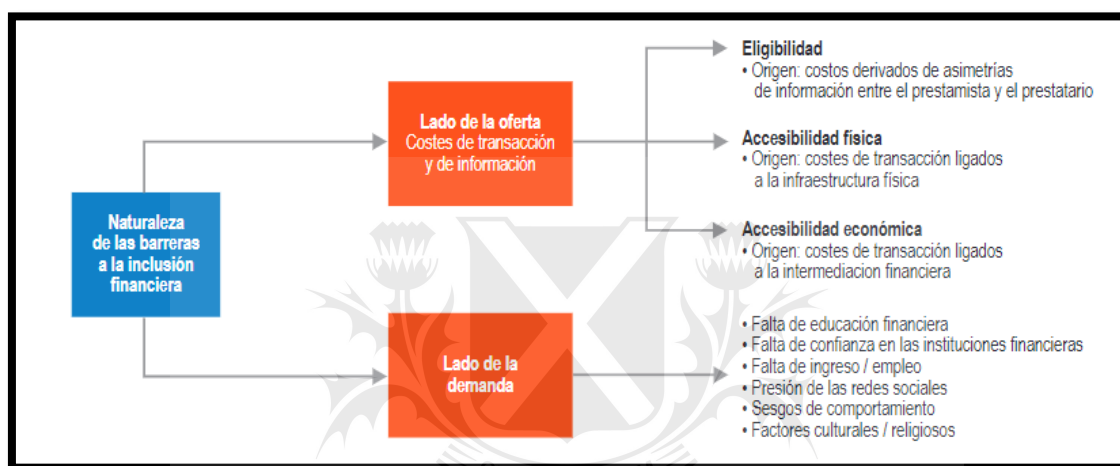
Resulta evidente por la información expuesta que contar con acceso a los diferentes servicios financieros no es suficiente para garantizar su uso y, por ende, contribuir a que más personas estén incluidas financieramente. Las barreras de acceso y uso que se han podido identificar son expuestas en la figura 2 (Roa y Caravallo, 2018) elaborada a partir de varios estudios en la materia

²⁶ Información compartida por Mariano Biocca, coordinador actual de la Cámara Argentina de Fintech. Para más información, véase: <https://www.bancomundial.org/es/topic/financialeconomicinclusion/overview>.

(Karlan, Ratan y Zinman, 2014; Di Giannatale y Roa, 2016; Frisancho, 2016) donde se identifican como barreras de uso, dimensión que se encuentra dentro del alcance del presente trabajo, cuestiones ligadas a la falta de confianza, la presión en las redes sociales, la falta de ingresos, razones religiosas y culturales, la educación financiera.

Figura 2

Barreras de oferta (acceso) y demanda (uso) de la inclusión financiera



Nota. Reproducida de Diagrama general de la naturaleza de las barreras a la inclusión financiera (p.3), por Roa y Caravallo, 2018, Banco Interamericano de Desarrollo.

A fines de este trabajo, dado que se trata de un aporte al contexto argentino, se toma en cuenta la definición provista por el BCRA y las variables del lado de la demanda por su tratamiento y aceptación en la literatura.

El caso de Pago24

Perfil institucional de Pago 24

Para tratar esta sección se realizaron dos entrevistas a Ricardo Minicucci, Gerente General del grupo Trasa: una de forma virtual y otra de forma presencial. La duración total de las entrevistas fue de 2 horas, la cual permitió recolectar información general acerca de la firma y focalizada en la propuesta de valor.

La empresa inició sus actividades en 2002 incursionando con un sistema de recargas, produciendo y vendiendo las tarjetas prepagas para recargar celulares. Luego de la crisis de 2001, varias personas emigraron y creció la necesidad de comunicarse. En 2006, Trasa desarrolla otro producto que permite recargar el celular desde los kioscos con solo mencionar el número de teléfono al que se desea recargar el saldo disponible.

En el año 2014 empiezan a desarrollar la idea de crear una billetera virtual y se lanza el producto en 2016. Siendo la primera tarjeta MasterCard no financiera en Argentina. Luego de ello, se sumaron Ualá y MercadoPago.

En 2018 tuvieron un cambio radical y entendieron que su propósito como empresa es la inclusión financiera. Ricardo compartió la siguiente definición: “La inclusión financiera es dar servicios financieros donde otros no van”.

Pago24 además de ofrecer una billetera virtual con una tarjeta prepaga, cuenta con lo que ellos llaman centro de servicios que funcionan como un cuasi banco en palabras de Ricardo, donde cualquier persona puede acercarse a pagar facturas de más de 6.000 servicios, retirar efectivo, enviar remesas, comprar pasajes de micros, entre otros. Con acuerdo de Santander se puede realizar compra y venta de divisa internacional. Otro producto que ofrecen a los comercios es un dispositivo que permite la aceptación de pagos y cuentan con

una red de cajeros independiente de los bancos, los cuales pueden ser puesto en un locutorio, estación de servicio, inclusive dentro de un kiosco.

Resultados de entrevista Pago24

Con respecto a la inclusión financiera, Ricardo menciona que Pago24 está interesado en llevar servicios financieros a todo el territorio argentino que lo precise, sobre todo para aquellos puntos de venta que no están categorizados (No se encuentran inscriptos) y no tienen forma de acceder a este tipo de servicios. Lo que pretenden hacer en estos casos es “semi-bancarizarlo” otorgando una solución para que acepte de los vecinos pagos realizados con tarjeta. Se pretende que este sea un primer contacto tanto para comerciantes como para sus clientes de observar las bondades del uso de medios electrónicos, generando de esta forma un círculo virtuoso que ayude a que las personas interactúen con otras opciones que no sea pura exclusivamente con dinero en efectivo.

Ahora bien, una principal característica que tiene esta *fintech*, como se ha dicho anteriormente, es la propia red de cajeros no bancarios (Ver anexo 2) y tienen planeado seguir expandiéndose²⁷. El efectivo se carga en los cajeros sin la necesidad de contratar un servicio tercerizado que transporte el dinero en efectivo como tienen contratados los bancos. Los mismos comercios que cuentan con cajeros son responsables de cargarlos con el efectivo que tienen en su caja producto de las ventas. Para el caso de los centros de servicios, los cuales todos poseen un cajero automático, la mecánica es la misma, por ejemplo, con el dinero que se obtiene al recibir pagos de clientes parte del dinero en efectivo se utiliza para cargar el cajero automático.

Frente a esto, hemos indagado acerca de la visión sobre el uso de efectivo que tiene Pago24, dado que la literatura indica que su utilización trae más desventajas que ventajas y el B.C.R.A acompaña la idea de migrar hacia un ecosistema de pago más digital por los beneficios que ello conlleva y su impacto en la inclusión financiera. En este sentido, la estrategia de Pago24 pareciera ir en contra de lo expuesto sobre cómo incluir financieramente a las personas.

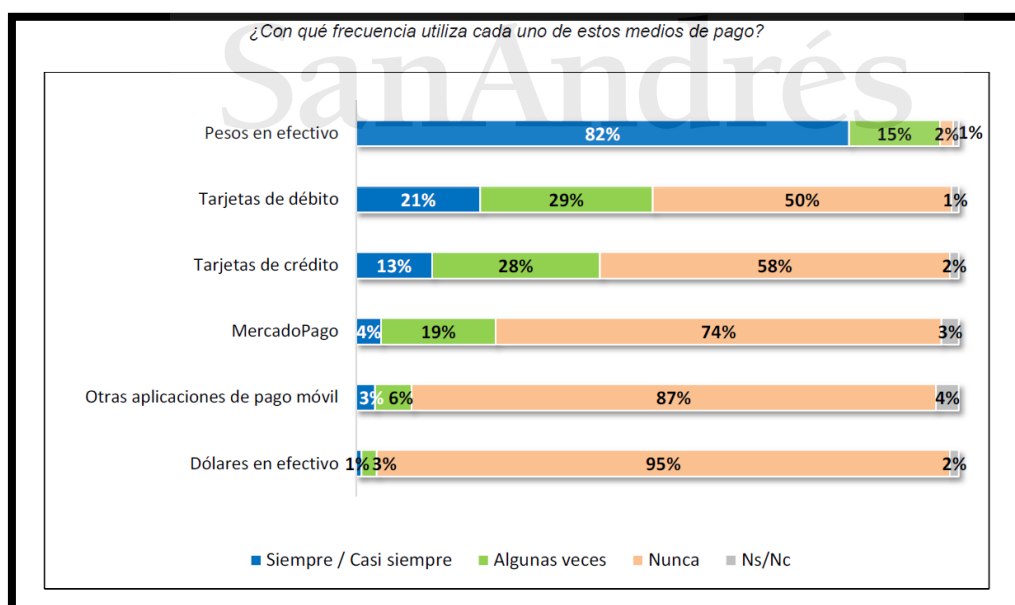
²⁷ Pago24 puede colocar un cajero automático en cualquier parte del territorio argentino en aproximadamente 60 días.

Según Ricardo, está al tanto de las medidas y no duda que los pagos digitales y el uso de dinero electrónico son elementos que se van a usar en mayor medida conforme pase el tiempo en Argentina y en el mundo. No obstante, existe un problema: hay demasiado efectivo en la calle dentro de un contexto de impuesto altos en el ecosistema de negocios en Argentina. La gran mayoría de las personas se maneja con efectivo hoy en día. El negocio está sobre la base de la pirámide donde el uso de efectivo es muy frecuente, el uso de dinero electrónico podría resultar muy beneficioso, pero los empleos informales y los impuestos a pagar tanto por el comerciante como el consumidor final crean un círculo vicioso que ocasiona una marcada preferencia en el uso de efectivo.

Por un lado, según una encuesta realizada por el Centro de Investigaciones Sociales (2020) de la Fundación Uade, se puede observar en la figura 3 que el uso de pesos en efectivo tiene una marcada diferencia con respecto a los demás medios de pagos. 8 de cada 10 personas manifiesta hacer un uso bastante frecuente del dinero en efectivo, las personas lo usan como principal medio para realizar transacciones.

Figura 3

Frecuencia de uso de medios de pago Argentina 2019



Nota. Reproducida de Los pesos en efectivo se mantienen como principal medio de pago de los argentinos. (p.16), por Centro de Investigaciones Sociales, 2020, Fundación UADE y Voices!

Por otro, con respecto a la carga impositiva, Ricardo manifestó que la consideraba como una gran carga para los comerciantes y los consumidores finales. Para los primeros, tienen gastos que afrontar como las retenciones e ingresos brutos; el cobro por aceptar tarjetas de débito y crédito podría decirse que está económicamente castigado por tener altas comisiones. El comerciante de barrio tiene incentivos económicos considerables a la hora de buscar formas de salir lo menos afectado posible. En cuanto a los consumidores, están pagando a su vez una carga impositiva cada vez que consumen, la cual será tratada en la siguiente sección.

Dado que hay una gran frecuencia de uso de dinero en efectivo Pago24 lo utiliza para invitar a las personas a dar el primer impulso para que estén bancarizadas. Si la obtención de efectivo e interactuar con la plataforma permite despertar una curiosidad en los servicios financieros, se está incluyendo financieramente a las personas, según compartió Ricardo.

Ventajas del uso de dinero en efectivo en Argentina

De la entrevista realizada a Ricardo surge una hipótesis que podría dar explicaciones a las razones por las cuales se tiene una preferencia por el uso de dinero en efectivo. Según lo explicado por el entrevistado la carga impositiva que presenta Argentina resulta sumamente alta y eso atenta tanto para los comerciantes como los consumidores finales. La alta presión fiscal percibida por los actores influenciaría de algún modo a realizar transacciones de manera informal para evitar una pérdida de rentabilidad, para el comerciante, o generar un ahorro, para el consumidor final.

Existen varias desventajas a la hora de usar dinero en efectivo en Argentina, el entrevistado mencionó que la inseguridad, la incomodidad y la inflación como principales. En cuanto a la primera, tener consigo el dinero aumenta la probabilidad de que se pierda o que sea robada si se compara con tenerla depositada en el banco. Si uno tiene los ahorros que ha juntado por años no es muy seguro pensar que se encuentra la totalidad “debajo del colchón”. Por otro lado, existen algunos productos que pueden ser incómodos o imposibles de pagar en efectivo, como por ejemplo un auto, por el traslado y el bulto que conlleva o compras por internet o inclusive, realizar suscripciones de plataformas

de entretenimiento. Por último, esta incomodidad se intensifica estando en economías inflacionarias como Argentina, dado que cada año los bienes y servicios precisan de mayores unidades monetarias para ser adquiridas o contratadas, si la inflación no es acompañada por billetes de mayor denominación, a medida que pasa el tiempo las personas necesitarán contar con mayor espacio para transportar los billetes.

El entrevistado compartió que, a pesar de las grandes desventajas asociadas al uso de dinero en efectivo, las personas en situación vulnerable hacen un uso muy frecuente debido a que el ecosistema en la que se encuentran utiliza el efectivo como principal medio para realizar las transacciones diarias. Considerando que Argentina cuenta con un alto nivel de informalidad y además el 35% - 40% de la población económicamente activa se encuentra trabajando de manera informal. La idea de incluir financieramente a las personas es que comiencen a utilizar medios digitales, como Pago24, para que estén en contacto con las bondades que ello involucra. Las personas que se manejan en la informalidad no utilizan dinero electrónico por un motivo principal: la carga impositiva que esta tiene; sin considerar a las personas con desinterés o desconfianza. Muchas veces para evitar el pago de impuestos los comerciantes prefieren el uso de efectivo y con ello pueden pagar los sueldos a sus empleados girando de esta forma en un círculo vicioso donde también se contagian los clientes a quienes se les incentiva a realizar el pago por medios físicos (billetes y monedas). En la transición hacia un ecosistema digital y los años que faltan para ellos, los usuarios siguen necesitan la posibilidad de tener efectivo en su poder para “optimizar” sus consumos. Mientras tanto, en el día a día, es frecuente oír que el pago al contado puede tener un descuento de hasta el 20% y ello ocurre porque el comerciante le ofrece implícitamente al consumidor final no pagar Impuesto al Valor Agregado.

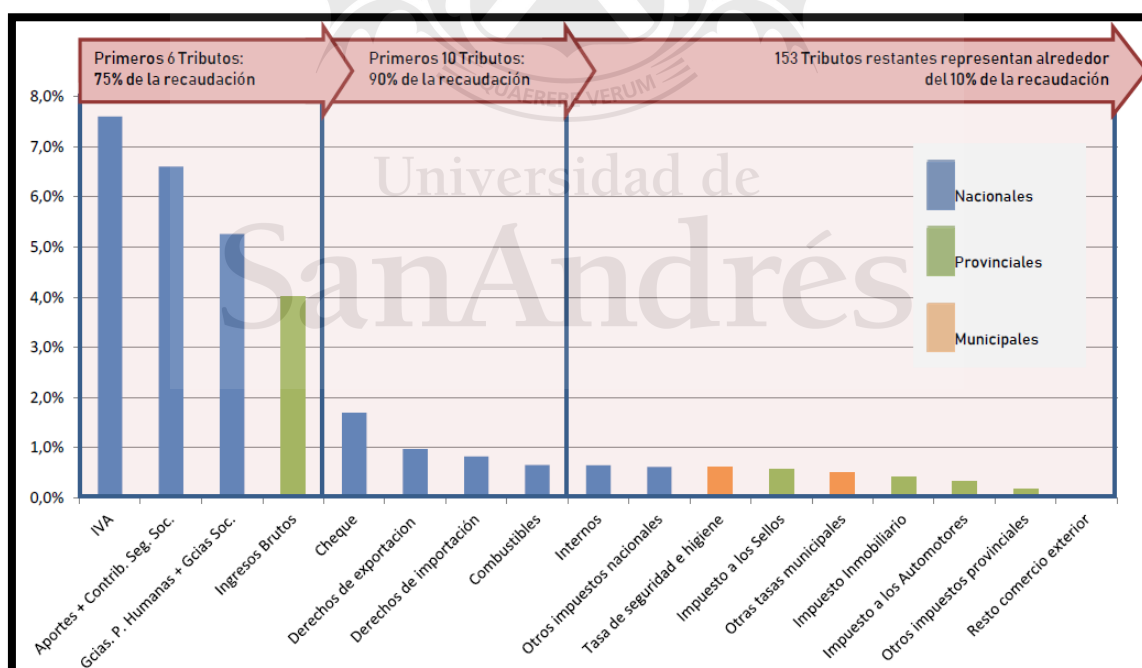
Para validar esta hipótesis se considera oportuno realizar un relevamiento de los impuestos, para ello, el Instituto Argentino de Análisis Fiscal (IARAF) en 2019 realizó un inédito trabajo donde se investigó acerca de la cantidad de tributos que existen en la Argentina para ese año.

Entendiendo al tributo como todo pago que se realiza para que el Estado lo administre y sabiendo que el tributo está conformado por: impuestos, tasas y contribuciones²⁸ se podría decir que Argentina para 2019 consta de 163 tributos (Argañaraz et al., 2019).

El informe revela que del 75% de la recaudación total se explica por 6 tributos (ver figura 4): Impuesto al Valor Agregado (I.V.A), Aportes y Contribuciones a la Seguridad Social, Ganancias de personas humanas, Ganancias de Sociedades e Ingresos Brutos. Como puede observarse, el I.V.A es el que genera mayor recaudación en Argentina y habiéndose mencionado que es uno de los impuestos que se ofrece omitir junto con uno de los impuestos que más explica la recaudación valdría la pena analizarlo.

Figura 4

Composición de la recaudación total de tributos en Argentina 2019



Nota. Reproducida de Recaudación como % del PIB. Por tributo y por nivel de gobierno (p.6), por Argañaraz et al., 2019, Instituto Argentino de Análisis Fiscal.

²⁸ Los impuestos gravan una capacidad contributiva, el pago de tasas tiene como característica una contraprestación prestada por el Estado, si el servicio no es utilizado, no existe el pago. Por último, las contribuciones son pagos que se realizan por ser un beneficiario pasivo de, por ejemplo, alguna obra que traiga consigo una revalorización del terreno (Argañaraz et al., 2019, p. 2).

En resumidas palabras y sin entrar mucho en detalle, la ley de I.V.A grava el consumo en todo el territorio de la Nación²⁹ y la alícuota a pagar corresponde al 21% para la mayoría de los consumos. Comparando con el territorio latinoamericano es uno de los más altos, quedando solamente detrás de Uruguay con una alícuota de 22%.

En Argentina el impuesto, en líneas generales, funciona bajo un régimen de débitos y créditos fiscales. Esto es, todos aquellos que se vean en condiciones de emitir una factura A o B. Por ejemplo, si un responsable inscripto vende a otro de igual condición se genera un crédito fiscal. Si este vende a un consumidor final se genera un débito fiscal. A fin de mes, se restan los débitos con los créditos y ello debería dar la suma total que se debe pagar al fisco, en este caso a la Agencia Federal de Ingresos Públicos (A.F.I.P) según calendario de pagos establecidos. Cabe destacar que si bien, la acción de pagar el impuesto es responsabilidad de quien está vendiendo, el consumidor final es quien termina pagando este impuesto. Cuando se adquiere el bien o servicio se paga la alícuota y luego esta debe ser pagada según calendario de pagos por quién vendió. Es por eso por lo que es considerado como un impuesto regresivo, las personas más vulnerables con un poder económico bajo son los principales afectados, puesto que destinan mayor proporción de sus ingresos para cubrir sus necesidades primarias, teniendo como consecuencia ver su capacidad de ahorro afectado. A modo de ejemplificar lo expuesto líneas arriba se ofrece el siguiente ejercicio:

- A. Un trabajador gana por mes \$15.000, de los cuales destina el 90% en adquirir bienes a los cuales el 21% está gravado por el I.V.A. El trabajador destinará el 18,9% de lo que ganó para pagar el impuesto.

$$0,90 \cdot 0,21 = 0,189 = 18,9\%$$

- B. Un trabajador gana por mes \$30.000, de los cuales destina el 70% en adquirir bienes a los cuales el 21% está gravado por el I.V.A. El trabajador terminará destinando solo el 14,7% de lo ganó para pagar el impuesto.

²⁹ Ley N° 23.349

$$0,70 \cdot 0,21 = 0,147 = 14,7\%$$

A pesar de que el trabajador B gane el doble que A y gaste más en adquirir bienes, terminará pagando, en términos porcentuales, menos que el trabajador de la situación B.

Ahora bien, se deben considerar dos cuestiones, por un lado, la evasión tributaria en países subdesarrollados es alta junto con la economía informal. Al respecto, O'Connor (2006) menciona:

Los incentivos a la evasión tanto por parte de individuos como de empresas están relacionados con la posibilidad de incrementar las ganancias o de reducir las pérdidas. La clave pasa por los beneficios a obtener, seguida por la probabilidad de detección por parte del organismo fiscalizador, los costos económicos de ser detectado, y la actitud ética del contribuyente con respecto a la evasión (p.8).

Por otro, en épocas inflacionarias se espera que el nivel de evasión sea mayor, dado que suele bajar el cumplimiento tributario (Chelala y Giarizzo, 2014).

La historia argentina está marcada por crisis económicas recurrentes y puntualmente el tributo que estamos tratando destruye capacidad de ahorro sobre todo complica las economías de las familias de sectores de escasos recursos. Dado el contexto y en situaciones extremas, pasar por alto el I.V.A y realizar las transacciones por fuera del sistema formal podría significar un plato de comida más al final del día. Desde Pago24 comprenden que existe una realidad y centran sus esfuerzos en atender las necesidades que tienen las poblaciones vulnerables sobre el uso de efectivo mientras educan e invitan a interactuar con las bondades del uso del dinero digital por medio del de una tarjeta prepaga. La idea es acompañar en el proceso de transformación hacia una economía más digital y no imponerla por la fuerza, adecuando las herramientas existentes a las necesidades puntuales y avanzar de forma progresiva.

Resultados de encuestas de público objetivo – Barrio Padre Mugica

A modo de validar lo expuesto hasta ahora, se ha decidido realizar una encuesta a personas dentro del Barrio Padre Mugica (ex villa 31). El motivo por el cual se ha decidido proceder de esta forma yace en la necesidad de relevar la percepción de personas del barrio con respecto al uso del dinero en efectivo a fines de tener un panorama general de la situación en un lugar considerado como público objetivo de la propuesta de valor de Pago24.

Pago24 fue la primera empresa en colocar un cajero automático en el barrio³⁰ lo que permite a los vecinos tener la posibilidad de extraer dinero en efectivo sin la necesidad de realizar largos trayectos hasta las sucursales que quedan más cercanas al barrio.

La encuesta fue armada con preguntas similares a las que realizó el CIS (2020) de la Fundación UADE junto con la encuesta realizada a los comerciantes de Carballo y Bartolini (2019), pero con la distinción de focalizar la atención en las preguntas que tengan que ver con los medios de pago y frecuencia de uso del dinero en efectivo. Cabe destacar que, si bien esta encuesta ha sido realizada en el año 2022, lo que se busca es validar y observar es si hoy en día persiste una demanda de dinero en efectivo en barrios vulnerables como el territorio delimitado como Barrio Padre Mugica (ex villa 31) a partir de las siguientes hipótesis:

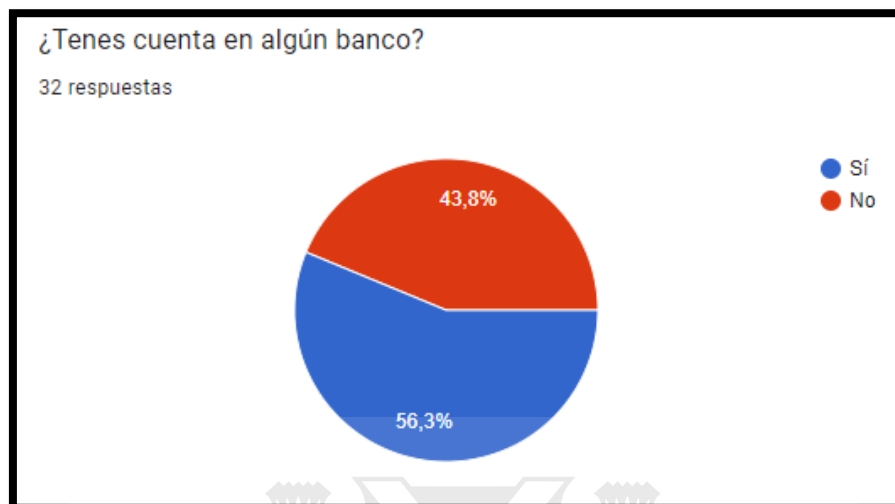
1. Las personas del barrio usan más dinero en efectivo que otros medios de pagos, por lo que se justifica poner a disposición un cajero que permita su extracción.
2. Las personas del barrio suelen escuchar frecuentemente la propuesta de recibir un descuento pagando al contado.

En primer lugar, todavía existe una falta de percepción de bancarización. Como puede observarse en la figura 5, queda en evidencia que la bancarización real (la percibida) sigue siendo de aproximadamente 50%.

³⁰ Véase, <https://www.lanacion.com.ar/sociedad/ya-funciona-el-primer-cajero-automatico-en-la-villa-31-nid2148317/> (fecha de consulta: 20/11/2021)

Figura 5

Nivel de bancarización auto percibida

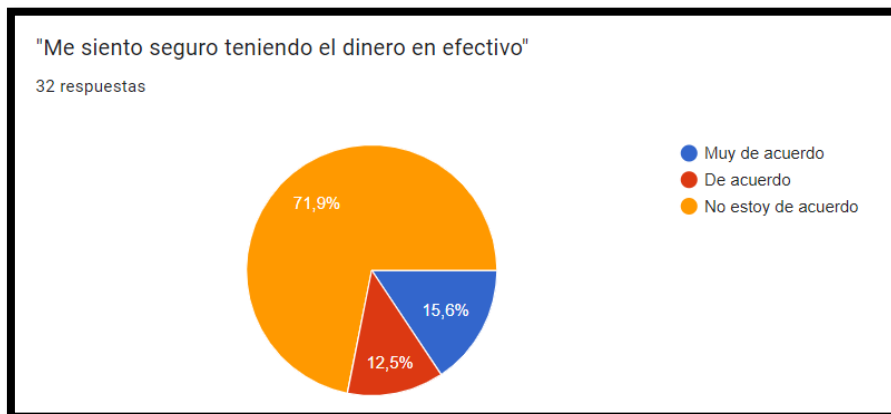


Nota. Elaboración propia en base a resultados de las encuestas.

Otro dato llamativo es que, a pesar de que la mayoría no se siente seguro teniendo dinero en efectivo (figura 6), es el medio más usado por los encuestados (figura 7). El uso de pesos en efectivo suma 81,3% entre los que respondieron Siempre/Casi siempre, por lo que se podría mencionar que dentro del barrio el efectivo sigue teniendo una presencia considerable. Se deja en evidencia que en base a la muestra y sus resultados existe una demanda por dinero en efectivo, siendo los encuestados conscientes de no sentirse cómodos portando billetes. En cuanto a las tarjetas de débito la respuesta que más predomina con 56,3% es "A veces". De la frecuencia de uso de tarjetas de crédito se relevó que el 75% nunca utiliza transacciones con ese método de pago y con respecto a las tarjetas prepagas el 40,6% declaró nunca usarlas.

Figura 6

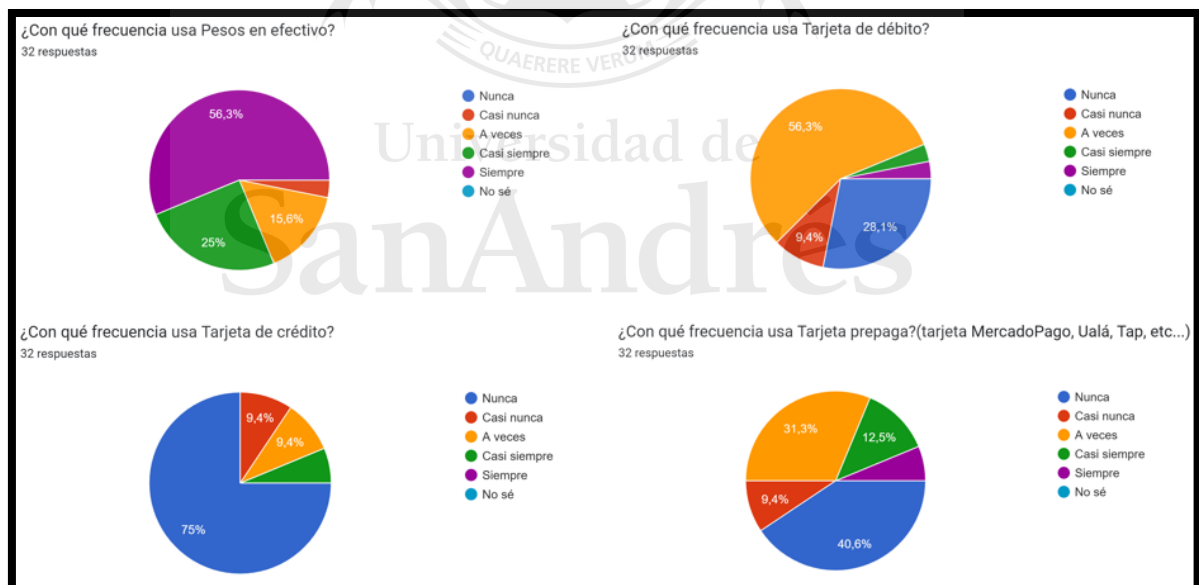
Percepción de seguridad con tenencia de dinero en efectivo



Nota. Elaboración propia en base a resultados de las encuestas.

Figura 7

Frecuencia de uso de medios de pago en Barrio Padre Mugica



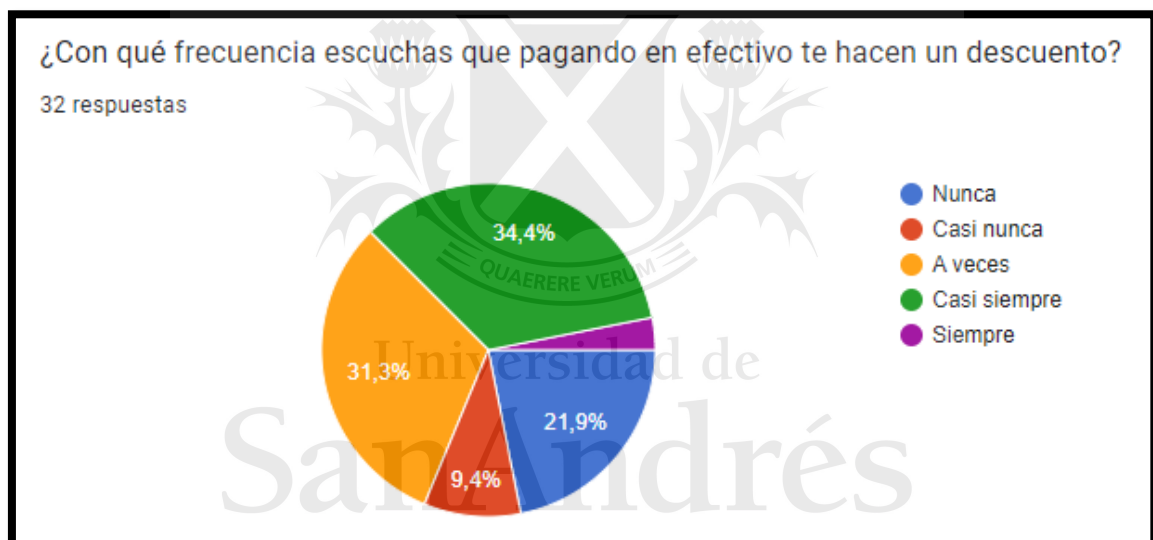
Nota. Elaboración propia en base a resultados de las encuestas.

Ahora bien, habiendo detectado una demanda persistente de dinero en efectivo resta compartir el relevamiento que valida, según la figura 8, lo mencionado por Ricardo cuando mencionó que la mayoría de los comercios ofrecen un descuento

al pagar al contado. Se releva que 37,5% ha escuchado siempre y casi siempre que pagando en efectivo estarían los comercios dispuestos a realizar un descuento y el 31,3% a veces lo ha oído. Esto quiere decir que existen incentivos para seguir usando el dinero en efectivo a pesar de que la mayoría no se siente seguro teniéndolo en su poder y los beneficios que suponen el uso de dinero digital/electrónico. Estos incentivos quedan por fuera de este trabajo, pero se demuestra que el problema de la inclusión no radica en el acceso sino más bien en el uso.

Figura 8

¿Con qué frecuencias escuchas que pagando en efectivo te hacen un descuento?



Nota. Elaboración propia en base a resultados de las encuestas.

En resumidas cuentas, la hipótesis 1 queda validada por tener valores similares a una encuesta realizada en 2019. Persiste en gran medida el uso de dinero en efectivo. La hipótesis 2 también se encuentra validada, dado que aproximadamente 37% declara haber escuchado la propuesta siempre o casi siempre.

Conclusiones

A pesar de los beneficios del uso del dinero electrónico y los esfuerzos por el B.C.R.A en políticas que fomenten la inclusión financiera de las personas, sobre todo de aquellos que se encuentran en un segmento vulnerable a las crisis económicas, no se ha visto como resultado un mayor uso de pagos digitales.

A partir de los resultados obtenidos, se puede apreciar que, en principio, pareciera haberse detectado una nueva variable dentro de las barreras de uso que no ha sido considerada en la literatura hasta ahora.

Comprendimos que Pago24 compite ofreciendo una propuesta diferente al resto de las *fintech*, esto es la posibilidad de retirar efectivo de su propia red de cajeros no bancarios, dado que las familias en barrios vulnerables demandan dinero en efectivo porque el ecosistema en el que transaccionan predomina los billetes. Identificamos que las ventajas del uso de dinero en efectivo en Argentina se explican principalmente por: Las recurrentes crisis económicas y una oportunidad de evadir impuestos como el I.V.A.

Considerando que, efectivamente existe una demanda de dinero en efectivo en el Barrio Padre Mugica y que es frecuente oír que puede conseguirse un descuento pagando al contado, cualquiera sea el resultado de aceptar esa propuesta, estaríamos en condiciones de decir que existe una relación entre ambas que podría estar resultando en una nueva barrera en la demanda (uso) que estaría interfiriendo en una efectiva inclusión financiera que no guarda relación a las variables expuestas en la literatura. Para recordar, estas eran:

1. Falta de educación
2. Falta de confianza en instituciones formales
3. Falta de Ingresos/empleo
4. Presión de redes sociales
5. Sesgos de comportamiento

6. Factores culturales/religiosas

Los resultados obtenidos de esta investigación proponen que para economías como la Argentina se debería considerar como una séptima barrera de uso: la tributaria. Los costos asociados al pago de tributos que están asociados al dinero electrónico hacen que su uso junto con los servicios financieros no sea tan atractivo como el uso de efectivo en segmentos de la población vulnerables.

Pago24 entiende que los tributos que pagan tanto el comerciante como el consumidor final afectan la calidad de vida de las personas y en mayor medida a quienes tienen menos recursos. La firma detectó que existe una demanda de dinero en un segmento de la población específico y la propuesta de valor es satisfacer esa demanda. La empresa utiliza la estrategia de no limitar el uso de dinero en efectivo, dado que entiende que es el principal mecanismo que permite despertar un interés y curiosidad en los servicios financieros.

La presente investigación es de carácter exploratoria, por lo que se invita a seguir investigando en mayor profundidad la relación entre la economía informal, el dinero en efectivo y su impacto en la inclusión financiera para validar y explorar si para el caso argentino deberían considerarse más variables.

Universidad de
San Andrés

Bibliografía

- Alianza para la Inclusión Financiera. (2010). La medición de la inclusión financiera para entes reguladores: Diseño e implementación de encuestas. *Informe presentado por la Bankable Frontiers Associates. Febrero*. Recuperado el 15 de enero de 2021, de [https://www.afi-global.org/sites/default/files/pdfimages/afi%20policy%20paper-SP%20\(2\).pdf](https://www.afi-global.org/sites/default/files/pdfimages/afi%20policy%20paper-SP%20(2).pdf).
- Alliance for Financial Inclusion. (2013). *Measuring Financial Inclusion: Core Set of Financial Inclusion Indicators*. Recuperado el 16 de enero 2021, de <https://www.afi-global.org/wp-content/uploads/publications/fidwg-core-set-measuring-fi.pdf>.
- Argañaraz, N., Barraud, A., Castro, C., Murúa, M. (2019). *Vademecúm tributario argentino 2019: 163 tributos legislados por Nación, Provincia y Municipios*. Instituto Argentino de Análisis Fiscal.
- Bachas, P., Gertler, P., Higgins, S., & Seira, E. (2017). *How debit cards enable the poor to save more* (No. w23252). National Bureau of Economic Research. Recuperado el 1 de marzo de 2021, de <https://www.nber.org/papers/w23252>.
- Banco Central de la República Argentina. (2019). *Informe de Inclusión Financiera 2019. Primer semestre*. Recuperado el 2 de enero de 2021, de <http://www.bcra.gov.ar/PublicacionesEstadisticas/Informe-Inclusion-Financiera.asp>.
- Banco Central de la República Argentina. (2020). *Informe de Inclusión Financiera 2019. Segundo semestre*. Recuperado el 3 de enero de 2021, de <http://www.bcra.gov.ar/Pdfs/PublicacionesEstadisticas/iif0219.pdf>.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2015). *Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: Coyuntura actual y desafíos para los próximos años*.

Recuperado el 28 de noviembre de 2020, de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Inclusi%C3%B3n-financiera-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe-Coyuntura-actual-y-desaf%C3%ADos-para-los-pr%C3%B3ximos-a%C3%B1os.pdf>.

Bastante, M. (2020). *Estudio Fintech 2020: Ecosistema Argentino*. Recuperado el 4 de diciembre de 2020, de <https://publications.iadb.org/es/estudio-fintech-2020-ecosistema-argentino>.

Bosch Liarte, J., & Bosch Liarte, J. (2016). *Radiografía del Fintech: clasificación, recopilación y análisis de las principales startups* (Master's thesis, Universitat Politècnica de Catalunya). Recuperado el 5 de febrero de 2021, de <https://upcommons.upc.edu/handle/2117/97361>.

Carballo, E. I. y Bartolini, M. (2019). *Pagos digitales para la inclusión financiera de poblaciones vulnerables en Argentina: Un estudio empírico en comerciantes del barrio padre Carlos Múgica (ex Villa 31-31 bis) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires*.

Cavallo, E. y Serebrisky, T. (2016). *Ahorrar para desarrollarse: cómo América Latina y el Caribe puede ahorrar más y mejor*. Washington D.C: Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado el 1 de enero de 2021, de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Ahorrar-para-desarrollarse-C%C3%B3mo-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe-puede-ahorrar-m%C3%A1s-y-mejor.pdf>.

Centro de Investigaciones Sociales. (2020). *Informes de Opinión Pública – CIS UADE-VOICES! Finanzas Personales*. Centro de Investigaciones Sociales (CIS). Fundación UADE. Voices! Research and Consultancy. ISSN2618-2173. Enero 2020. Recuperado el 27 de diciembre de 2020, de <https://www.uade.edu.ar/media/ubcablyb/informe-cis-2020-n-1-finanzas-personales-issn-2618-2173.pdf>.

Chelala, S., & Giarrizzo, V. (2014). Evasión de impuestos en Argentina: Un análisis experimental de la eficiencia de premios y castigos al contribuyente. *Revista Finanzas y Política Económica*, 6(2), 269-286. <https://doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.2014.6.2.3>

- Demirgüç-Kunt, A., Leora, K., Dorothe, S., Saniya, A., & Jake, H. (2018). *The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution*. Washington, DC: World Bank.
- Di Giannatale, S. & Roa, M. J. (2016). *Formal Saving in Developing Economies: Barriers, Interventions and Effects*.
- Ernst & Young. (2019). Global FinTech Adoption Index 2019. Recuperado el 20 de diciembre de 2020, de https://www.ey.com/es_ar/ey-global-fintech-adoption-index.
- Frisancho, V. (2016). *How to Raise Household Savings in LAC: Constraints and Best Practices*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas. (2019). *Inclusión financiera en la Argentina. Diagnóstico y propuestas de política*. Recuperado el 20 de enero de 2021, de <https://www.adeba.com.ar/iniciativa-adeba-para-la-bancarizacion-e-inclusion-financiera/>.
- Iglesias, M. & Mejía, D. (2018). *Encuesta de medición de capacidades financieras en Argentina: 2017*. Recuperado el 2 de febrero de 2021, de http://www.bcr.gov.ar/BCRAyVos/encuesta_caf.asp.
- Karlan, D., Ratan, A., & Zinman, J. (2014). Savings by and for the Poor: A research Review and Agenda. *Review of Income and Wealth*, 60(1), 36-78. Recuperado el 25 de junio de 2022, de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/roiw.12101>
- Karlan, D., Kendall, J., Mann, R., Pande, R., Suri, T., & Zinman, J. (2016). *Research and impacts of digital financial services* (No. w22633). National Bureau of Economic Research. Recuperado el 21 de febrero de 2021, de https://www.nber.org/system/files/working_papers/w22633/w22633.pdf.
- McKinsey & Company. (2020). *Global Banking Practice. The 2020 McKinsey Global Payments Report*. Recuperado el 1 de abril de 2021, de <https://www.mckinsey.com/~media/mckinsey/industries/financial%20ser>

[vices/our%20insights/accelerating%20winds%20of%20change%20in%20global%20payments/2020-mckinsey-global-payments-report-vf.pdf](https://www.mckinsey.com/insights/global-payments/2020-mckinsey-global-payments-report-vf.pdf).

Miles, M. B. & Huberman, A. M. (1984). Drawing valid meaning from qualitative data: Toward a shared craft. *Educational researcher*, 13(5), 20-30.

Muralidharan, K., Niehaus, P., & Sukhtankar, S. (2016). *Building state capacity: Evidence from biometric smartcards in India*. *American Economic Review*, 106(10), 2895-2929. Recuperado el 20 de febrero de 2021, de <https://www.aeaweb.org/articles?id=10.1257/aer.20141346>.

O'Connor, E. A. (2006). *Algunas consideraciones acerca de la eficiencia del IVA en la Argentina*.

Roa, M. J. (2013). *Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: acceso, uso y calidad*. *Boletín del CEMLA*, 59(3), 121-148. Recuperado el 5 de febrero de 2020, de https://www.researchgate.net/profile/Maria-Roa-8/publication/272743166_Inclusion_financiera_en_America_Latina_y_el_Caribe_acceso_uso_y_calidad/links/54ecad660cf2465f532fe6f8/Inclusion-financiera-en-America-Latina-y-el-Caribe-acceso-uso-y-calidad.pdf.

Roa, M. J. & Carvallo, O. A. (2018). *Inclusión financiera y el costo del uso de instrumentos financieros formales: Las experiencias de América Latina y el Caribe*. Banco Interamericano de Desarrollo.

Schneider, F., AT Kearney y Visa Europe. (2013). *The Shadow Economy in Europe, 2013*. Recuperado el 18 de diciembre de 2020, de http://www.iberglobal.com/files/2015/Shadow_Economy_Europe.pdf.

Smith, J., Ben-Aron, D., Gonzalez, A., Huang, M. y Richetta, M. (2020). *KoreFusion 2020 LATAM Fintech Report. Partners To the International Fintech, Payments and Financial Services Industries*. Recuperado el 6 de diciembre 2020, de [https://korefusion.s3.amazonaws.com/KoreFusion-2020-LATAM-Fintech-Report+\(1\)+\(1\).pdf?utm_source=ActiveCampaign&utm_medium=email&utm_content=Re%3A+Hi++FULLNAME++here+s+your++Latam+Fintech+Report&utm_campaign=Deliver+Your+Lead+Magnet](https://korefusion.s3.amazonaws.com/KoreFusion-2020-LATAM-Fintech-Report+(1)+(1).pdf?utm_source=ActiveCampaign&utm_medium=email&utm_content=Re%3A+Hi++FULLNAME++here+s+your++Latam+Fintech+Report&utm_campaign=Deliver+Your+Lead+Magnet).

- Subia, M. P., & Martinez, N. (2014). *Mobile Money Services: A Bank in your Pocket—Overview and Opportunities*. ACP Observatory on Migration, Brussels.
- Sutton, R. I. (1997). The virtues of closet qualitative research. *Organization Science*, 8(1), 97-106.
- World Bank (2014). *Global Financial Development Report 2014: Financial Inclusion*. Washington, DC: World Bank.
- Wright, R., Tekin, E., Topalli, V., McClellan, C., Dickinson, T., & Rosenfeld, R. (2017). *Less Cash, Less Crime: Evidence from the Electronic Benefit Transfer Program*. *The Journal of Law & Economics*, 60(2), 361-383.
- Yin, R. K. (1981). The case study crisis: Some answers. *Administrative science quarterly*, 26(1), 58-65.



Universidad de
San Andrés

Anexos

Anexo 1: Encuesta realizada al Barrio Padre Mugica

Encuesta para personas del Barrio Padre Mugica sobre uso de dinero en efectivo y pagos digitales

Esta encuesta no demorará más de 2 minutos en completarla. Es totalmente anónima y los datos recolectados servirán para un proyecto de investigación.

[Iniciar sesión en Google](#) para guardar lo que llevas hecho. [Más información](#)

***Obligatorio**

¿Cuál es tu género? *

Femenino

Masculino

Prefiero no decirlo

¿Cuál es tu rango de edad? *

Entre 15 y 24

Entre 25 y 35

Entre 36 y 45

Entre 46 y 55

Entre 56 y 60

Mayor que 60

¿Cuál es tu nivel educativo alcanzado? *

Sin estudios

Primario incompleto

Primario completo

Secundario incompleto

Secundario completo

Universitario incompleto

Universitario completo

Post universitario

¿Tenes cuenta en algún banco? *

- Sí
- No

¿Con qué frecuencia usa Pesos en efectivo? *

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre
- No sé

¿Con qué frecuencia usa Tarjeta de débito? *

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre
- No sé



Universidad de

¿Con qué frecuencia usa Tarjeta de crédito? *

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre
- No sé

San Andrés

¿Con qué frecuencia usa Tarjeta prepaga?(tarjeta MercadoPago, Ualá, Tap, etc...)*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre
- No sé

¿Con qué frecuencia usa Código QR para pagar? *

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre
- No sé

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo estás con las siguientes afirmaciones?

"Prefiero pagar en efectivo que usar tarjeta de débito, crédito, prepaga y código QR" *

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni acuerdo ni desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

¿Por qué? (es más cómodo, solo se usar efectivo, me ayuda ahorrar,...)

Tu respuesta _____

"Me siento seguro teniendo el dinero en efectivo" *

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- No estoy de acuerdo

¿Con qué frecuencia escuchas que pagando en efectivo te hacen un descuento? *

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Cuántas veces por mes, aproximadamente, usaste un cajero automático para hacer un depósito o extracción de dinero? *

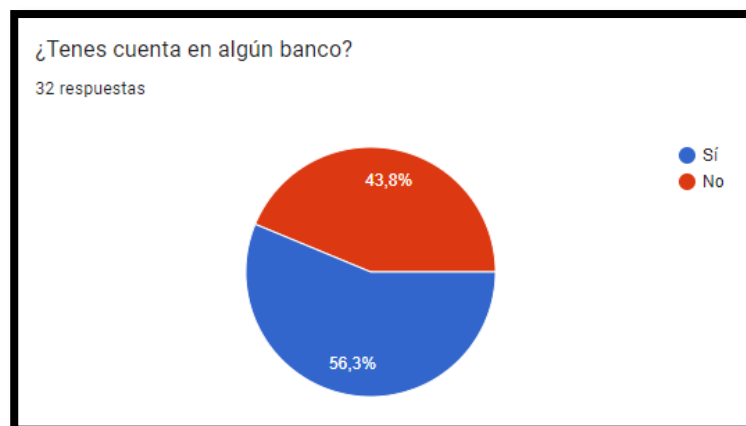
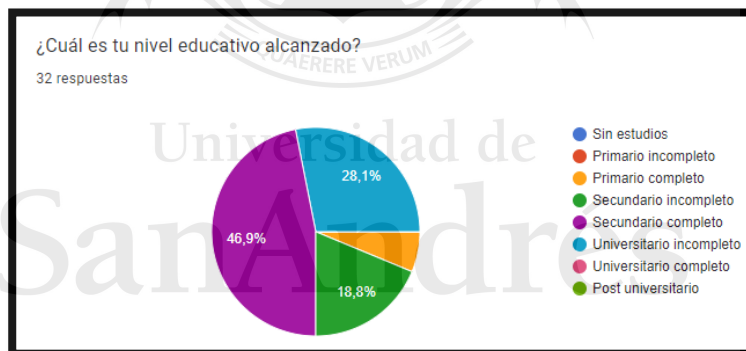
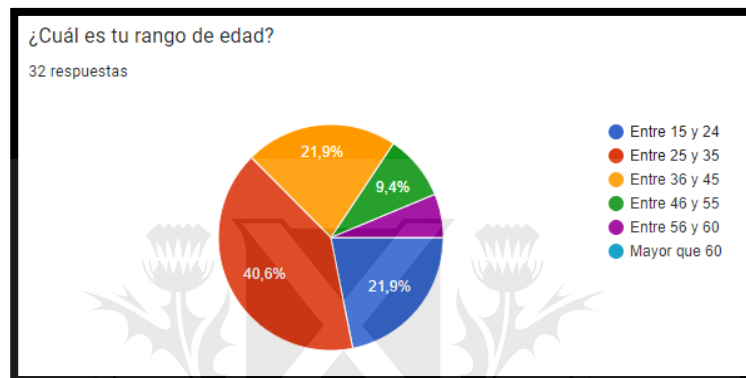
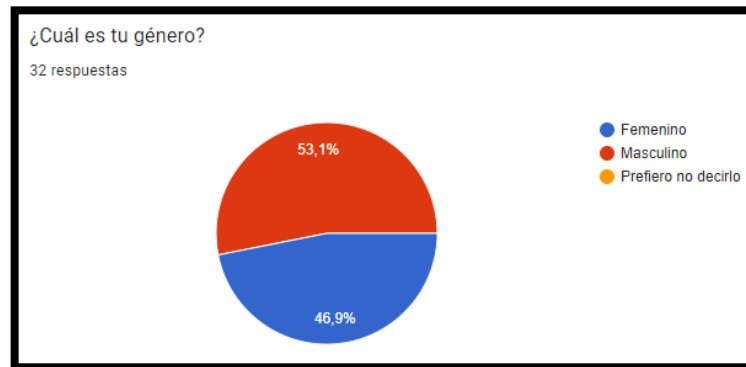
- Ninguna
- 1 o 2 veces
- 3 o 4 veces
- 5 o 6 veces
- 7 u 8 veces
- 9 o 10 veces
- Más de 10 veces
- No sé

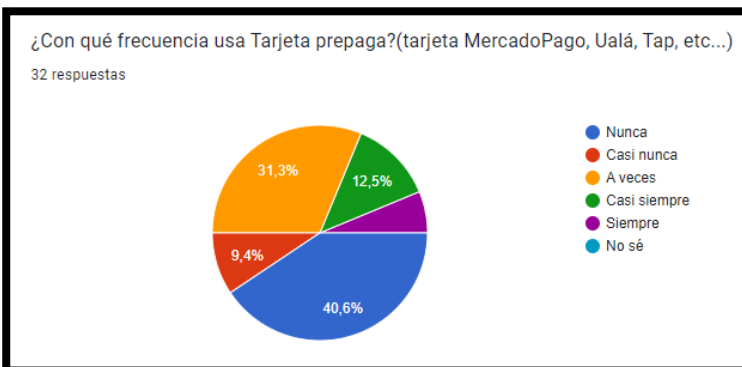
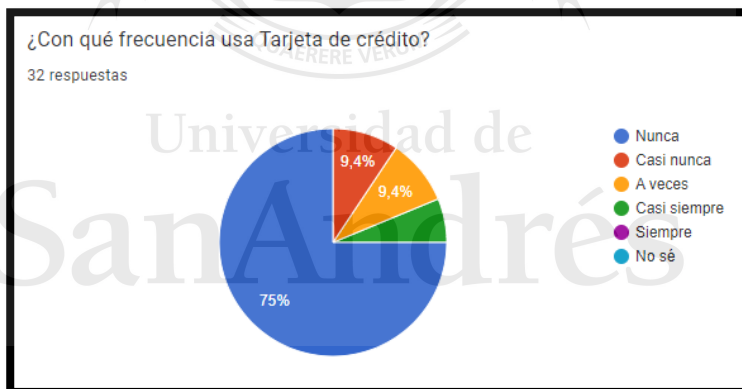
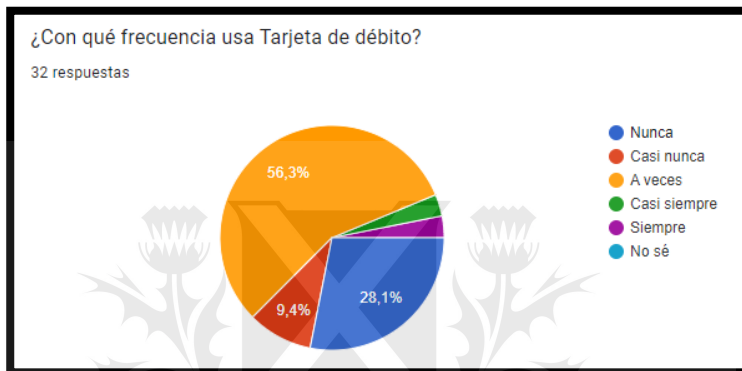
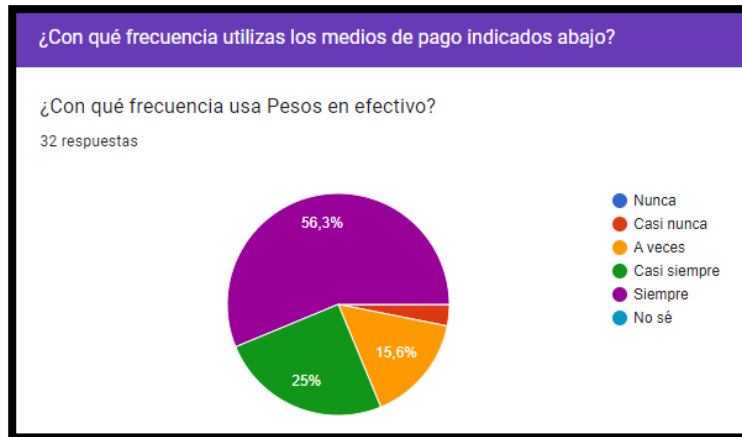
Anexo 2: Centro de servicios Pago24 en la provincia de Corrientes.



Fuente: <https://pago24.com.ar/nota/hola-corrientes>

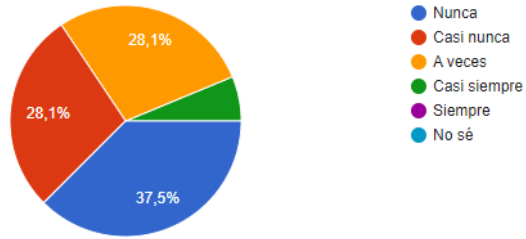
Anexo 3: Resultados de la encuesta realizada en el Barrio Padre Mugica





¿Con qué frecuencia usa Código QR para pagar?

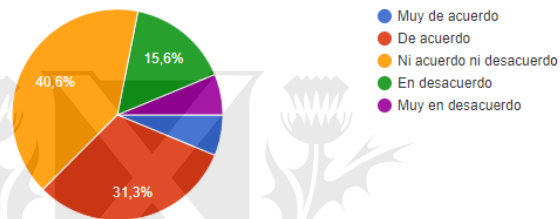
32 respuestas



¿Cuán de acuerdo o desacuerdo estás con las siguientes afirmaciones?

"Prefiero pagar en efectivo que usar tarjeta de débito, crédito, prepaga y código QR"

32 respuestas



¿Por qué? (es más cómodo, solo se usa efectivo, me ayuda ahorrar,...)

8 respuestas

Me resulta más cómodo pagar en efectivo, porque con la tarjeta uno va pagando y no toma dimensión de la cantidad de plata que va gastando.

Me gustaría pagar con tarjeta, pero en el barrio se usa más la plata en efectivo por ende no se usa tarjeta. Últimamente se está incorporando en los negocios mercado pago cosa que me gusta mucho la verdad.

Tiene muchos beneficios no usar dinero en efectivo, por ejemplo no lo tengo que llevar conmigo todo el tiempo.

Siento que el efectivo lo gasto más rápido porque lo tengo a mano y con la tarjeta de crédito puedo pagar más adelante

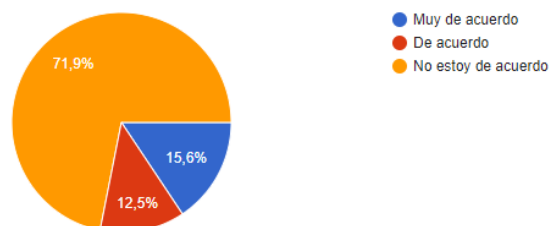
Es más seguro tener el dinero en tarjeta que efectivo, para no sufrir robos, si me roban la tarjeta puedo bloquearla

Es mas comodo

En el barrio se usa más el efectivo

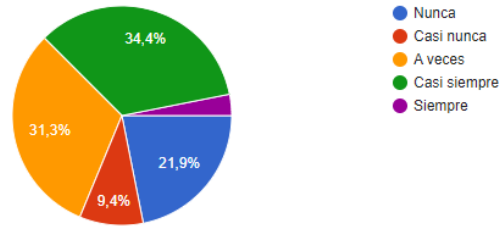
"Me siento seguro teniendo el dinero en efectivo"

32 respuestas



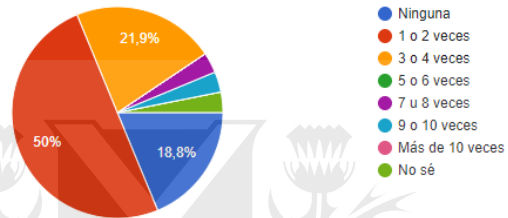
¿Con qué frecuencia escuchas que pagando en efectivo te hacen un descuento?

32 respuestas



¿Cuántas veces por mes, aproximadamente, usaste un cajero automático para hacer un depósito o extracción de dinero?

32 respuestas



Universidad de
San Andrés