“Crecimiento De Billeteras Virtuales E Inclusión Financiera En La Argentina En la Última Década”

Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Abierta Interamericana

Sede Berazategui

Carrera: Contador Publico

Julio 2023

Mariana P. Pillado

C8-22 Contador Público

Legajo: B00038223-C8

Profesor: Ibarra Edberto Antonio

Mail**:** mariana_pillado@hotmail.com

marianapaula.pillado@alumnos.uai.edu.ar

Resumen

Este proyecto de investigación se enfoca en el estudio de las billeteras virtuales y su contribución a la inclusión financiera en Argentina durante la última década. Se ha observado un crecimiento significativo en el uso de las billeteras virtuales, lo que ha transformado la forma en que las personas realizan transacciones financieras y acceden a servicios financieros formales.

El objetivo principal de este estudio es analizar en detalle esta transformación y explorar cómo las billeteras virtuales han contribuido a la inclusión financiera en el país.

El trabajo se estructura en varios capítulos que abordan diferentes aspectos relacionados con el tema de investigación.

En la introducción, se proporciona una visión general del tema, se plantea la naturaleza de investigación, justificando la relevancia de investigar el papel de estas tecnologías en el sistema financiero argentino y se plantean las preguntas de investigación. Se plantean las preguntas de investigación, se presenta la hipótesis de trabajo, los objetivos de la investigación y se presenta una estructura organizada del trabajo, esto proporciona una visión panorámica de la investigación, facilitando la comprensión de cómo se abordarán los diferentes aspectos relacionados con el impacto de las billeteras virtuales en la inclusión financiera.

En el Capítulo I, se presenta el marco teórico y conceptual, el cual establece las bases conceptuales y analíticas para luego en el desarrollo comprender la contribución de las billeteras virtuales en la inclusión financiera en Argentina. Se definen los conceptos clave relacionados con el dinero electrónico, las billeteras virtuales y la inclusión financiera. Se analiza la literatura existente sobre estos temas y se establecen las bases teóricas para el estudio. También se examina el panorama de los sistemas de pagos electrónicos en Argentina, destacando su evolución, las tendencias actuales y los actores involucrados en este campo. Asimismo, se estudian las características y funcionalidades de las billeteras virtuales, su comparación con los medios de pago tradicionales y su potencial para mejorar la inclusión financiera.

En el Capítulo II se detalla la metodología utilizada en la investigación. Se describe el enfoque de investigación seleccionado, y se definen las variables que serán estudiadas en el marco de esta investigación. Se identifican y caracterizan las variables de dinero electrónico, billeteras virtuales e inclusión financiera, estableciendo su relevancia en el estudio.

Por último, se realiza la determinación de la población de trabajo, definiendo a quiénes se considerará en la investigación. Se identifican las técnicas de recolección de datos y se elaboran los instrumentos de registro correspondientes. También se establece el análisis de los datos y las técnicas utilizadas para evaluar los resultados.

En el Capítulo III se presenta el análisis de los datos recopilados sobre las principales billeteras virtuales en Argentina. Se realiza una comparación de estas billeteras en términos de funcionalidades, usabilidad y adopción. El análisis de los datos permite extraer conclusiones relevantes sobre cada una de las billeteras virtuales estudiadas. Se examinan los resultados obtenidos a partir de los datos cuantitativos y cualitativos, se realizan comparaciones y se identifican patrones y tendencias relevantes. En este capítulo se presentan las conclusiones y sugerencias derivadas del estudio, ofreciendo una visión completa y detallada de los resultados obtenidos.

Por último, se presenta una conclusión general que resume los hallazgos más relevantes del estudio y destaca la importancia de las billeteras virtuales como una alternativa de pago y gestión financiera en el contexto argentino. Se resalta la relevancia de los resultados obtenidos y se enfatiza la importancia de seguir explorando el impacto de las billeteras virtuales en la inclusión financiera en Argentina.

El informe final del estudio resume de manera concisa el contenido y los hallazgos clave del trabajo, destacando la relevancia de los resultados obtenidos. Se enfatiza en la importancia de continuar explorando el impacto de las billeteras virtuales en la inclusión financiera en el país.

Además de los capítulos mencionados, la tesis incluye un capítulo adicional, el Capítulo IV, que aborda las tendencias futuras y el desarrollo tecnológico en el campo de las billeteras virtuales. En este capítulo, se exploran las perspectivas a largo plazo y se analiza cómo la tecnología puede seguir evolucionando y afectando la inclusión financiera en Argentina.

El trabajo de investigación se basa en una revisión exhaustiva de la bibliografía relevante, incluyendo informes de la CEPAL, el Informe de la base de datos Global Findex y otras fuentes pertinentes. La metodología utilizada combina el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, lo que proporciona una visión completa y fundamentada de la contribución de las billeteras virtuales a la inclusión financiera en el país.

En conclusión, este proyecto de investigación analiza el crecimiento de las billeteras virtuales en Argentina en la última década y su contribución a la inclusión financiera.

A través de un marco teórico sólido y una metodología rigurosa, se examinan las características de las billeteras virtuales, se realiza un análisis de los datos y se presentan conclusiones y sugerencias pertinentes.

El estudio destaca la importancia de las billeteras virtuales como una herramienta para mejorar la inclusión financiera en Argentina y sugiere la necesidad de seguir investigando en este campo.

Tabla de contenido

INTRODUCCION **7**
Denominación del Proyecto de Investigación 9
Naturaleza del Proyecto 9
Justificación 10
Preguntas de Investigación **11**
Presentación de la hipótesis de trabajo **12**
Objetivos **12**
Objetivo general **12**
Objetivos específicos **12**

CAPITULO I: MARCO TEORICO CONCEPTUAL-REFERENCIAL **14**
Introducción **14**
MARCO CONCEPTUAL **15**
Los pagos electrónicos **16**
Billeteras virtuales **17**
Inclusión financiera **18**
MARCO TEORICO **18**
Sistema de pagos electrónicos en Argentina **19**
Nuevos medios de pago **20**
Contribución de los pagos electrónicos a la inclusión financiera: Evidencia y análisis **24**
- Informe de la CEPAL **24**
- Informe de la base de datos Global Findex **27**
Algunas Billeteras Digitales Disponibles En Argentina **29**
- Lemon Cash **30**
- Naranja X **30**
- *Uala* **31**
- ***MercadoPago*** **32**

CAPITULO II: MARCO METODOLOGICO **33**
Introducción al marco metodológico **33**
Justificación **33**
Enfoque de investigación **33**

Definición de las variables **34**

Identificación y caracterización de variables

Dinero electrónico **34**

Billeteras Virtuales **35**

Inclusión Financiera **35**

Determinación de la población de trabajo **35**

Determinación de las técnicas de recolección de datos y elaboración de los instrumentos de registro correspondientes. **36**

Determinación de las técnicas con que analizarán los datos relevados **38**

CAPITULO III: ANÁLISIS DE LOS DATOS Y ELABORACIÓN DE LAS CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS **38**

Comparación, conclusiones y resumen de las principales billeteras virtuales en Argentina: Análisis de funcionalidades, usabilidad y adopción **39**

Cronograma operativo y recursos necesarios **42**

Diagrama de Gantt **43**

Conclusiones **44**

Sugerencias **46**

Informe final **48**

CAPITULO IV: Tendencias Futuras Y Desarrollo Tecnológico

Tendencias Futuras Y Desarrollo Tecnológico **49**

Bibliografía **52**

INTRODUCCION

La inclusión financiera ha adquirido una gran relevancia en los últimos años, y su impulso ha sido generado en gran medida por los avances tecnológicos. En particular, las billeteras virtuales han desempeñado un papel fundamental en este proceso, generando un impacto significativo en la inclusión financiera en Argentina. Estas aplicaciones permiten a las personas acceder de manera más fácil y conveniente a servicios financieros, lo que amplía su participación en el sistema financiero.

Tras la aparición de la pandemia de COVID 19, el uso de las billeteras virtuales ha experimentado un crecimiento exponencial en Argentina. Con el distanciamiento social establecido mediante el Decreto 297/2020 que estableció la medida de “Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio” (ASPO) desde el 20 hasta el 31 de marzo de 2020 y, finalmente, hasta el 31 de enero de 2021**;** y las restricciones en los pagos en efectivo, las personas han buscado alternativas digitales para realizar transacciones y acceder a servicios financieros. Este aumento en la adopción de las billeteras virtuales ha acelerado aún más el impacto en la inclusión financiera, brindando a más personas la posibilidad de realizar pagos, ahorrar e incluso acceder a servicios financieros básicos.

El objetivo de esta investigación es analizar en profundidad el papel de las billeteras virtuales en la inclusión financiera en Argentina, teniendo en cuenta su introducción como medios de pago, su adopción por parte de la población y su aceptación por parte de los comercios.

Además, se explorará el impacto que estas tecnologías han tenido en el acceso a servicios financieros, la bancarización y la mejora de la calidad de vida financiera de los usuarios.

Para llevar a cabo este estudio, se utilizará un enfoque metodológico mixto que combinará elementos cuantitativos y cualitativos. Se recopilarán y analizarán datos provenientes de fuentes bibliográficas, informes gubernamentales, estadísticas oficiales y datos de transacciones proporcionados por proveedores de servicios financieros. Esto permitirá examinar los patrones de adopción de las billeteras virtuales, identificar indicadores de inclusión financiera y evaluar el impacto económico y financiero que han tenido en la vida de los usuarios.

Al finalizar la investigación, se presentarán las conclusiones obtenidas, resumiendo los hallazgos más relevantes y discutiendo sus implicaciones en relación con la hipótesis planteada. Asimismo, se proporcionarán recomendaciones y sugerencias dirigidas a mejorar la implementación y adopción de

las billeteras virtuales en Argentina, con el objetivo de promover una inclusión financiera más amplia y efectiva.

También se destacarán las limitaciones del estudio y se propondrán áreas de investigación futura para seguir profundizando en este campo en constante evolución.

En conclusión, esta investigación tiene como objetivo examinar el impacto de las billeteras virtuales en la inclusión financiera en Argentina, considerando su crecimiento exponencial posterior a la pandemia.

Se espera que los resultados y recomendaciones contribuyan al desarrollo de políticas y estrategias que impulsen aún más la inclusión financiera en el país, permitiendo a más personas acceder a servicios financieros básicos y mejorar su bienestar financiero.

Denominación del Proyecto de investigación

"Crecimiento De Billeteras Virtuales E Inclusión Financiera En La Argentina En La Ultima Década"

Naturaleza del Proyecto de investigación

Este proyecto se enfocará en el rápido crecimiento de las billeteras virtuales en Argentina y su contribución en la inclusión financiera, teniendo en cuenta su potencial crecimiento después de la pandemia de COVID-19.

Se describirá cómo han contribuido a través de cualquier dispositivo conectado a la red a optimizar la gestión de los recursos bancarios, e incluso convertirse en una ayuda tecnológica para las personas en sus finanzas incorporando cada vez más personas al sistema financiero permitiendo que satisfagan necesidades, transacciones, pagos, ahorros, crédito entre otros.

Las tecnologías financieras, en particular las billeteras virtuales, han experimentado un crecimiento acelerado en todo el mundo y se han convertido en una herramienta clave para la inclusión financiera, permitiendo a las personas acceder a servicios financieros de manera rápida, segura y a bajo costo, sin necesidad de una cuenta bancaria tradicional.

Argentina no ha sido la excepción y se ha observado un aumento en su uso en el país, lo que ha generado un interés creciente en su utilización por parte de las autoridades fiscales.

Esta tesis busca aportar al conocimiento sobre el rápido crecimiento de las billeteras virtuales y su relación con la inclusión financiera en Argentina.

Los resultados de esta investigación tienen el potencial de generar un impacto significativo en diversos actores clave de la sociedad. En primer lugar, los tomadores de decisiones en política pública podrán beneficiarse al contar con evidencia sólida y fundamentada sobre los beneficios de las billeteras virtuales para la inclusión financiera. Esta información les permitirá diseñar políticas más efectivas y enfocadas en promover y respaldar la adopción de estas soluciones, lo que a su vez puede impulsar el desarrollo económico y social del país. Los reguladores también encontrarán valor en los resultados de esta investigación, ya que podrán comprender mejor el panorama de las billeteras virtuales y su impacto

en el sistema financiero. Esto les permitirá establecer regulaciones y marcos normativos adecuados para fomentar un entorno seguro, transparente y equitativo para los usuarios de estas tecnologías, promoviendo así la confianza y la estabilidad del sector financiero.

Por otro lado, las empresas financieras podrán aprovechar los hallazgos de esta investigación para adaptar sus estrategias comerciales y desarrollar productos y servicios que se ajusten a las necesidades y preferencias de los usuarios de billeteras virtuales. Esto puede brindarles una ventaja competitiva y abrir nuevas oportunidades de negocio en el mercado financiero digital.

Finalmente, la sociedad en general se beneficiará al tener una mejor comprensión de cómo las billeteras virtuales pueden mejorar la inclusión financiera. Esto puede llevar a un mayor acceso a servicios financieros, especialmente para aquellos que tradicionalmente han estado excluidos del sistema bancario.

Justificación de la elección del problema

La elección de este tema surge a partir de la importancia que han adquirido las tecnologías financieras y su relación con la inclusión financiera en los últimos años en el país, y en particular, como resultado de la pandemia de COVID-19 que ha acelerado la adopción de soluciones digitales en el ámbito financiero.

Las billeteras virtuales se han vuelto muy populares en Argentina y en todo el mundo por varias razones. En primer lugar, ofrecen una forma rápida y conveniente de realizar transacciones sin tener que llevar dinero en efectivo o tarjetas de crédito físicas. Además, la pandemia ha aumentado la necesidad de evitar el contacto físico, lo que ha llevado a muchas personas a adoptar soluciones de pago sin contacto.

En Argentina, algunas de las billeteras virtuales más populares incluyen Mercado Pago, Ualá y Lemon. Estas billeteras permiten a los usuarios realizar pagos en línea y en tiendas físicas, así como enviar y recibir dinero de otros usuarios. Muchas de ellas también ofrecen descuentos y promociones especiales para los usuarios que utilizan su servicio.

Por otro lado, es importante destacar que estas billeteras pueden ser una herramienta para promover la inclusión financiera, permitiendo que las personas sin acceso a servicios bancarios tradicionales puedan realizar transacciones financieras, tema de suma importancia para el desarrollo económico y social de un país.

En consecuencia, pueden ser una herramienta útil para abordar este problema, al promover el uso de billeteras virtuales, las políticas públicas pueden ayudar a que más personas tengan acceso a servicios financieros, lo que puede tener un impacto positivo en la reducción de la pobreza y la desigualdad económica.

La investigación de este tema puede ser beneficiosa y contribuir al desarrollo de políticas públicas que promuevan la inclusión financiera en Argentina, y para proporcionar información valiosa a las empresas que ofrecen servicios de billetera virtual, ayudándoles a mejorar su oferta y aumentar su participación en el mercado.

En resumen, esta investigación es importante porque contribuirá a una comprensión más completa de la relación entre las billeteras virtuales y la inclusión financiera en Argentina, lo que puede tener implicaciones significativas en la vida económica y social del país, incluyendo la recaudación impositiva.

Preguntas De Investigación

- *¿Podrían ser las billeteras electrónicas una oportunidad de inclusión financiera al acceder más personas?*

- *¿Cómo ha sido el crecimiento de la adopción del dinero electrónico en la última década en Argentina y cómo se relaciona con la inclusión financiera en el país?*

- *¿Cuáles son las principales razones por las que los usuarios adoptan las billeteras virtuales y cómo han contribuido a mejorar la inclusión financiera en Argentina?*

- *¿En qué medida las billeteras virtuales han facilitado el acceso a servicios financieros formales para personas no bancarizadas en Argentina?*

- *¿Cómo han mejorado las billeteras virtuales la accesibilidad y conveniencia de las transacciones financieras en comparación con los servicios bancarios tradicionales en Argentina?*

Presentación de la hipótesis de trabajo y definición de conceptos de trabajo

"En la última década, se ha ampliado el uso de las billeteras virtuales, lo que ha contribuido a la inclusión financiera en la Argentina""

En la última década, se ha dado un incremento creciente en el uso de las billeteras virtuales, lo que ha contribuido a la inclusión financiera en la Argentina. Esta hipótesis se basa en el análisis de los datos y la información disponible que muestran que las billeteras virtuales han ampliado su uso, facilitado el acceso a servicios financieros y han mejorado la conveniencia de las transacciones para un mayor número de personas. La investigación se centrará en analizar la forma en que el dinero electrónico y las billeteras virtuales contribuyen a la inclusión financiera de la población en Argentina.

Objetivos

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general analizar el desarrollo y crecimiento de las billeteras virtuales en Argentina durante la última década y su contribución en la inclusión financiera.

A través de este estudio, se busca comprender cómo estas herramientas tecnológicas han contribuido a la optimización de la gestión de recursos bancarios y han facilitado el acceso a servicios financieros, permitiendo satisfacer necesidades, realizar transacciones, pagos, ahorros y obtener crédito de manera más eficiente. ampliando así la inclusión financiera de la sociedad argentina.

Objetivo General

- *Analizar el crecimiento de las billeteras virtuales en Argentina durante la última década y su contribución en la inclusión financiera*.

Objetivos Específicos

- *Estudiar la importancia que los pagos electrónicos presentan en la dinámica de la economía y en la inclusión al sistema financiero.*

- *Describir la operatoria de las billeteras virtuales en la Argentina.*

- *Identificar los factores que impulsan la adopción de las billeteras virtuales en Argentina y las barreras que limitan su uso generalizado.*

- *Analizar la adopción del dinero electrónico como medio de pago en Argentina y su contribución a la inclusión financiera.*

- *Examinar la variedad de servicios financieros que ofrecen las billeteras virtuales y su impacto en la inclusión financiera.*

- *Estudiar el uso de las billeteras virtuales son utilizadas principalmente para realizar pagos sin llevar efectivo ni tarjetas y para aprovechar sus descuentos y beneficios.*

- *Contribuir al conocimiento académico y científico sobre el impacto de las billeteras virtuales en la inclusión financiera, aportando evidencia empírica y análisis riguroso.*

- *Evaluar los desafíos y limitaciones de las billeteras virtuales en Argentina en términos de inclusión financiera y proponer estrategias y recomendaciones para superarlos.*

CAPITULO I: Marco Teórico Conceptual-Referencial

Introducción

Según el artículo "Las billeteras virtuales y las nuevas formas de pago", los avances experimentados por la tecnología ofrecen cada vez más posibilidades al momento de realizar casi cualquier tarea cotidiana, y en el caso de las billeteras virtuales y los pagos electrónicos se convirtieron en herramientas que permiten realizar múltiples operaciones financieras sin la necesidad de utilizar dinero de forma física. A su vez, permiten el intercambio de dinero de manera digital sin la necesidad de tener una cuenta en un banco facilitando de esta manera la inclusión financiera de vastos sectores de la sociedad que se encontraban al margen del sistema bancario tradicional. (Medios y Enteros, 2021)

Existen varias razones por las cuales las billeteras virtuales y los pagos electrónicos han ganado popularidad en los últimos años. En primer lugar, ofrecen comodidad y facilidad de uso. Al utilizar una billetera virtual o realizar pagos electrónicos, los usuarios evitan tener que llevar consigo dinero en efectivo, lo cual puede resultar incómodo y riesgoso en ciertas situaciones. Además, la mayoría de las transacciones electrónicas se pueden realizar de manera rápida y sencilla, lo que ahorra tiempo y esfuerzo. (Medios y Enteros, 2021)

En segundo lugar, la seguridad es un factor importante en el crecimiento de los pagos electrónicos. Las billeteras virtuales y los sistemas de pago electrónicos suelen contar con altos niveles de seguridad, como la encriptación de datos y la autenticación de múltiples factores, lo que brinda protección adicional contra el fraude y el robo de información financiera. Además, al utilizar métodos de pago electrónicos, se reducen los riesgos asociados con llevar dinero físico y la posibilidad de que se pierda o sea robado. (IproUP, 2021)

Por otro lado, las billeteras virtuales y los pagos electrónicos ofrecen una mayor trazabilidad de las transacciones. A través de registros y notificaciones electrónicas, los usuarios pueden realizar un seguimiento detallado de sus gastos, lo que facilita la gestión de las finanzas personales y permite un mejor control del presupuesto. También, los sistemas electrónicos también facilitan la realización de transacciones internacionales y la superación de barreras geográficas y temporales. (BCRA “Com. A 6510”, 2018 y “Com. A 5982”, 2016)

A medida que la tecnología continúa avanzando, es probable que los pagos electrónicos y las billeteras virtuales sigan evolucionando y ofreciendo nuevas funcionalidades. Es importante destacar que, si bien

estos avances tecnológicos ofrecen numerosas ventajas, también plantean desafíos y consideraciones importantes. Uno de los desafíos es garantizar la seguridad y protección de los datos financieros de los usuarios. Dado que las transacciones electrónicas implican el intercambio de información sensible, es fundamental contar con medidas de seguridad sólidas, como autenticación biométrica, cifrado de datos y protección contra fraudes, para evitar posibles vulnerabilidades y riesgos. (N5, 2023)

Además, es necesario abordar la inclusión financiera y la brecha digital. Aunque los pagos electrónicos y las billeteras virtuales ofrecen beneficios significativos, es esencial garantizar que todas las personas tengan acceso y conocimiento para utilizar estas tecnologías. Esto implica abordar la brecha digital, asegurando la disponibilidad de servicios electrónicos en áreas rurales y comunidades desatendidas, así como brindar capacitación y educación sobre el uso de estas herramientas financieras digitales. (CEPAL, 2018)

En términos regulatorios, los gobiernos y las autoridades financieras también desempeñan un papel crucial en garantizar la integridad y la estabilidad de los pagos electrónicos. Es necesario la existencia de marcos normativos y regulaciones adecuadas para proteger los derechos de los consumidores, prevenir actividades ilícitas como el lavado de dinero y el fraude financiero, y promover la competencia justa y la transparencia en el mercado de pagos electrónicos.

En conclusión, los avances tecnológicos han transformado la forma en que realizamos transacciones financieras, brindando opciones como las billeteras virtuales y los pagos electrónicos. Estas herramientas ofrecen comodidad, seguridad y trazabilidad en las transacciones, pero también plantean desafíos relacionados con la seguridad, la inclusión financiera y la regulación. A medida que continúa la adopción de estos métodos de pago digitales, es importante abordar estos desafíos para garantizar una transición exitosa hacia una economía cada vez más digitalizada y sin efectivo.

Para comprender el panorama de los medios de pago electrónicos, objeto de estudio de esta investigación, es necesario conceptualizar y darle una base de sustento al mismo.

Marco Conceptual

En este apartado, se analizan conceptos fundamentales que sientan las bases para comprender el tema de esta investigación. Estos conceptos son: Pagos Electrónicos, Billeteras Virtuales, e Inclusión Financiera.

- **Los pagos electrónicos**

“El término pago electrónico incluye cualquier pago a empresas, bancos o servicios públicos de ciudadanos o empresas, que se ejecutan a través de telecomunicaciones o redes electrónicas que utilizan tecnología moderna” (Asokan, Janson, Steiner, & Waidner, 2000).

El Banco Central de la República Argentina, (BCRA, 2016) abordando este tema, habla de pagos electrónicos inmediatos estableciendo un conjunto de normativas que salieron a partir del 2016 relativas a distintas formas de realizar pagos electrónicos. Reguló y definió la extensión del sistema de transferencias inmediatas a tres modalidades:

- **Billetera electrónica:** transferencias de celular a celular a través de una aplicación para teléfonos móviles.

- **POS móvil:** transferencias iniciadas por medio del deslizamiento de una tarjeta por un dispositivo lector que se conecta al celular.

- **Botón de pago:** transferencias cursadas a través de un botón de pago, que sirve para realizar pagos en línea e insertar en la propia web.

Los pagos se acreditan inmediatamente en la cuenta receptora y permiten comprar, pagar, enviar y recibir dinero de manera más fácil, práctica y segura.

El Banco Central de la República Argentina tiene como objetivo fomentar el uso de las billeteras virtuales entre los pequeños comercios y proveedores de servicios, para que estén más dispuestos a aceptar pagos electrónicos. Esto ayudará a expandir la red de lugares donde se pueden utilizar estos medios de pago, brindando una opción atractiva y conveniente para realizar transacciones. (BCRA, 2016)

Con respecto a estas plataformas electrónicas, en el informe UDE (Índice de Uso de Dinero Electrónico) de febrero 2022, que elabora Red Link y que mide la evolución del dinero electrónico en la Argentina, se puede apreciar el notable crecimiento que mantuvieron las transacciones no presenciales en la ventanilla de un banco, como era tradicional, así como el aumento en el uso del dinero electrónico en diferentes aplicaciones tanto en transacciones monetarias como en consultas de saldos, solicitud de créditos y autorizaciones de extracciones (Red Link, 2022)

- **Billeteras Virtuales**

Las billeteras virtuales, electrónicas, también conocidas como billeteras móviles o billeteras digitales, son aplicaciones que permiten a los usuarios almacenar tarjetas de pago y realizar diversas transacciones de forma segura. Además de las tarjetas de débito o crédito, estas billeteras pueden contener información adicional, como tarjetas de regalo, cupones, entre otros. (Baufest, 2021)

Su funcionamiento se basa en el uso de dispositivos móviles y tecnologías como códigos QR, comunicación de campo cercano (NFC) y transmisión magnética segura. (Mordor Intelligence, 2021).

El dinero se puede depositar en la billetera digital o, en otros casos, la cuenta bancaria de una persona se puede vincular a la billetera digital. La interacción transaccional puede ser entre consumidor y negocios, o únicamente entre consumidores.

Es decir, “Billetera Móvil o Billetera Digital, es una aplicación móvil, o web que permite a los clientes almacenar credenciales para varios instrumentos de pago y programas de lealtad de forma segura; enviar y recibir dinero; pagar cómodamente en una tienda; realizar compras en línea; realizar transferencias bancarias; pagar facturas; entre muchas otras opciones” (Páez 2020).

“Las billeteras virtuales podrían entrar en lo que es conocido como Fintech, lo cual proviene de la combinación de “finanzas” y “tecnología” y denota el uso de la tecnología para las soluciones financieras” (Puschmann, T 2017).

De acuerdo con el Ministerio de Economía, “una billetera virtual es una aplicación móvil que las personas pueden descargar en su celular, con la que acceden a hacer múltiples operaciones financieras, sin la necesidad de tener una cuenta bancaria” (Alonso & Perossa 2020).

Asimismo, una investigación realizada por Fiserv (compañía global líder en procesamiento de pagos y tecnología de servicios financieros), reveló que la Argentina es el país latinoamericano que más adoptó a las billeteras digitales para pagar bienes y servicios (Fiserv Argentina, 2022).

Esta compañía a la vez afirmó “La firma especialista en pagos digitales analizó los hábitos de compra y destacó que el 71% de los encuestados utiliza el código QR para evitar los pagos en efectivo y dejar de utilizar la tarjeta física” (2022).

- **Inclusión Financiera**

Según el Banco Mundial, la inclusión financiera se refiere a garantizar que tanto las personas como las empresas tengan acceso a productos financieros que sean útiles y asequibles, y que satisfagan sus necesidades en términos de transacciones, pagos, ahorros, crédito y seguro. Este acceso debe ser proporcionado de manera responsable y sostenible, es decir, de una manera que no genere riesgos financieros indebidos ni ponga en peligro la estabilidad económica. (Banco Mundial, 2018)

La inclusión financiera es considerada como un factor clave para reducir la pobreza y fomentar la prosperidad económica. Los segmentos de la población que suelen enfrentar mayores dificultades y vulnerabilidades en términos de acceso a servicios financieros son las pequeñas y medianas empresas, los hogares en áreas rurales, las personas empleadas en el sector informal y aquellos que se encuentran en situación de jubilación. Dependiendo de la región evaluada, también se puede agregar a las mujeres como grupos que pueden enfrentar barreras adicionales para acceder a servicios financieros (Banco Mundial, 2018).

En resumen, la inclusión financiera busca garantizar que todas las personas y empresas tengan igualdad de oportunidades para acceder a servicios financieros que sean adecuados para sus necesidades. Se refiere al acceso equitativo y la participación de todas las personas y empresas en los servicios financieros y productos que satisfacen sus necesidades y contribuyen a su bienestar financiero. Esto implica el acceso a cuentas bancarias, crédito, seguros, servicios de pago y otros productos financieros básicos.

Al eliminar las barreras y promover el acceso a productos financieros asequibles y responsables, se puede impulsar el desarrollo económico, reducir la pobreza y fomentar la prosperidad en diferentes segmentos de la sociedad.

Marco Teórico

El marco teórico es una parte fundamental, ya que proporciona el sustento teórico necesario para abordar y comprender el tema sobre el cual se basa esta investigación. En este apartado, se examinarán las teorías y enfoques teóricos relevantes que sustentan la comprensión y el análisis del tema en cuestión.

- Sistema de pagos electrónicos en Argentina

En el presente apartado, se abordará el tema del sistema de pagos electrónicos en Argentina, tomando como referencia la información proporcionada por el Banco Central de la República Argentina (2023).

El sistema de pagos desempeña un papel fundamental en la economía de un país, ya que garantiza la circulación y transferencia de fondos entre los participantes del sistema bancario, financiero y otros organismos. (BCRA, 2023)

De acuerdo al BCRA, el Sistema de Pagos (SP) es una estructura compuesta por diferentes elementos y procesos que permiten la transferencia de fondos entre los participantes del sistema bancario, financiero y otros organismos. Su objetivo principal es asegurar la circulación del dinero y facilitar las operaciones del mercado interbancario y de política monetaria. (2023)

Además, en su rol de autoridad monetaria y reguladora, administra el Medio Electrónico de Pagos (MEP) a través del cual se canalizan las operaciones del mercado interbancario y de política monetaria. (BCRA, 2023)

En Argentina, el SP se encuentra organizado a través del Medio Electrónico de Pagos (MEP), que es administrado por el Banco Central. Este sistema tiene como metas reducir los costos del sistema bancario y financiero, mejorar la seguridad y eficiencia de los pagos y liquidación de operaciones, optimizar el flujo económico entre entidades y fortalecer la supervisión de los Bancos Centrales sobre la compensación de medios de pago. (BCRA, 2023)

Los participantes del MEP incluyen bancos, cámaras compensadoras electrónicas privadas (CEC), casas de cambio y otros organismos como el Mercado de Valores de Buenos Aires SA, la Administración Nacional de Seguridad Social y el Correo. (BCRA, 2023)

De acuerdo al BCRA, el funcionamiento del sistema se basa en que las entidades financieras y otros organismos mantienen cuentas corrientes en el MEP para realizar transacciones entre los participantes. El MEP liquida los saldos netos de compensación en el ciclo operativo. (BCRA, 2023)

Mientras que el Banco Central se encarga principalmente de las transferencias interbancarias de fondos en tiempo real a través del MEP, las cámaras compensadoras electrónicas procesan cheques,

transferencias, débitos directos y saldos resultantes de redes de cajeros automáticos y tarjetas de crédito. (BCRA, 2023)

La liquidación de las cámaras se realiza a través del MEP utilizando sus cuentas corrientes en el Banco Central. Los saldos son liquidados por las cámaras compensadoras y los participantes transfieren los fondos a través de dichas cuentas utilizando el MEP. Los bancos con saldos deudores transfieren fondos a las cuentas de las cámaras, y estas a su vez, transfieren los fondos a los bancos con posiciones netas acreedoras. (BCRA, 2023)

La información recopilada se basa en los documentos y reportes proporcionados por el Banco Central de la República Argentina, entidad de máxima autoridad en materia monetaria y financiera en el país. La consulta de fuentes confiables y actualizadas es fundamental para garantizar la precisión y veracidad de la información presentada en este estudio.

✓ Nuevos medios de pago

De acuerdo a la información recopilada del Banco Central de la República Argentina (2023), en el año 2016 se implementaron diversas medidas con el objetivo de fomentar y simplificar las transacciones electrónicas, buscando reducir el uso de efectivo y permitir a los usuarios de servicios financieros operar sin necesidad de acudir a entidades bancarias.

Las medidas implementadas buscan agilizar y facilitar las operaciones bancarias de los usuarios financieros, dentro de un marco de seguridad y eficiencia.

Con respecto a las transferencias inmediatas de fondos, se aumentó el límite máximo para las transferencias electrónicas sin cargo, estableciendo la gratuidad absoluta para transferencias de usuarios individuales, independientemente del monto transferido. Para las empresas, se elevó a $250.000 el monto acumulado diario a partir del cual se pueden cobrar las transferencias. (BCRA, 2023)

En este contexto, se introdujo la Plataforma de Pagos Móviles (PPM), que representa un nuevo canal de pagos mediante el cual las entidades financieras deben ofrecer la opción de Pago Electrónico Inmediato (PEI). Este sistema permite realizar pagos a través de dispositivos móviles, como teléfonos celulares, tabletas o computadoras portátiles, utilizando débito y crédito en línea. La PPM ofrece tres modalidades de pago: POS Móvil, Botón de Pago y Billetera Electrónica, las cuales ya fueron mencionadas anteriormente. (BCRA, 2023)

El *POS Móvil* es un dispositivo de seguridad que se conecta al dispositivo móvil del usuario, permitiendo validar transacciones mediante la tarjeta de débito y realizar pagos en puntos de venta, mediante transferencias inmediatas sin costo adicional. Sin embargo, es importante destacar que la adquisición del dispositivo POS-Móvil puede implicar un cargo único (BCRA 2023).

El *Botón de Pago* se utiliza para realizar compras y ventas de bienes y servicios a través de internet, permitiendo a los compradores realizar transacciones en puntos de venta virtuales (e-commerce) mediante transferencias inmediatas con débito en las cuentas correspondientes. Estos botones de pago pueden integrarse en la página web del comercio, en redes sociales o enviarse por correo electrónico (BCRA 2023).

Por otro lado, la *Billetera Electrónica* facilita el envío de dinero entre personas a través de la web o mediante una aplicación en dispositivos móviles. Este servicio no tiene costo y solo requiere la descarga de la aplicación y la carga de los datos correspondientes a las cuentas bancarias o tarjetas de débito asociadas de diferentes entidades bancarias (BCRA 2023).

Para utilizar la modalidad PEI a través del POS Móvil y el Botón de Pago, los comercios deben estar adheridos a un producto o servicio dentro de la Plataforma de Pagos Móviles (PPM), como Todo Pago M Pos de Red Banelco o Red MOB de Red Link. Una vez adheridos, el proveedor del servicio o la entidad financiera debe proporcionar una aplicación descargable en los equipos sin ningún costo adicional (BCRA 2023).

En resumen, los nuevos medios de pago implementados en 2016 tienen como objetivo fomentar y agilizar las operaciones electrónicas, eliminando gradualmente el uso de efectivo. Estas medidas incluyen la Plataforma de Pagos Móviles, que ofrece modalidades como el POS Móvil, el Botón de Pago y la Billetera Electrónica, brindando a los usuarios financieros la posibilidad de realizar pagos de manera segura, eficiente y sin costo adicional.

Profundizando con las billeteras virtuales, también conocidas como billeteras electrónicas, objeto de esta investigación, aprovechan la tecnología móvil para mejorar el acceso a servicios financieros y simplificar las transacciones.

Como explican Melo-Bellido, G. M. & Jiménez-Bartolo, E. E (2023), estas plataformas almacenan de manera segura la información financiera del usuario, eliminando la necesidad de llevar una billetera

física. Para proteger las transacciones, se utilizan métodos de seguridad como eKYC (conozca a su cliente), cifrado y autenticación.

También es importante mencionar, según la publicación de Melo-Bellido, G. M. & Jiménez-Bartolo, E. E, que:

> La tecnología usada por las billeteras electrónicas actuales es a través de la siguiente tecnología:
> • **Códigos QR**: usados ya por muchas aplicaciones tecnológicas, a través de un módulo para almacenar información en una matriz de puntos o código de barras bidimensional.
> • **Comunicación de campo cercano o Near- Field Communication**: es una tecnología de comunicación inalámbrica de corto alcance y alta frecuencia creada para el intercambio de datos entre dos dispositivos cercanos.
> • **Magnetic Secure** Transmisión o Transmisión Magnética Segura: es la misma tecnología usada por lectores de tarjetas magnéticas que son leídas por un punto de venta, en este caso generada por el dispositivo móvil. (2023)

En el contexto empresarial, las billeteras digitales ofrecen ventajas significativas. Por un lado, brindan facilidad de uso y agilidad en las transacciones. Además, permiten almacenar información adicional, como tarjetas de fidelidad o cupones, lo que mejora la experiencia de compra para los usuarios. (Melo-Bellido, G. M. & Jiménez- Bartolo, E. E, 2023).

Estas soluciones también permiten a las empresas adaptarse a las nuevas tendencias tecnológicas y ofrecer una experiencia de compra más moderna y eficiente.

Sin embargo, es importante reconocer que existen desventajas y limitaciones en el uso de las billeteras electrónicas. Algunas personas pueden tener preocupaciones sobre la seguridad de sus datos financieros y la privacidad de la información almacenada en estas aplicaciones. Es fundamental abordar estas preocupaciones y promover la educación sobre el uso adecuado de estas herramientas tanto para emprendedores como para empresas en general (Banco Mundial, 2018).

Desde la perspectiva de la inclusión financiera, el uso de las billeteras virtuales puede facilitar el acceso y el uso de servicios financieros, brindando posibilidades de desarrollo a través de soluciones de pago digitales (Pérez Caldente & Titelman, 2020).

Estas plataformas pueden ayudar a ampliar el acceso a servicios financieros a aquellos que carecen de ellos y mejorar la experiencia de aquellos que ya forman parte del circuito financiero formal (Pérez Caldente & Titelman, 2020).

La inclusión financiera se define en términos de acceso, uso y calidad de los servicios financieros. El acceso se refiere a la posibilidad de utilizar los servicios financieros ofrecidos por instituciones formales, mientras que el uso se relaciona con la utilización efectiva de esos servicios. (CEPAL, 2018).

La calidad se centra en aspectos como la adaptabilidad del producto a las necesidades del cliente, la variedad de servicios financieros, la regulación y supervisión de los productos, y la protección del consumidor. (Banco Mundial, 2018).

Las Fintech, como se conocen comúnmente a las empresas de tecnología financiera, han ganado protagonismo en el panorama financiero debido a su capacidad para ofrecer soluciones innovadoras y ágiles. Sin embargo, este crecimiento también ha planteado desafíos en términos de regulación y cumplimiento tributario. Es fundamental que las autoridades fiscales establezcan marcos normativos claros y actualizados para abordar adecuadamente los aspectos tributarios relacionados con estas plataformas.

Además, en el ámbito académico, Esteban Pérez Caldente y Daniel Titelman, editores de la Revista CEPAL, plantean la inclusión financiera como una política de inserción productiva. Esta perspectiva considera al sistema financiero como un instrumento para ampliar las posibilidades de ahorro y consumo de las personas, proporcionando acceso a servicios financieros a aquellos que carecen de ellos y mejorándolos para aquellos que ya forman parte del sistema financiero formal (Pérez Caldente & Titelman, 2020).

Para las empresas del sector financiero, las billeteras virtuales representan una oportunidad para mejorar la experiencia del consumidor. Dado que el interés principal de estas empresas está directamente relacionado con los consumidores, el uso de estas plataformas puede ser beneficioso al proporcionar una experiencia de compra más conveniente y adaptada a las necesidades actuales. Dall'Oste, F. (2019)

En resumen, las billeteras virtuales y las plataformas de pago digitales ofrecen oportunidades para mejorar la inclusión financiera al brindar acceso y uso de servicios financieros de manera más accesible y eficiente. Sin embargo, es importante abordar las preocupaciones de seguridad y privacidad, así como

también garantizar el cumplimiento tributario adecuado en el contexto de estas tecnologías en evolución.

Al mismo tiempo, es esencial que las políticas de inclusión financiera se enfoquen en promover el desarrollo económico y productivo de las personas, utilizando el sistema financiero como un medio para ampliar las oportunidades de ahorro y consumo.

Contribución de los pagos electrónicos a la inclusión financiera: Evidencias

Existen evidencias respaldando la afirmación mencionada anteriormente, las cuales sustentan este argumento con bases científicas.

Informe de la CEPAL

A continuación, se ofrecerá una síntesis de los aportes identificados en una publicación de La Comisión Económica para América Latina y El Caribe que aportan a los argumentos de esta investigación:

- **Acceso a servicios financieros**: La inclusión financiera implica brindar acceso a servicios financieros formales, como cuentas bancarias, crédito, seguros y servicios de pago. Estos servicios permiten a las personas administrar mejor su dinero, ahorrar, acceder a capital para emprender negocios y protegerse contra riesgos. Al tener acceso a estos servicios, las personas pueden desarrollar sus actividades económicas y productivas de manera más efectiva. (CEPAL, 2018)

- **Fomento del ahorro y la inversión**: La inclusión financiera facilita el ahorro y la acumulación de capital, lo cual es fundamental para el desarrollo económico. Al poder depositar y ahorrar su dinero en instituciones financieras, las personas pueden acumular recursos para invertir en educación, vivienda, emprendimientos o proyectos productivos. El acceso a servicios financieros también permite acceder a instrumentos de inversión que generan rendimientos y contribuyen al crecimiento económico. (CEPAL, 2018)

- **Facilitación de transacciones comerciales**: La inclusión financiera mejora la eficiencia de las transacciones comerciales al proporcionar medios de pago seguros y eficientes. Las personas pueden realizar pagos y transferencias de forma rápida y conveniente, lo que fomenta la actividad económica y el intercambio comercial. Además, el uso de servicios financieros digitales y tecnologías como las billeteras virtuales agiliza las transacciones y reduce los costos asociados. (CEPAL, 2018)

- **Impulso al emprendimiento y la generación de empleo**: La inclusión financiera facilita el acceso a crédito y financiamiento para emprendedores y pequeñas empresas, quienes son motores fundamentales del crecimiento económico y la generación de empleo. Al contar con recursos financieros, los emprendedores pueden invertir en sus negocios, contratar personal, adquirir bienes de capital y expandir sus operaciones, lo que contribuye al desarrollo económico local y regional. (CEPAL, 2018)

Además de los aspectos mencionados anteriormente, es relevante tener en cuenta las dimensiones de la inclusión financiera: acceso, uso y calidad.

Según las definiciones más recientes de la CEPAL (2023), el *acceso* se refiere a la posibilidad de utilizar los servicios y productos financieros ofrecidos por instituciones del sistema financiero formal. Esto implica la facilidad con la cual los individuos pueden acceder a estos servicios. (CEPAL, 2023)

Por otro lado, el *uso* se refiere a la utilización efectiva y regularidad de los productos financieros, así como el propósito con el que se utilizan. (CEPAL, 2023)

La *calidad* se relaciona con las características del acceso y uso, incluyendo la adaptabilidad de los productos a las necesidades del cliente, la variedad de servicios financieros disponibles, la regulación y supervisión de los productos, y la protección del consumidor, entre otros aspectos. (CEPAL, 2023)

En este sentido, las billeteras virtuales y las soluciones de pago digitales pueden contribuir a mejorar tanto el acceso como el uso de los servicios financieros.

Al aprovechar la tecnología móvil, estas plataformas facilitan el acceso a productos financieros útiles y asequibles, permitiendo a las personas realizar transacciones, pagos, ahorros, obtener crédito y seguro de manera más conveniente. Esto es especialmente relevante para segmentos vulnerables de la población, como pequeñas y medianas empresas, hogares en áreas rurales, trabajadores informales,

personas jubiladas y también grupos que suelen enfrentar barreras adicionales, como las mujeres y la comunidad LGBTQ+ (Banco Mundial, 2018).

Es importante destacar que la adopción de billeteras virtuales y soluciones de pago digitales ha sido impulsada por diversos factores, incluyendo la evolución tecnológica, la necesidad de adaptarse a las circunstancias generadas por la pandemia y los cambios en las demandas y preferencias de los consumidores.

Estas plataformas ofrecen ventajas como la facilidad de uso, la rapidez en las transacciones y la posibilidad de almacenar información adicional, como tarjetas de fidelidad o cupones, lo cual mejora la experiencia de compra tanto para los consumidores como para las empresas. Baufestm (2021).

Asimismo, como se dijo anteriormente, es importante tener en cuenta las desventajas y limitaciones asociadas al uso de las billeteras electrónicas.

Las billeteras electrónicas presentan desafíos que vale la pena considerar. Uno de los principales inconvenientes es el riesgo de seguridad cibernética. Existen posibilidades de que la información personal o financiera pueda ser robada en caso de brechas de seguridad. Por ende, es de vital importancia abordar estas inquietudes y promover la enseñanza acerca del manejo adecuado de estas tecnologías, con el objetivo de impulsar una utilización segura y efectiva de las opciones de pago digital. (Melo-Bellido, G. M. & Jiménez-Bartolo, E. E., 2023).

Además, otra desventaja importante es la dependencia de dispositivos móviles e internet para utilizar las billeteras electrónicas. Esto implica que se requiere disponer de un dispositivo móvil y una conexión a internet estable. Sin estos elementos, su utilización se ve limitada o incluso imposible. Esto puede representar un obstáculo en áreas con cobertura limitada o en situaciones donde no se cuente con un dispositivo móvil. (Melo-Bellido, G. M. & Jiménez-Bartolo, E. E., 2023).

En resumen, las billeteras electrónicas presentan desafíos relacionados con la seguridad cibernética y la dependencia de dispositivos móviles e internet. Es esencial abordar estos aspectos para promover una adopción segura y efectiva de estas tecnologías de pago digital. (Melo-Bellido, G. M. & Jiménez-Bartolo, E. E., 2023).

En conclusión, las billeteras virtuales y las soluciones de pago digitales representan una herramienta importante para mejorar la inclusión financiera al proporcionar acceso y uso de servicios financieros de manera más accesible y conveniente.

Estas tecnologías ofrecen ventajas significativas, como la facilidad de uso y la rapidez en las transacciones, así como la posibilidad de adaptarse a las necesidades cambiantes de los consumidores.

Sin embargo, es esencial abordar las preocupaciones de seguridad y privacidad, garantizar la educación adecuada sobre su uso y promover la confianza en estas plataformas.

Informe de la base de datos Global Findex

Por otro lado, en el informe de la base de datos Global Findex 2021, titulado "Inclusión financiera, pagos digitales y resiliencia en la era de la COVID-19", destaca la importancia de los servicios financieros en el desarrollo económico.

A continuación, se presenta un resumen de los principales aspectos que se destacan en el mismo, de manera que describa la relación entre pagos digitales e inclusión financiera:

El acceso a servicios financieros formales, como cuentas bancarias o proveedores de dinero móvil, permite a las personas gestionar su dinero de manera segura y asequible, satisfacer necesidades diarias, planificar para emergencias y realizar inversiones productivas. (Banco Mundial, 2021)

El informe muestra que los hogares y negocios con acceso a servicios financieros están mejor preparados para enfrentar crisis financieras. Por ejemplo, en Chile, las mujeres de bajos ingresos que recibieron cuentas de ahorro gratuitas lograron reducir su dependencia de deudas y mejorar su capacidad para llegar a fin de mes durante una emergencia económica. Los servicios financieros digitales, como el dinero móvil, facilitan el ahorro y la transferencia de fondos, generando remesas, aumentando el consumo y promoviendo la inversión. (Banco Mundial, 2021)

Se presentan ejemplos de países como Kenia, donde los usuarios de dinero móvil que experimentaron una reducción repentina de ingresos pudieron recibir dinero de familiares y amigos dispersos geográficamente, evitando así reducir los gastos de sus hogares. En Bangladesh, los hogares rurales pobres con familiares migrantes que tenían cuentas de dinero móvil recibieron remesas más altas, lo

que les permitió gastar más en alimentos, reducir su endeudamiento y disminuir el riesgo de pobreza extrema. (Banco Mundial, 2021)

El artículo también destaca que las cuentas financieras pueden empoderar a las mujeres y promover su independencia económica. En Filipinas, las mujeres que utilizaron productos de ahorro programado aumentaron su capacidad de decisión dentro del hogar y pudieron dirigir sus gastos hacia necesidades básicas. En India, un programa de protección laboral demostró que pagar beneficios directamente a las mujeres en sus cuentas financieras aumentó su control financiero, influyó en las normas de género y las incentivó a buscar empleo. (Banco Mundial, 2021)

Recibir pagos directamente en una cuenta también se asocia con un mayor ahorro y la reducción de costos administrativos. Por ejemplo, los trabajadores que reciben sus salarios mediante depósitos directos tienden a tener más ahorros que aquellos que reciben pagos en efectivo. Además, la digitalización de los pagos del gobierno puede reducir los costos administrativos y garantizar que los pagos lleguen a los beneficiarios correspondientes. (Banco Mundial, 2021)

El informe destaca que la inclusión financiera ha sido promovida a nivel mundial, y la encuesta Global Findex ha documentado el crecimiento en la tenencia de cuentas en más de 140 economías desde 2011. La pandemia de COVID-19 ha impulsado aún más las iniciativas de inclusión financiera, como los pagos de alivio de emergencia enviados a las cuentas de las personas. (Banco Mundial, 2021)

En resumen, el informe destaca los beneficios de la inclusión financiera y los servicios financieros digitales, enfatizando cómo estos pueden ayudar a las personas y comunidades a enfrentar crisis económicas, fortalecer la independencia financiera de las mujeres y promover el desarrollo económico en general.

A pesar del progreso alcanzado, aún persisten disparidades en el acceso a servicios financieros para ciertos grupos, como las mujeres, los pobres y los menos educados. Sin embargo, la disparidad de género en la tenencia de cuentas se ha reducido a 6 puntos porcentuales en las economías en desarrollo, después de haberse mantenido en 9 puntos porcentuales durante muchos años. (Banco Mundial, 2021)

En definitiva, el informe destaca el crecimiento significativo en la tenencia de cuentas y el uso de servicios financieros digitales en todo el mundo. La inclusión financiera ha demostrado ser clave para la resiliencia económica y el empoderamiento de diversos grupos de población. A pesar de los avances,

aún se deben abordar las brechas existentes para garantizar un acceso equitativo a los servicios financieros para todos.

La pandemia de COVID-19 ha acelerado la adopción de los pagos digitales, ya que más adultos realizaron pagos directos desde sus cuentas y realizaron compras en comercios minoristas utilizando métodos digitales. A pesar del crecimiento en la tenencia de cuentas y el acceso a servicios financieros, aún existen desafíos. Aproximadamente la mitad de los adultos en economías en desarrollo tienen dificultades para acceder a fondos adicionales en caso de gastos imprevistos, y muchas personas experimentan preocupación financiera en áreas como la salud y los gastos educativos. (Banco Mundial, 2021)

La falta de conocimientos financieros y habilidades básicas puede dificultar el uso efectivo de las cuentas y exponer a los usuarios a abusos financieros. Es necesario invertir en educación financiera, diseñar productos financieros que se adapten a las necesidades de los consumidores y establecer sólidas protecciones para los consumidores. (Banco Mundial, 2021)

En general, el avance en la inclusión financiera ha brindado oportunidades económicas y sociales a muchas personas en economías en desarrollo. Sin embargo, es fundamental abordar los desafíos restantes para garantizar que todos tengan acceso equitativo a los servicios financieros y se beneficien de ellos de manera segura y efectiva. (Banco Mundial, 2021)

Algunas Billeteras Digitales Disponibles En Argentina

Las billeteras virtuales han experimentado un crecimiento significativo en Argentina en los últimos años, como parte de la transformación digital en el sector financiero. Estas plataformas ofrecen una alternativa conveniente y segura para realizar transacciones y administrar las finanzas personales.

El propósito de este apartado es analizar algunas de las billeteras virtuales disponibles en Argentina y proporcionar información sobre las diferentes opciones que existen en el mercado.

El objetivo es ayudar a los usuarios a comprender las características, ventajas y limitaciones de cada una, para que puedan tomar una decisión informada al elegir una billetera digital.

La información referente a las características y funcionalidades de cada una de las billeteras virtuales analizadas en este estudio fue recopilada a partir de fuentes primarias, en particular, los sitios web o páginas de Internet oficiales de las respectivas plataformas. Se consideraron estas fuentes como fuentes confiables y autorizadas para obtener los datos pertinentes y garantizar la precisión de la información recabada.

- **LEMON CASH:** es una billetera virtual dual que permite pagar tanto en pesos argentinos como en criptomonedas. Esta alternativa es muy reciente, por lo que todavía muchas de sus funcionalidades no están habilitadas, aunque van largando elementos de a poco.

  Actualmente se puede:
  - *Depositar dinero.*
  - *Pagar y cobrar con Qr.*
  - *Enviar dinero.*
  - *Cobrar con link.*
  - *Invertir.*
  - *Permite generar rendimientos semanales en criptomonedas de forma automática.*
  - *Integrar con tu tienda online.*
  - *Comprar y vender criptomonedas.* (es la única billetera digital que nos permite comprar criptomonedas, tanto variables como estables).
  - *Esta aplicación devuelve a sus usuarios el 2% en Bitcoin por cada compra realizada. (Es uno de los servicios más atractivos que ofrece Lemon Cash. Esta billetera virtual es la fintech más grande del país que retribuye a los compradores con plata).*

  La startup, fundada en 2019 en nuestro país, ofrece la posibilidad de obtener una tarjeta prepaga Visa Contactless, denominada "**Lemon Card**".
  Para comenzar a operar, sólo es necesario descargarse la app, crear una cuenta y depositar el dinero en pesos argentinos.

  Requisitos: para tener Lemon Cash es necesario ser mayor de 18 años, tener DNI y descargar la app en el celular. (Lemon me, 2023)

- **NARANJA X:** se trata de una billetera virtual a través de una aplicación gratuita que ofrece una cuenta no bancaria en pesos y en dólares. También incluye un seguro para tu celular. La misma es sin costos de mantenimiento ni de emisión.

Actualmente se puede:

- *Transferir dinero*
- *Recibir dinero*
- *Recargar la Sube, Red Bus y otras tarjetas de transporte*
- *Comprar o vender dólares.*
- *Tarjeta prepaga Visa Naranja X gratis. T*
- *También ofrece distintas tarjetas de crédito, Visa, Mastercard, o American Express para financiar compras en cuotas.*

Requisitos: para tener Naranja X es necesario ser mayor de 13 años con autorización de padres o tutor legal, tener DNI y descargar la app en el celular.

Para sacar una tarjeta de crédito Naranja X también es necesario demostrar tus ingresos.
Principales ventajas: se puede solicitar, aunque no tengas se posea otras tarjetas de crédito ni cuentas bancarias. También permite solicitar los Préstamos Naranja. (Naranja X, 2023)

- **UALA**: es una billetera virtual de origen argentino que permite manejar las finanzas personales desde una app y además, da acceso a una tarjeta prepagada. Lanzada en octubre del 2017 con el único objetivo de mejorar la inclusión financiera, a la que se puede acceder a través de una aplicación móvil.
  Es totalmente gratuito abrir, mantener y cerrar la cuenta.
  El emprendedor argentino Pierpaolo Barbieri creó y lanzó Ualá en octubre de 2017 con el objetivo de impulsar la inclusión financiera en América Latina.

  Actualmente se puede:

  - *Invertir tus fondos directamente desde la aplicación y ganar rendimientos por el dinero que tienes ahí guardado. (para mayores de 18 años).*
  - *Realizar pagos de servicios y recargas desde la App Móvil de Ualá*
  - *Transferir dinero*
  - *Recibir dinero*
  - *Compra dólares MEP a través de Ualá.*
  - *Tarjeta virtual de Ualá (no es tarjeta de crédito y tampoco es tarjeta de débito; como la tarjeta es prepaga, permite que se le agregue dinero desde una cuenta bancaria o efectivo a través de Pago Fácil.) La Tarjeta Ualá es una Tarjeta Mastercard Internacional por lo que se puede utilizar en cualquier comercio donde acepten tarjetas Mastercard.*

- *Cobrar*
- *Permite retirar efectivo a través de cajeros de la red Banelco y Link dos veces al mes sin costo*

Para comenzar a operar, sólo es necesario descargarse la app, crear una cuenta y depositar el dinero en pesos argentinos.

Requisitos: para tener Uala, es necesario ser mayor de 13 años con autorización de padres o tutor legal, tener DNI y descargar la app en el celular.
Ualá es un proveedor confiable que actualmente cuenta con millones de usuarios en Argentina. Es cierto que no está regulada por el BCRA debido a que no es un banco, pero está regulada por la **Unidad de Información Financiera (UIF)** y por lo tanto cumple las exigencias de la **Resolución UIF 76/2019**. (Uala,2023)

- **MERCADOPAGO**: es una billetera virtual de origen argentino que permite manejar las finanzas personales. Es uno de los métodos de pago más populares en varios países de Latinoamérica, incluido, por supuesto, Argentina. A pesar de que hoy es un método de pago independiente admitido en multitud de comercios, nació siendo el sistema de pago de Mercado Libre, una de las plataformas de comercio electrónico más grandes del mundo. Luego se separó, empezando a trabajar de forma independiente.
  Es totalmente gratuito abrir, mantener y cerrar la cuenta.

  Actualmente se puede:
  - *Recargar el celular: para aquellos usuarios que tengan tarjeta de recarga en sus celulares.*
  - *Pagar facturas: escaneando el código de barras presente en la factura para poder pagarla a través de Mercado Pago. (facturas de luz, agua, gas, impuestos, etc, e incluso el alquiler).*
  - *Cargar la tarjeta SUBE: desde la app de Mercado Pago se puede cargar la tarjeta SUBE sin necesidad de contar con dinero en efectivo.*
  - *Recibir y enviar pagos a amigos o familiares.*
  - *Pagar con código QR: desde el año 2018, Mercado Pago permite a sus usuarios realizar compras con QR. Simplemente escaneando el código con el móvil e ingresando el dinero necesario para realizar la compra.*
  - *Invertir en Mercado Fondo y generar rendimientos diarios*
  - *Tarjeta Mastercard Internacional gratuita para comprar usando el dinero de tu cuenta.*
  - *Permite obtener una línea de crédito. Es 100% online, se puede pagar en hasta 12 cuotas sin tarjeta o recibir un préstamo personal y usar el dinero en lo que necesites.*

- *Ofrece herramientas para vender: cobrar con point, código QR, link de pago, checkout, planes de suscripción.*
- *Retirar efectivo*

Requisitos: para tener MercadoPago, es necesario ser mayor de 13 años con autorización de padres o tutor legal, tener DNI y descargar la app en el celular.
La billetera se destaca por su integración con la plataforma de comercio electrónico de Mercado Libre y su enfoque en la seguridad de las transacciones. (Mercado Pago, 2023)

CAPITULO II: Marco Metodológico

Introducción al marco metodológico

Este trabajo de investigación se enfoca en el crecimiento de las billeteras virtuales en Argentina y su contribución a la inclusión financiera. El objetivo principal es analizar cómo estas herramientas tecnológicas han facilitado el acceso a servicios financieros y han mejorado la gestión de los recursos bancarios, permitiendo satisfacer necesidades, realizar transacciones, pagos, ahorros, créditos, entre otros aspectos relacionados con las finanzas personales.

Justificación

La importancia de este estudio radica en comprender cómo las billeteras virtuales han contribuido al sistema financiero y han ampliado el acceso a servicios financieros para un mayor número de personas.

Los resultados de esta investigación pueden ser de interés para los tomadores de decisiones en política pública, reguladores, empresas financieras y la sociedad en general, ya que pueden contribuir a una mejor comprensión de cómo estas soluciones pueden mejorar la inclusión financiera en el país y su importancia para la recuperación económica posterior de la pandemia de COVID-19.

Enfoque de investigación

El enfoque de investigación seleccionado para este estudio es de naturaleza mixta, combinando elementos cuantitativos y cualitativos. Se utilizaron técnicas de recolección de datos cuantitativos para

obtener información numérica sobre el crecimiento de las billeteras virtuales en Argentina, involucrando ciertos procesos científicos relacionados con factores susceptibles de medición, recolección de datos y explicación de una serie de definiciones y aclaraciones relacionadas con las tendencias en el uso de las billeteras virtuales e inclusión financiera.

Este enfoque se sustenta en la recopilación y el análisis de datos primarios y secundarios provenientes de fuentes confiables y relevantes, como informes gubernamentales, estadísticas oficiales, etc.

Para complementar estos datos cuantitativos, se emplearon métodos cualitativos para recopilar información detallada sobre la experiencia de los usuarios y su percepción de las billeteras virtuales. Esto se realizará mediante el análisis de fuentes bibliográficas, artículos académicos y documentos relacionados con el tema.

Es importante mencionar que este enfoque cuantitativo permite una evaluación objetiva y cuantificable del impacto de las billeteras virtuales y el dinero electrónico en la inclusión financiera. Al utilizar datos secundarios de calidad y aplicar rigurosas técnicas estadísticas, se busca obtener resultados confiables y respaldados por evidencia empírica.

Definición de las variables

Identificación y caracterización de variables

1. ***Dinero electrónico***

Esta variable representa la introducción del dinero electrónico como medio de pago en la inclusión financiera en Argentina. El análisis se enfoca en el impacto de esta forma de dinero en la economía y su capacidad para cumplir las funciones primarias del dinero, como medio de pago, unidad de cuenta y depósito de valor. La caracterización de esta variable incluye aspectos como la adopción del dinero electrónico por parte de la población, la aceptación y disponibilidad de los comercios para su uso, y el grado de confianza y seguridad que ofrece a los usuarios.

2. ***Billeteras virtuales***

Esta variable se refiere a las aplicaciones de billeteras virtuales que facilitan las transacciones financieras y operaciones de bajo valor para los usuarios finales. El análisis se enfoca en cómo estas billeteras virtuales mejoran la accesibilidad y conveniencia de las transacciones financieras, permitiendo a los usuarios realizar pagos por bienes y servicios, así como transferencias a terceros en diferentes entidades financieras. La caracterización de esta variable incluye aspectos como la adopción de las billeteras virtuales, la variedad de servicios financieros que ofrecen, la seguridad y privacidad de las transacciones, y la comodidad y facilidad de uso para los usuarios.

Como variables independientes, *el dinero electrónico y las billeteras virtuales,* representan los factores o las condiciones que se estudiarán para determinar su influencia en la variable dependiente, que es la inclusión financiera.

3. Inclusión financiera

Esta variable adicional se relaciona con el impacto del dinero electrónico y las billeteras virtuales en la inclusión financiera. Se explorará cómo la introducción del dinero electrónico y el uso de las billeteras virtuales afectan la inclusión financiera de los usuarios y su acceso a servicios financieros formales. En este caso, la inclusión financiera sería una variable dependiente, es decir, el resultado o el efecto que se busca explicar o analizar es en relación con el dinero electrónico y las billeteras virtuales. La inclusión financiera se medirá con indicadores como el nivel de bancarización, la accesibilidad a servicios financieros, la utilización de productos financieros y la mejora en la calidad de vida financiera de los usuarios.

Esta variable enriquecerá la investigación al explorar cómo estas tecnologías afectan el acceso y la utilización de servicios financieros y contribuyen a la inclusión financiera de los usuarios.

Determinación de la población de trabajo

La población de trabajo para esta investigación se define como los individuos mayores de 13 años que utilizan activamente el dinero electrónico como medio de pago en Argentina. Esta población incluye tanto usuarios bancarizados como no bancarizados que hacen uso de las plataformas de dinero electrónico disponibles en el país.

Al establecer una población sin un límite de edad específico, se busca abarcar a todas aquellas personas que cumplen con el requisito mínimo de edad para utilizar el dinero electrónico. Esto permite incluir a una amplia gama de usuarios, desde adolescentes hasta adultos mayores, que utilizan activamente estas tecnologías en sus transacciones financieras.

Es importante destacar que dentro de esta población se incluyen tanto a aquellos usuarios que utilizan el dinero electrónico como complemento de su cuenta bancaria, como a aquellos que lo utilizan como su principal medio de pago. Esto permite tener una visión más completa de cómo el dinero electrónico está impactando en la inclusión financiera de diferentes perfiles de usuarios.

Determinación de las técnicas de recolección de datos y elaboración de los instrumentos de registro correspondientes.

Las principales fuentes de información utilizadas en este estudio fueron seleccionadas y clasificadas cuidadosamente a partir de una revisión de fuentes primarias y secundarias, que incluyeron publicaciones, libros, bibliografías, diarios, revistas, investigaciones, estudios previos, artículos académicos, leyes y otros documentos académicos de reconocido prestigio.

En lugar de realizar encuestas, entrevistas o grupos focales, se ha optado por utilizar datos ya existentes que brinden información relevante sobre las variables de interés, como la adopción de billeteras virtuales, los patrones de uso y los indicadores de inclusión financiera.

Las técnicas de recolección de datos utilizadas en este estudio fueron las siguientes:

- Revisión crítica de fuentes bibliográficas, y publicaciones sobre billeteras virtuales, medios de pago electrónicos e inclusión financiera: esta revisión crítica permitió obtener información actualizada y confiable sobre el tema de estudio y sentó las bases teóricas para el análisis.

- Análisis de artículos académicos relacionados con el tema de estudio: estos artículos proporcionaron una visión más específica y especializada sobre aspectos particulares de las billeteras virtuales, los medios de pago electrónicos y la inclusión financiera: el análisis de estos artículos permitió profundizar en el conocimiento existente y obtener perspectivas adicionales sobre el tema.

- Revisión del estado del arte en sistemas de pagos: esta revisión proporcionó información relevante sobre el contexto actual y las innovaciones en el campo de los medios de pago electrónicos, lo que permitió comprender mejor el papel de las billeteras virtuales en el panorama financiero.

- Exploración de estadísticas, informes y publicaciones de entidades financieras, Banco Mundial, Banco Central de la República Argentina, La Comisión Económica Para América Latina Y El Caribe: estos recursos proporcionaron información cuantitativa y cualitativa sobre la adopción de billeteras virtuales, los patrones de uso y los indicadores de inclusión financiera a nivel nacional e internacional.

- Recopilación de datos de transacciones proporcionados por proveedores de servicios financieros: estos datos permitieron analizar de manera precisa y objetiva los patrones de uso, las preferencias de los usuarios y otros aspectos relevantes relacionados con el uso de las billeteras virtuales.

- Análisis detallado de páginas web pertenecientes a las billeteras virtuales mencionadas en el trabajo: esto incluyó examinar la información proporcionada en los sitios web, explorar las funcionalidades de las billeteras virtuales y comprender cómo se presentan y promocionan ante los usuarios. Este análisis permitió obtener información detallada sobre las características, servicios y políticas de las billeteras virtuales, lo que ayudó a comprender mejor su funcionamiento y su impacto en la inclusión financiera.

Limitaciones

Es importante mencionar algunas limitaciones potenciales de este estudio. En primer lugar, al no utilizar encuestas, entrevistas o grupos focales, se puede limitar la profundidad de la comprensión de las experiencias y percepciones de los usuarios de las billeteras virtuales. Sin embargo, se buscó mitigar esta limitación mediante el análisis exhaustivo de fuentes secundarias y la revisión crítica de la literatura existente.

En segundo lugar, al depender principalmente de datos secundarios y registros de transacciones proporcionados por proveedores de servicios financieros, existe la posibilidad de que los datos estén sujetos a sesgos o limitaciones en términos de representatividad y cobertura.

Determinación de las técnicas con que analizaron los datos relevados

Desde una perspectiva principalmente descriptiva se llevó a cabo la investigación con el objetivo de identificar y relacionar información para llegar a conclusiones sobre el tema planteado. Además, se adoptó una perspectiva descriptiva utilizando diversas fuentes para detallar la operatoria de las billeteras virtuales, las transacciones realizadas, sus usuarios y los requerimientos asociados.

Asimismo, se busca demostrar que el uso de las billeteras virtuales desempeña un papel fundamental en el desarrollo de la inclusión financiera en nuestro país.

Se llevó a cabo un análisis comparativo de los diferentes estudios, informes y documentos académicos revisados. Esta técnica permitió identificar similitudes y diferencias en los hallazgos y las conclusiones de los investigadores previos.

Estas técnicas proporcionaron una base sólida para la interpretación de los resultados y la elaboración de conclusiones fundamentadas, contribuyendo así a la generación de conocimiento en el campo de las billeteras virtuales y la inclusión financiera en Argentina.

CAPITULO III: Análisis de los datos y elaboración de las conclusiones y sugerencias

En la actualidad, el mundo experimenta una acelerada transformación digital que ha impactado profundamente en diversos sectores, incluido el financiero. Dentro de este contexto, los pagos electrónicos y las billeteras digitales han surgido como una forma innovadora de realizar transacciones financieras y han demostrado ser una herramienta clave en la promoción de la inclusión financiera.

En este apartado, se analizará la contribución de los pagos electrónicos a la inclusión financiera, en base a evidencias proporcionadas por el Informe de la base de datos Global Findex 2021 del Banco Mundial. Además, se describirán y compararán algunas de las billeteras digitales disponibles en Argentina, explorando sus características y funcionalidades.

Comparación, conclusiones y resumen de las principales billeteras virtuales en Argentina: Análisis de funcionalidades, usabilidad y adopción

Introducción:

En el contexto financiero actual, las billeteras virtuales han ganado popularidad en Argentina como una opción conveniente y segura para realizar transacciones y administrar las finanzas personales. En este análisis, se compararán algunas de las principales billeteras virtuales disponibles en el país, destacando sus características, funcionalidades y beneficios para los usuarios financieros.

Comparación de billeteras virtuales:

En Argentina, hay varias opciones de billeteras digitales disponibles, cada una con características y funcionalidades únicas. A continuación, se presentan algunas de las billeteras más destacadas:

Lemon Cash: Esta billetera virtual dual permite realizar pagos tanto en pesos argentinos como en criptomonedas. Además, ofrece la posibilidad de comprar y vender criptomonedas, generando rendimientos semanales en criptomonedas de forma automática. (Lemon.me, 2023).

Naranja X: Ofrece una cuenta no bancaria en pesos y dólares, así como la opción de solicitar tarjetas de crédito y acceder a préstamos. Su enfoque en la inclusión financiera la convierte en una opción atractiva para aquellos que buscan una alternativa a los servicios bancarios tradicionales. (Naranja X, 2023)

Ualá: Esta billetera virtual de origen argentino permite administrar las finanzas personales y ofrece una tarjeta prepagada. Además, Ualá permite realizar inversiones, pagos de servicios, transferencias de dinero y retiros de efectivo, brindando a los usuarios una amplia gama de funcionalidades. (Ualá, 2023)

MercadoPago: Como una de las opciones más populares, MercadoPago ofrece una amplia variedad de servicios, incluyendo el pago de facturas, recargas de celular, carga de la tarjeta SUBE y la posibilidad de recibir y enviar pagos. También proporciona una tarjeta Mastercard internacional gratuita y opciones de inversión. (MercadoPago, 2023)

Conclusión de las principales billeteras virtuales en Argentina

En resumen, las billeteras virtuales en Argentina presentan diferentes características y funcionalidades para satisfacer las necesidades financieras de los usuarios. Lemon Cash destaca por sus transacciones en criptomonedas y las recompensas en Bitcoin. Naranja X se enfoca en la inclusión financiera y ofrece préstamos. Ualá se destaca por la administración integral de finanzas personales y opciones de inversión. MercadoPago se destaca por su amplia aceptación y servicios financieros adicionales.

Cada billetera digital tiene ventajas y limitaciones. Los usuarios deben considerar factores como la variedad de servicios ofrecidos, la facilidad de uso, las tarifas asociadas y la seguridad de la plataforma al tomar una decisión. Es importante evaluar las necesidades y preferencias individuales para seleccionar la billetera digital que mejor se ajuste a cada usuario.

En conclusión, las billeteras virtuales en Argentina ofrecen una amplia gama de opciones para facilitar las transacciones y la administración de las finanzas personales en el entorno digital.

Al comparar estas billeteras, es esencial considerar aspectos como la aceptación en comercios, seguridad, facilidad de uso y costos para tomar una decisión informada y bien fundamentada.

Además de las características mencionadas, es importante tener en cuenta otros aspectos al comparar estas billeteras virtuales.

Primero, es fundamental evaluar la disponibilidad y aceptación de cada billetera en comercios y establecimientos. Una billetera virtual que sea ampliamente aceptada proporcionará una mayor conveniencia y utilidad en el día a día.

En segundo lugar, la seguridad y protección de los datos personales y las transacciones financieras son aspectos críticos a considerar. Es necesario investigar y asegurarse de que la plataforma de la billetera virtual cuente con medidas de seguridad sólidas y una política clara de privacidad.

Además, la facilidad de uso de la aplicación o plataforma de la billetera es un factor importante. Algunas billeteras pueden requerir un proceso de verificación de identidad más riguroso y requisitos adicionales, lo cual puede ser adecuado para usuarios que priorizan la seguridad, pero puede resultar más complejo para otros usuarios.

En cuanto a los costos, es esencial revisar las tarifas asociadas con cada billetera virtual. Algunas pueden ofrecer servicios gratuitos, mientras que otras pueden cobrar comisiones por ciertas transacciones o servicios adicionales, como tarjetas de crédito o retiros de efectivo en cajeros automáticos. Es importante considerar cuáles son las tarifas aplicables y evaluar si se ajustan a las necesidades y objetivos financieros individuales.

En última instancia, la elección de la mejor billetera virtual dependerá de las necesidades y preferencias de cada usuario. Es recomendable investigar y comparar detenidamente las opciones disponibles, teniendo en cuenta aspectos como funcionalidades, seguridad, facilidad de uso, costos y conveniencia en el uso diario.

En resumen, las billeteras virtuales en Argentina ofrecen una variedad de opciones con características distintas. Evaluar cuidadosamente estas características y considerar factores adicionales, como la aceptación en comercios, seguridad, facilidad de uso y costos, permitirá a los usuarios seleccionar la billetera virtual más adecuada para administrar sus finanzas de manera eficiente y segura en el entorno digital en constante evolución.

CRONOGRAMA OPERATIVO Y RECURSOS NECESARIOS

1. Definición y planificación del proyecto (3 de abril - 9 de abril):
    - Establecer los objetivos de la tesis.
    - Diseñar un plan de trabajo detallado.

2. Revisión bibliográfica y recopilación de información (9 de abril – 16 de abril):
    - Explorar fuentes académicas relevantes.
    - Recopilar información sobre billeteras virtuales, tecnologías asociadas, plataformas existentes y casos de estudio.

3. Diseño de la metodología de investigación (16 de abril – 22 de abril):
    - Seleccionar el enfoque de investigación (cualitativo, cuantitativo o mixto).
    - Determinar los instrumentos de recolección de datos apropiados.

4. Recolección de datos (22 de abril – 6 de mayo):
    - Realizar encuestas, entrevistas u otras técnicas de recolección de datos.
    - Analizar datos existentes, en caso de ser necesario.

5. Análisis de datos (6 de mayo – 17 de mayo):
    - Utilizar técnicas y herramientas adecuadas para interpretar los resultados.
    - Identificar patrones, tendencias y conclusiones relevantes.

6. Redacción de la tesis (17 de mayo - 23 de junio):
    - Estructurar el contenido de la tesis, incluyendo introducción, marco teórico, metodología, resultados, conclusiones y recomendaciones.
    - Seguir las normas académicas establecidas y prestar atención a la coherencia y claridad del texto.

7. Preparación de la presentación y defensa (23 de junio - 11 de agosto):
    - Elaborar una presentación concisa y efectiva que resuma los hallazgos clave.
    - Practicar la exposición oral y prepararse para preguntas y comentarios durante la defensa.

8. Entrega de la tesis (2 de julio)
    - Finalizar y entregar la versión final de la tesis.

9. Defensa de la tesis (12 de agosto)
    - Presentar la tesis y responder a preguntas durante la defensa oral.

DIAGRAMA DE GANTT				abril					mayo					junio					julio						agosto				
	ACTIVIDAD	INICIO	FINAL	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5
1	Definición y planificación del proyecto	03-abr	09-abr																										
2	Revisión bibliográfica y recopilación de información	09-abr	16-abr																										
3	Diseño de la metodología de investigación	16-abr	22-abr																										
4	Recolección de datos	22-abr	06-may																										
5	Análisis de datos	06-may	17-may																										
6	Redacción de la tesis	17-may	23-jun																										
7	Preparación de la presentación y defensa	23-jun	11-ago																										
8	Entrega de la tesis	02-jul	02-jul																										
9	Defensa de la tesis	12-ago	12-ago																										

Conclusiones

En este estudio, se analizó la contribución del dinero electrónico y las billeteras virtuales en la inclusión financiera en Argentina, basado en el marco teórico proporcionado. A través del análisis de datos cuantitativos y cualitativos, se obtuvieron resultados significativos que permiten extraer las siguientes conclusiones:

En primer lugar, se encontró que la adopción del dinero electrónico ha experimentado un crecimiento significativo en la última década, respaldado por estudios previos (Red Link, 2022). Esto ha contribuido de manera sustancial a la inclusión financiera en el país. Las billeteras virtuales han brindado a los usuarios una forma conveniente y segura de realizar transacciones financieras, incluyendo pagos por bienes y servicios, así como transferencias a terceros (Medios y Enteros, 2021).

Esta adopción ha facilitado el acceso a servicios financieros formales para un mayor número de personas, tanto bancarizadas como no bancarizadas, especialmente para aquellos que previamente estaban excluidos del sistema bancario tradicional (Banco Mundial, 2018).

En segundo lugar, las billeteras virtuales han mejorado la accesibilidad y conveniencia de las transacciones financieras, respaldado por estudios previos (Pérez Caldente & Titelman, 2020).

Estas aplicaciones han facilitado el acceso a servicios financieros formales, aumentando así el nivel de bancarización y mejorando la calidad de vida financiera de los usuarios. Las billeteras virtuales permiten a los usuarios realizar pagos por bienes y servicios, así como transferencias a terceros en diferentes entidades financieras, de manera rápida y sencilla a través de dispositivos móviles o computadoras conectadas a internet (CEPAL, 2018). Esto ha agilizado los procesos de pago y ha reducido la dependencia de las transacciones en efectivo (Medios y Enteros, 2021).

La inclusión financiera se ha visto beneficiada por el uso del dinero electrónico y las billeteras virtuales, como se ha destacado en investigaciones anteriores (Pérez Caldente & Titelman, 2020).

Los usuarios que adoptan estas tecnologías tienen un mayor nivel de bancarización, lo que implica un acceso más amplio a servicios financieros como cuentas bancarias, ahorros, créditos y seguros.

Además, se ha observado una mejora en la calidad de vida financiera de los usuarios, ya que cuentan con herramientas más eficientes y convenientes para gestionar sus recursos y realizar transacciones. (CEPAL, 2018).

Sin embargo, también se han identificado desafíos y limitaciones en relación con la adopción y uso de las billeteras virtuales, como se ha señalado en investigaciones anteriores (Melo-Bellido, G. M. & Jiménez-Bartolo, E. E., 2023).

La confianza y seguridad en las transacciones, así como la aceptación y disponibilidad en los comercios, siguen siendo aspectos que requieren mejoras para fomentar una mayor adopción de estas tecnologías. (Melo-Bellido, G. M. & Jiménez-Bartolo, E. E., 2023)

Basado en los resultados obtenidos, se recomienda que las entidades financieras y los proveedores de servicios de dinero electrónico continúen promoviendo la educación y concientización sobre el uso de estas herramientas financieras, destacando sus beneficios y abordando las preocupaciones de seguridad (CEPAL, 2018). Asimismo, es importante seguir trabajando en la expansión de la aceptación de las billeteras virtuales en el comercio minorista y mejorar la interoperabilidad entre las diferentes plataformas.

A la luz de la teoría presentada y considerando los elementos expuestos, se puede afirmar que las billeteras virtuales han desempeñado un papel significativo en la contribución a la inclusión financiera en Argentina en la última década. Han proporcionado acceso a servicios financieros formales, mejorado la accesibilidad y conveniencia de las transacciones, y promovido una mejor gestión financiera por parte de los usuarios.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que la contribución de las billeteras virtuales a la inclusión financiera puede variar dependiendo de diferentes factores y contextos. Es necesario abordar desafíos como la brecha digital y la seguridad en las transacciones en línea para maximizar los beneficios de las billeteras virtuales y promover una inclusión financiera más amplia y sostenible en Argentina (Melo-Bellido, G. M. & Jiménez-Bartolo, E. E., 2023).

En conclusión, la hipótesis presentada, *"En la última década, se ha ampliado el uso de las billeteras virtuales, lo que ha contribuido a la inclusión financiera en Argentina",* puede ser respaldada con evidencia y argumentos basados en el marco teórico y las investigaciones previas citadas.

Las billeteras virtuales han demostrado ser una herramienta valiosa para fomentar la inclusión financiera al proporcionar acceso a servicios financieros, mejorar la conveniencia y promover hábitos financieros saludables.

Sin embargo, es fundamental continuar investigando y abordar los desafíos restantes para garantizar que todos los segmentos de la población puedan acceder y beneficiarse de estas tecnologías financieras digitales.

Sugerencias

Basado en los hallazgos de este estudio y tomando como referencia la bibliografía proporcionada (Argentina.gob.ar, 2022), se formulan las siguientes recomendaciones para mejorar la implementación y adopción del dinero electrónico y las billeteras virtuales en Argentina:

1. *Promover la educación y concientización*: Es fundamental desarrollar programas de educación financiera que vayan más allá de la simple promoción del dinero electrónico, brindando información completa sobre su uso seguro y responsable. Estos programas deben dirigirse tanto a los potenciales usuarios como a los comerciantes y proveedores de servicios financieros. Además, se recomienda enfocarse en los aspectos técnicos y de seguridad de las transacciones electrónicas, a fin de aumentar la confianza de los usuarios y reducir el temor al uso de estas tecnologías. (Argentina.gob.ar. 2022).

2. *Mejorar la confianza y seguridad*: Para fomentar una mayor adopción del dinero electrónico, es necesario establecer mecanismos sólidos de seguridad y protección de datos. Esto implica implementar tecnologías de encriptación y autenticación robustas, así como políticas y regulaciones claras en materia de privacidad y seguridad. Asimismo, se deben establecer canales efectivos de denuncia y resolución de disputas para brindar confianza a los usuarios y garantizar una respuesta rápida y eficiente ante posibles problemas o fraudes. (Argentina.gob.ar. 2022).

3. *Expandir la aceptación en el comercio minorista*: Para lograr una mayor adopción de las billeteras virtuales, es necesario incentivar a los comercios minoristas a aceptar estas formas de pago. Esto puede lograrse a través de beneficios como reducción de costos de transacción, incentivos fiscales o programas de capacitación y asistencia técnica. Además, es fundamental llevar a cabo campañas de concientización dirigidas tanto a los comerciantes como a los consumidores, destacando las ventajas y facilidades que ofrecen las billeteras virtuales en términos de comodidad y seguridad. La colaboración entre el sector público y privado es esencial para impulsar la adopción de las billeteras virtuales y promover su aceptación en el comercio minorista. (Argentina.gob.ar. 2022).

4. *Mejorar la interoperabilidad entre las plataformas*: La interoperabilidad entre las diferentes plataformas de dinero electrónico es fundamental para garantizar una experiencia fluida y

conveniente para los usuarios. En este sentido, se deben establecer estándares y protocolos comunes que permitan la interoperabilidad y la compatibilidad entre los distintos sistemas de pago electrónico. Esto facilitará la transición y el uso de diferentes billeteras virtuales, brindando a los usuarios una mayor libertad de elección y eliminando barreras para la adopción de estas tecnologías. (Argentina.gob.ar. 2022).

5. *Evaluar el impacto de las regulaciones y políticas gubernamentales*: Es importante realizar un seguimiento y evaluación de las regulaciones y políticas gubernamentales relacionadas con el dinero electrónico y las billeteras virtuales. Esto permitirá identificar posibles barreras o limitaciones que puedan obstaculizar su adopción o afectar su funcionamiento eficiente. Además, es fundamental contar con una regulación clara y actualizada que fomente la innovación y proteja los derechos de los usuarios, garantizando un entorno seguro y confiable para las transacciones electrónicas. (Argentina.gob.ar. 2022).

6. *Investigar la satisfacción y experiencia del usuario*: Para mejorar continuamente las tecnologías de dinero electrónico y las billeteras virtuales, es necesario llevar a cabo estudios adicionales que evalúen la satisfacción y experiencia del usuario en relación al uso del dinero electrónico y las billeteras virtuales. Estos estudios pueden incluir encuestas, entrevistas y análisis de datos para recopilar información detallada sobre las expectativas, necesidades y preferencias de los usuarios. Al comprender mejor la experiencia del usuario, se podrán identificar áreas de mejora y desarrollar soluciones más adaptadas a sus requerimientos. Asimismo, estos estudios también pueden ayudar a identificar posibles obstáculos o puntos de fricción en la adopción y uso de las billeteras virtuales, lo que permitirá implementar estrategias y medidas para superarlos. (Argentina.gob.ar. 2022).

En conclusión, para mejorar la implementación y adopción del dinero electrónico y las billeteras virtuales en Argentina, es crucial promover la educación financiera, mejorar la confianza y seguridad, expandir la aceptación en el comercio minorista, mejorar la interoperabilidad entre las plataformas, evaluar el impacto de las regulaciones y políticas gubernamentales, e investigar la satisfacción y experiencia del usuario. Estas recomendaciones, respaldadas por la bibliografía proporcionada (Argentina.gob.ar, 2022), tienen como objetivo fortalecer y ampliar el uso de estas tecnologías, brindando a más personas acceso a servicios financieros, impulsando la inclusión financiera y contribuyendo al desarrollo económico del país.

Informe final

El presente informe tiene como objetivo analizar la contribución del dinero electrónico y las billeteras virtuales en la inclusión financiera en Argentina. Se utilizó un enfoque de investigación mixta, combinando elementos cuantitativos y cualitativos, para obtener una visión integral de la situación.

Los resultados obtenidos indican que la adopción del dinero electrónico ha experimentado un crecimiento significativo en la última década, lo cual ha contribuido positivamente a la inclusión financiera en el país.

Las billeteras virtuales han demostrado ser una herramienta efectiva para mejorar la accesibilidad y la conveniencia de las transacciones financieras, permitiendo a un mayor número de personas acceder a servicios financieros formales y realizar operaciones de manera rápida y segura.

Sin embargo, durante el análisis también se identificaron desafíos y áreas de mejora. Uno de los principales desafíos es la generación de confianza en el uso del dinero electrónico y las billeteras virtuales por parte de los usuarios. Se recomienda continuar promoviendo la educación y concientización sobre el uso de estas herramientas financieras, así como mejorar la interoperabilidad entre las plataformas y expandir la aceptación en el comercio minorista.

En conclusión, el dinero electrónico y las billeteras virtuales han tenido un impacto positivo en la inclusión financiera en Argentina. Sin embargo, aún existen desafíos a superar para maximizar su potencial. Con la implementación de las recomendaciones mencionadas, como promover la educación financiera, mejorar la seguridad y confianza, expandir la aceptación en el comercio minorista, mejorar la interoperabilidad, evaluar las regulaciones y políticas gubernamentales, y realizar investigaciones sobre la satisfacción del usuario, se podrán fortalecer y expandir estas tecnologías, brindando a más personas acceso a servicios financieros y contribuyendo al desarrollo económico y social del país.

En definitiva, el dinero electrónico y las billeteras virtuales han tenido un impacto positivo en la inclusión financiera en Argentina. Sin embargo, aún existen desafíos a superar para maximizar su potencial. Con la implementación de las recomendaciones mencionadas, se podrán fortalecer y expandir estas tecnologías, brindando a más personas acceso a servicios financieros y contribuyendo al desarrollo económico y social del país.

CAPITULO IV: Tendencias Futuras Y Desarrollo Tecnológico

El sector financiero está experimentando una transformación significativa impulsada por la digitalización y la adopción creciente de los pagos electrónicos. Esta tendencia hacia la digitalización de los pagos está generando importantes oportunidades para el desarrollo tecnológico y el impulso de tendencias futuras en el sector.

Según el informe "Payments 2025 & Beyond" de PwC, se proyecta que los pagos electrónicos se tripliquen para el año 2030, superando los tres billones de transacciones a nivel mundial. Se espera un crecimiento del 82% en las transacciones electrónicas entre 2020 y 2025, y un crecimiento adicional del 61% entre 2025 y 2030. Estas estimaciones reflejan el cambio hacia una sociedad global cada vez más sin efectivo, donde los mensajes de texto, códigos QR y dispositivos móviles se convierten en medios de pago comunes. (PwC, 2023)

Asia-Pacífico liderará este crecimiento, seguida de África y Europa. El aumento de los pagos electrónicos per cápita a nivel global reflejará esta tendencia hacia la digitalización de los pagos. (PwC, 2023)

La pandemia de COVID-19 ha acelerado aún más la adopción de pagos electrónicos, ya que muchas personas han adoptado nuevos comportamientos digitales durante el confinamiento. El comercio electrónico ha experimentado un crecimiento significativo, y se espera que esta tendencia continúe en los próximos años, lo que requerirá inversiones en soluciones para transacciones electrónicas. Además, se prevé un aumento en los pagos en tiempo real. (PwC, 2023)

La evolución hacia un mundo sin efectivo también implica un rediseño de toda la estructura de los medios de pago, con la aparición de nuevos modelos comerciales. Se están produciendo cambios tanto en el front-end como en el back-end de los sistemas de pago, incluyendo pagos instantáneos, pagos de facturas, tarjetas plásticas y carteras digitales. Además, se están produciendo cambios estructurales en el mix y en el ecosistema de pagos, como la aparición de ofertas de "compre ahora, pague después", criptomonedas y futuras monedas digitales de los Bancos Centrales. (PwC, 2023)

Los mercados asiáticos, especialmente China, están liderando la innovación y la adopción de nuevos modelos comerciales, como las "super apps" que funcionan como plataformas de pago. Algunos gobiernos también están impulsando infraestructuras de pago para controlar los flujos de dinero desde plataformas propias. (PwC, 2023)

Los datos generados por los pagos son una fuente valiosa de información sobre los clientes, lo que crea oportunidades de ingresos para las empresas de medios de pago que pueden monetizar esos datos.

Sin embargo, también plantea desafíos relacionados con la privacidad y la ciberseguridad. Los cambios regulatorios en materia de privacidad de datos y ciberseguridad son una de las principales preocupaciones para los ejecutivos del sector. (PwC, 2023)

En resumen, las tendencias futuras en el desarrollo tecnológico de los pagos se centran en la digitalización, la adopción de pagos electrónicos, la aparición de nuevos modelos comerciales y la importancia de los datos. Estas tendencias están impulsando la innovación y el crecimiento en el sector financiero, así como apoyando la transición hacia economías inclusivas y digitales. Los pagos electrónicos permiten una mayor inclusión financiera al brindar acceso a servicios financieros a personas no bancarizadas en regiones en desarrollo, como África.

En este contexto, es fundamental que los distintos actores del sector financiero, como bancos, empresas de tecnología, reguladores, gobiernos y consumidores, estén preparados para afrontar estos desafíos y aprovechar las oportunidades que ofrecen las tendencias futuras y el desarrollo tecnológico en el campo de los pagos.

Es importante destacar que la transformación hacia un mundo sin efectivo va más allá de simplemente reemplazar los métodos tradicionales de pago por opciones digitales. Implica una reestructuración integral de la forma en que se realizan los pagos, así como la adopción de nuevas tecnologías y modelos de negocio. (PwC, 2023)

Además, la evolución en los sistemas de pago no solo implica mejoras en la experiencia del cliente, como pagos más rápidos y convenientes, sino también desafíos relacionados con la privacidad de los datos y la seguridad cibernética. Los reguladores y las empresas deben trabajar juntos para garantizar la protección de los datos personales y mantener la confianza de los usuarios en los sistemas de pago digitales. (PwC, 2023)

En conclusión, el informe "La revolución fintech: principales tendencias y retos" y la información proporcionada sobre el aumento de los pagos electrónicos, la inclusión financiera y la transformación del sector financiero son relevantes para comprender las tendencias futuras y el desarrollo tecnológico.

Además de las tendencias futuras y el desarrollo tecnológico en el sector de pagos electrónicos, es importante considerar otros aspectos relevantes para comprender su impacto en la economía y el desarrollo.

Algunos de estos aspectos incluyen:

- **Inclusión financiera y reducción de la brecha económica**: La adopción de pagos electrónicos puede promover la inclusión financiera al brindar acceso a servicios financieros a segmentos de la población que antes estaban excluidos. Esto puede tener un impacto positivo en la reducción de la brecha económica al permitir a las personas participar en transacciones comerciales y acceder a servicios financieros básicos.

- **Innovación y desarrollo empresarial**: La evolución tecnológica en los pagos electrónicos crea oportunidades para la innovación y el desarrollo empresarial. Las nuevas soluciones de pago digital pueden fomentar la creación de startups y emprendimientos que buscan aprovechar las ventajas de la tecnología para ofrecer servicios financieros más eficientes y personalizados.

- **Transformación de los modelos de negocio**: El cambio hacia los pagos electrónicos está impulsando la transformación de los modelos de negocio en diversos sectores. Las empresas deben adaptarse a las nuevas formas de transacción y explorar cómo pueden aprovechar la tecnología para mejorar la eficiencia, la experiencia del cliente y la seguridad de los pagos.

- **Impacto en la seguridad y la privacidad**: Si bien los pagos electrónicos ofrecen comodidad y eficiencia, también plantean desafíos en términos de seguridad y privacidad de los datos. Es necesario desarrollar medidas sólidas de seguridad cibernética y garantizar la protección de la información personal y financiera de los usuarios.

- **Colaboración entre actores del ecosistema financiero**: El desarrollo de soluciones de pago digital requiere la colaboración de múltiples actores del ecosistema financiero, incluyendo bancos, fintechs, reguladores y proveedores de servicios de pago. La cooperación y la construcción de alianzas estratégicas son fundamentales para impulsar la adopción de pagos electrónicos y asegurar su funcionamiento eficiente.

BIBLIOGRAFÍA

Alonso, J. C., & Perossa, M. L. (2020). *La industria Fintech y la inclusión financiera*. Ponencia presentada en las 40° Jornadas Nacionales de Administración Financiera, SADAF

Argentina.gob.ar. (2022). Plan Nacional de Educación Financiera 2022. Recuperado de https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/pnef_2022_1.pdf,el 10-04-2023.

Asokan, N., Janson, P., Steiner, M., & Waidner, M. (2000) *State of the Art in Electronic Payment Systems*.

Banco Central de la República Argentina. (2016). Comunicación "A" 5982

Banco Central de la República Argentina. (2018). Comunicación "A" 6510

Banco Central de la República Argentina. *Medios de pago electrónico,* Recuperado de https://www.bcra.gob.ar/MediosPago/Politica_Pagos.asp#b, el 10-04-2023

Banco Mundial (2018). *Inclusión financiera*. Recuperado de: https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview, el 10-04-2023.

Banco Mundial. (2021). La base de datos Global Findex 2021*: Inclusión financiera, pagos digitales y resiliencia en la era de la COVID-19*. Washington, D.C. Recuperado de: https://thedocs.worldbank.org/en/doc/d0de6892fdd58f1b2effd71f594ad056-0050062022/original/Executive-Summary-Spanish.pdf

Baufestm (2021). Medios de pago electrónico y billetera virtual para la Industria Retail. Recuperado de: https://baufest.com/pago-electronico-billetera-virtual-retail/, el 10-04-2023.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2018). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo.* Recuperado de: https://repositorio.cepal.org/handle/11362/44213, el 10-04-2023.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2023). *Inclusión Financiera PyMEs.* Recuperado de: https://www.cepal.org/es/inclusion-financiera-pymes/preguntas-frecuentes#FAQ1, el 10-04-2023

Dall'Oste, F. (2019). Billeteras virtuales, una nueva forma de pensar el dinero. *Revista Econo FCE UNLP*, Vol. 19(1).

Dall'Oste, F. (2019). *Las billeteras virtuales: una revolución en el mercado argentino.* Revista ECONO, 37(19), 1-10. Recuperado de http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/102997, el 10-04-2023.

Fiserv Argentina. (2022). *Números que hablan, Volumen 2*. Recuperado del https://www.fiserv.com.ar/content/dam/firstdata/ar/es/pdf/Numeros-que-hablan-vol-2-Fiserv-Argentina.pdf, el 10-04-2023.

Iproup (2021). *Las billeteras digitales y los pagos virtuales llegaron para quedarse: el boom durante y pos-pandemia.* Recuperado de: https://www.iproup.com/finanzas/22365-los-pagos-virtuales-crecen-de-la-mano-de-las-billeteras-digitales, el 10-04-2023.

Lemon.me. (2023). Página principal de Lemon.me. Recuperado de https://www.lemon.me/, el 10-04-2023.

Medios y Enteros (2021). *Las billeteras virtuales y las nuevas formas de pago*. Recuperado de: https://mediosyenteros.unr.edu.ar/las-billeteras-virtuales-y-las-nuevas-formas-de-pago, el 10-04-2023.

Melo-Bellido, G. M. & Jiménez-Bartolo, E. E. (2023). *Billeteras electrónicas: una herramienta para el emprendimiento en la era digital*. Interconectando Saberes, (15), 9-21. https://doi.org/10.25009/is.v0i15 .2776, el 10-04-2023.

Mercado Pago. (2023). Página principal de Mercado Pago. Recuperado de https://www.mercadopago.com.ar/home, el 10-04-2023.

Mordor Intelligence (2021). Mercado de billetera móvil: crecimiento, tendencias, impacto de COVID-19 y pronósticos (2023 - 2028). Recuperado de: https://www.mordorintelligence.com/es/industry-reports/mobile-wallet-market, el 10-04-2023.

N5 (2023). *Billeteras virtuales: Ventajas y desventajas*. Recuperado de: https://blog.n5now.com/billeteras-virtuales-ventajas-y-desventajas/, el 10-04-2023.

Naranja X. (2023). Página principal de Naranja X. Recuperado de https://www.naranjax.com/, el 10-04-2023.

Paez, G. (2020). *Billetera digital.* En Economipedia. Recuperado de https://economipedia.com/definiciones/billetera-digital.html, el 10-04-2023.

Pérez Caldente, E., & Titelman, D. (2020). *Inclusión financiera y desarrollo económico: Una perspectiva desde América Latina y el Caribe*. Revista CEPAL, 132, 93-112.

Puschmann, T. (2017). Fintech. *Business & Information Systems Engineering*, 69-76.

PwC España. (2023). Medios de pago 2025 y más allá. Recuperado de https://www.pwc.es/es/financiero/medios-pago-2025-mas-alla.html, el 10-04-2023.

Red Link. (2022). Informe mensual de Red Link Nº 36 - Mayo 2022 [Informe mensual]. Recuperado de https://www.redlink.com.ar/udelink_mayo2022_blog.html, el 10-04-2023.

Top 10 de billeteras digitales en Argentina. (s.f.). Recuperado del https://academiasimple.com/top-10-de-billeteras-digitales-en-argentina/, el 10-04-2023.

Ualá. (2023). Página principal de Ualá. Recuperado de https://www.uala.com.ar/, el 10-04-2023.