

Conocimiento, Impacto y Usos de Billeteras Virtuales

Mar del Plata, diciembre 2023



UNIVERSIDAD
FASTA

FACULTAD DE
**CIENCIAS
ECONÓMICAS**



**Observatorio
Universitario
de la Ciudad**

CONOCIMIENTO, IMPACTO Y USOS DE BILLETAS VIRTUALES

Mar del Plata, diciembre 2023

Coordinación

Lic. Gabriel Coronello Aldao

Lic. Damián Di Tizio

Investigación y análisis

Lic. Mónica Pascual

Prof. Santiago Cueto

Lic. Leticia Brea

Sebastián Romani

Julieta Campero

Lic. Luján Cazenabe

Agradecimiento

Ing. Leandro Vega

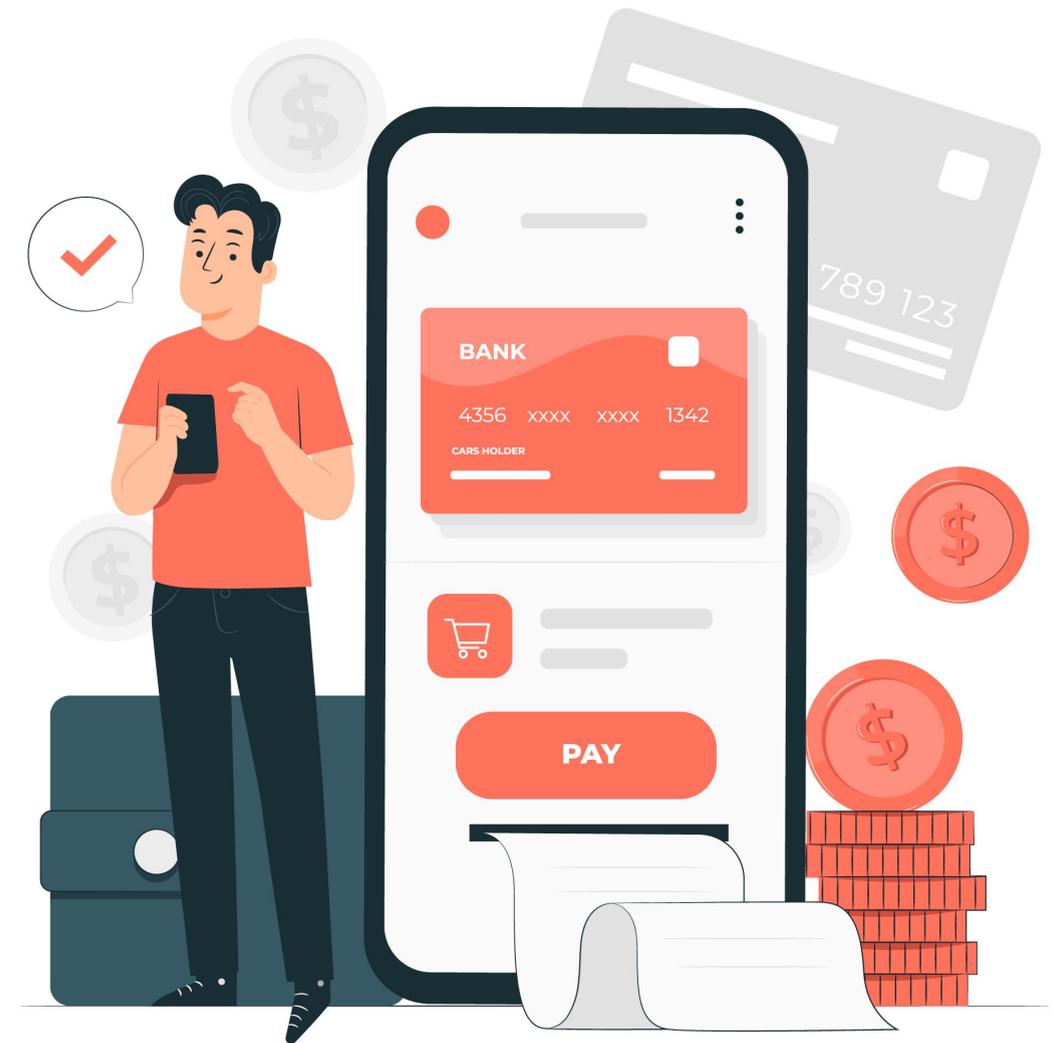


INTRODUCCIÓN

En el marco de la colaboración entre el Programa de Fortalecimiento para el Desarrollo Organizacional y la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad FASTA., con la participación de la cátedra "Administración de Ventas" y el Observatorio Universitario de la Ciudad de la Universidad FASTA, se llevó adelante nuevamente el proyecto "Radiografía del Consumo del Cliente en la Economía Digital".

La investigación se centra en evaluar las actitudes de las personas hacia las herramientas utilizadas por las organizaciones comerciales en la economía digital, específicamente en el conocimiento y uso de las Billeteras Digitales en la población del Partido de General Pueyrredon. A través de un exhaustivo trabajo de campo realizado por los estudiantes de la cátedra "Administración de Ventas", se recopilaron datos de una muestra compuesta por novecientos setenta y cinco (975) individuos mayores de edad.

Los resultados obtenidos buscan identificar las actitudes de las personas frente a las nuevas tecnologías y su relación con las empresas prestadoras de servicios digitales. Además, se pretende determinar las ventajas y desventajas percibidas al utilizar estos servicios, ofreciendo así una perspectiva comparativa entre los años 2022 y 2023.

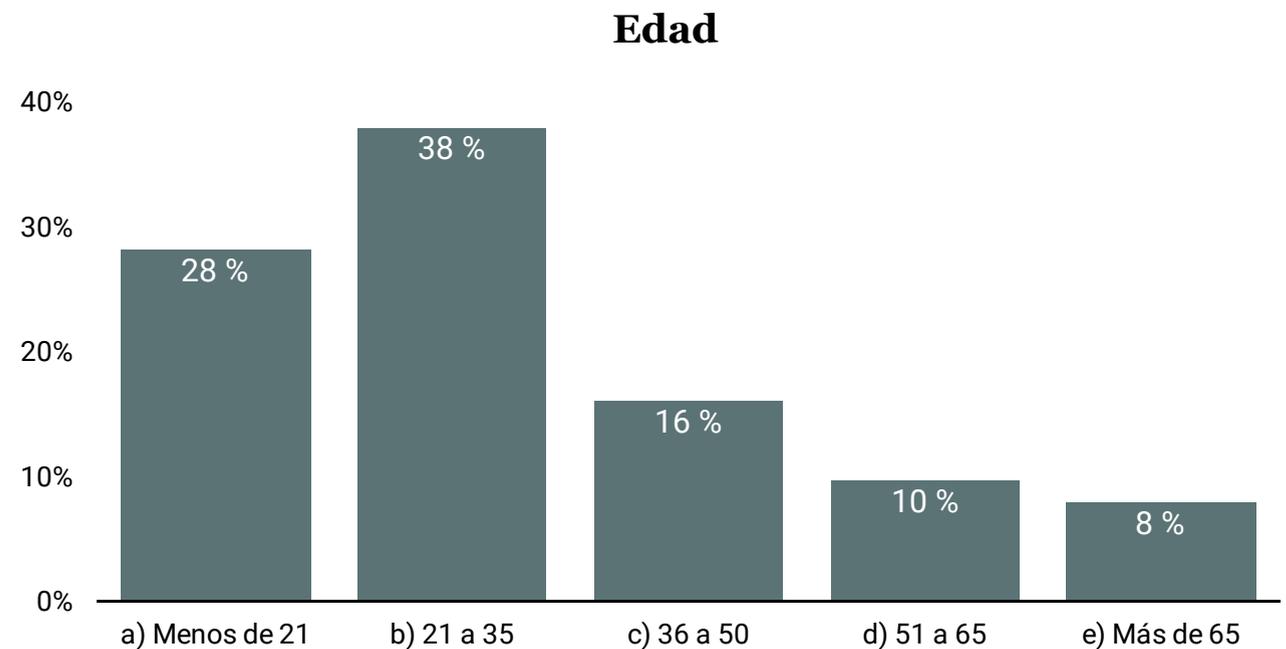
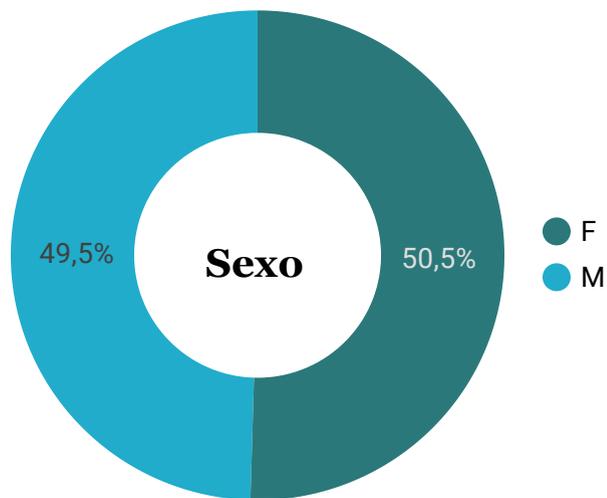


PERFIL DE LA MUESTRA

Se trabajó en base a una muestra compuesta por 975 personas con al menos 18 años cumplidos.

Para el trabajo de campo se utilizó una encuesta semiestructurada, con algunas preguntas abiertas, en distintos puntos de la ciudad.

n=975

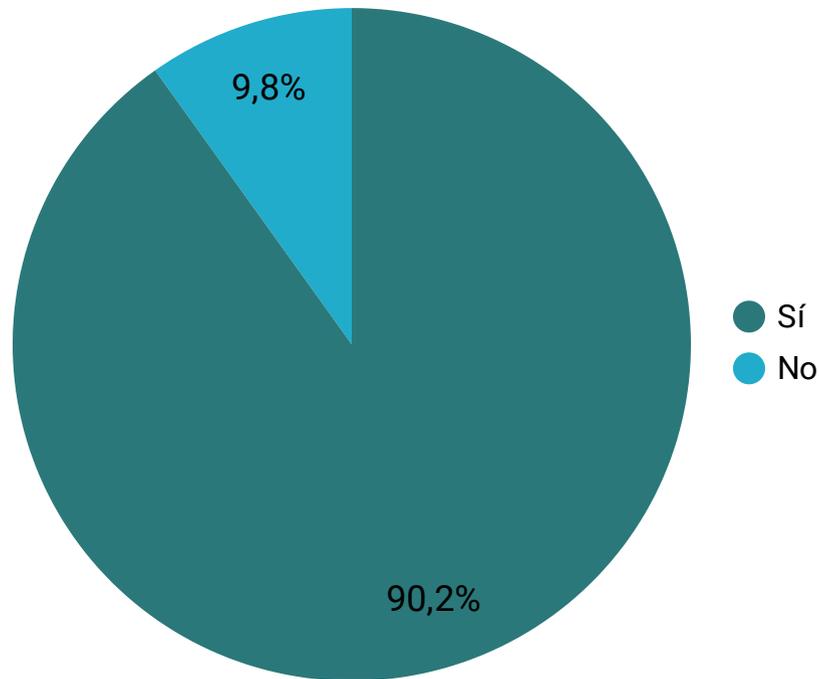


Edad Promedio
34

Desvío Estándar
17,92

USO DE BILLETAS VIRTUALES

¿Utiliza alguna billetera virtual frecuentemente?



Del total de encuestados, el 90.2% aseguró que utiliza alguna billetera virtual de manera frecuente mientras que el 9.8% afirmó que no lo hace.

	2023	2022
Sí	90,2	96,7
No	9,8	3,3

En 2022, el 96.7% del total de los encuestados afirmó que las utilizaba con frecuencia, mientras que el 3.3% afirmó que no lo hace.

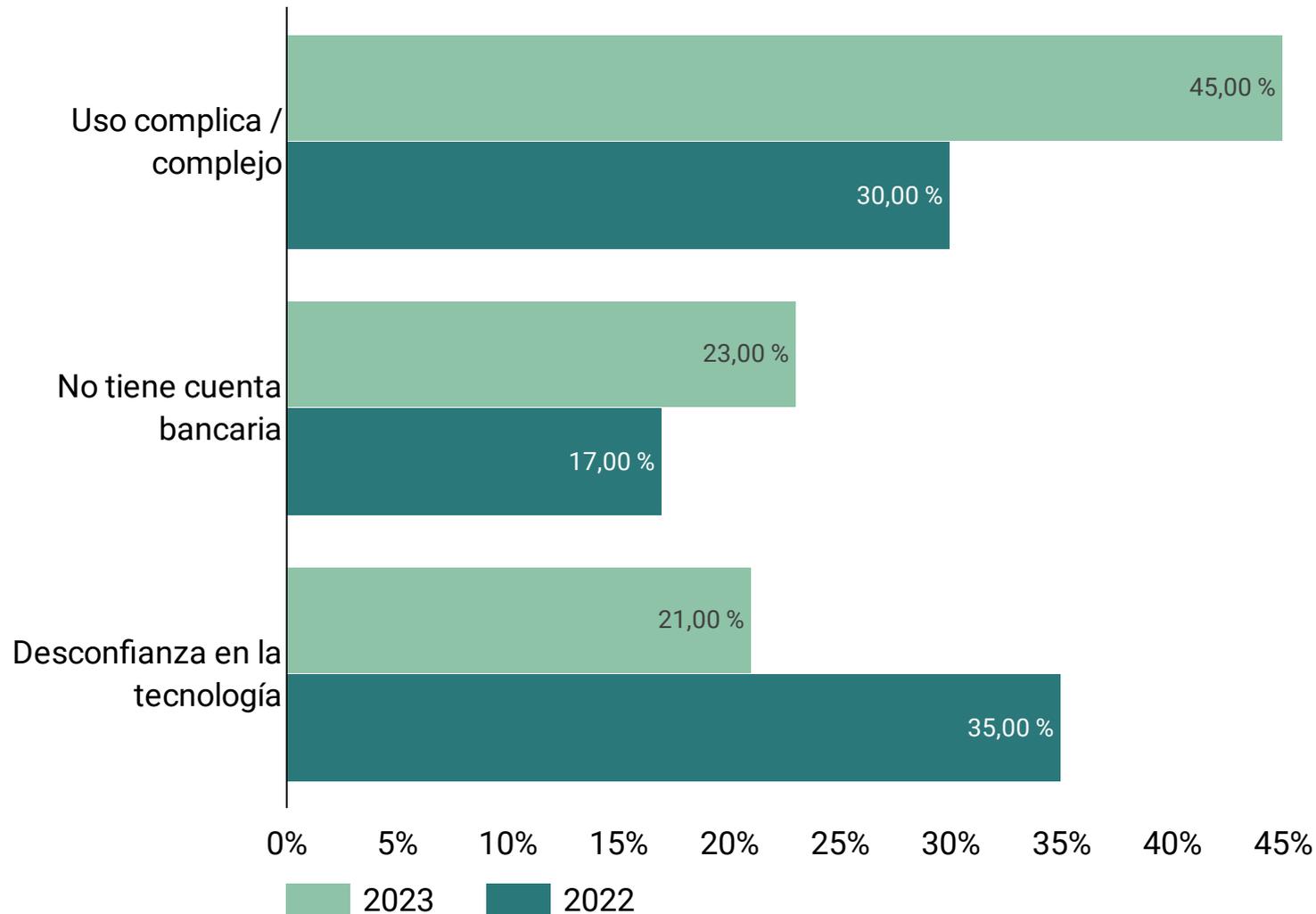
	Edad promedio 2023	Edad promedio 2022
Sí	31	33
No	52	40

Entre quienes utilizan este servicio, la edad promedio es de 31 años y entre quienes no lo hacen la edad promedio es de 52 años.

Mientras que en 2022 la edad promedio del primer grupo era de 33 años y del segundo de 40 años.

USO DE BILLETAS VIRTUALES

¿Por qué no las utiliza?



El principal motivo mencionado por quienes no utilizan alguna billetera virtual en 2023 es la "complejidad o complicaciones para su uso", mientras que en 2022 el principal motivo fue la "Desconfianza en la tecnología" que hoy se encuentra en el segundo lugar de las razones.

El tercer motivo coincide tanto en 2022 como en 2023, y tiene que ver con carecer de una cuenta bancaria.

USO DE BILLETAS VIRTUALES

¿Qué billeteras utiliza con mayor frecuencia?



1. Cuenta DNI



2. Mercado Pago



3. BNA+



4. Lemon Cash



5. UALA



6. Modo



7. Payway (TodoPago)

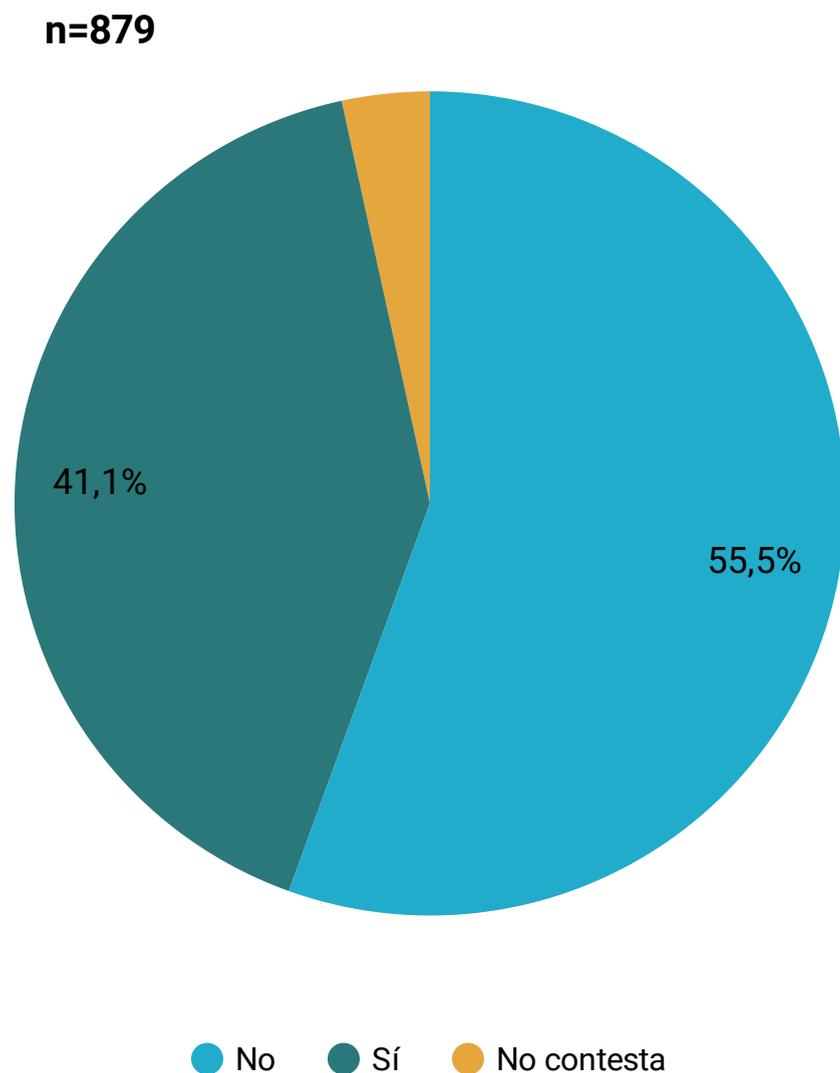
Nuevamente se solicitó a los encuestados que mencionaran las billeteras que utilizan de manera habitual y luego determinarían cuáles de ellas son las que utilizan con mayor frecuencia.

Como en 2022, el porcentaje de elección como primera opción de Cuenta DNI fue superior al resto.

Comparando los datos con 2022, se observa que las tres utilizadas con más frecuencia continúan siendo las mismas, mientras que Lemon Cash pasó del sexto al cuarto lugar, Uala y Modo descendieron una posición y Payway (TodoPago) conservó el último puesto.

USO BILLETAS VIRTUALES

En relación a la billetera que más utiliza, ¿tenía cuenta anteriormente en ese banco?



El 41.1% de los encuestados indicó que ya poseía una cuenta bancaria relacionada con la billetera virtual que utiliza con mayor frecuencia.

Mientras que en 2022 este porcentaje ascendía al 55.4% .

	Como primera opción ▾	tenían cuenta en el banco	Nuevos clientes	Edad promedio nuevos clientes
Cuenta DNI	67 %	46 %	54 %	26
BNA +	27 %	74 %	26 %	41
Modo	12 %	81 %	19 %	28

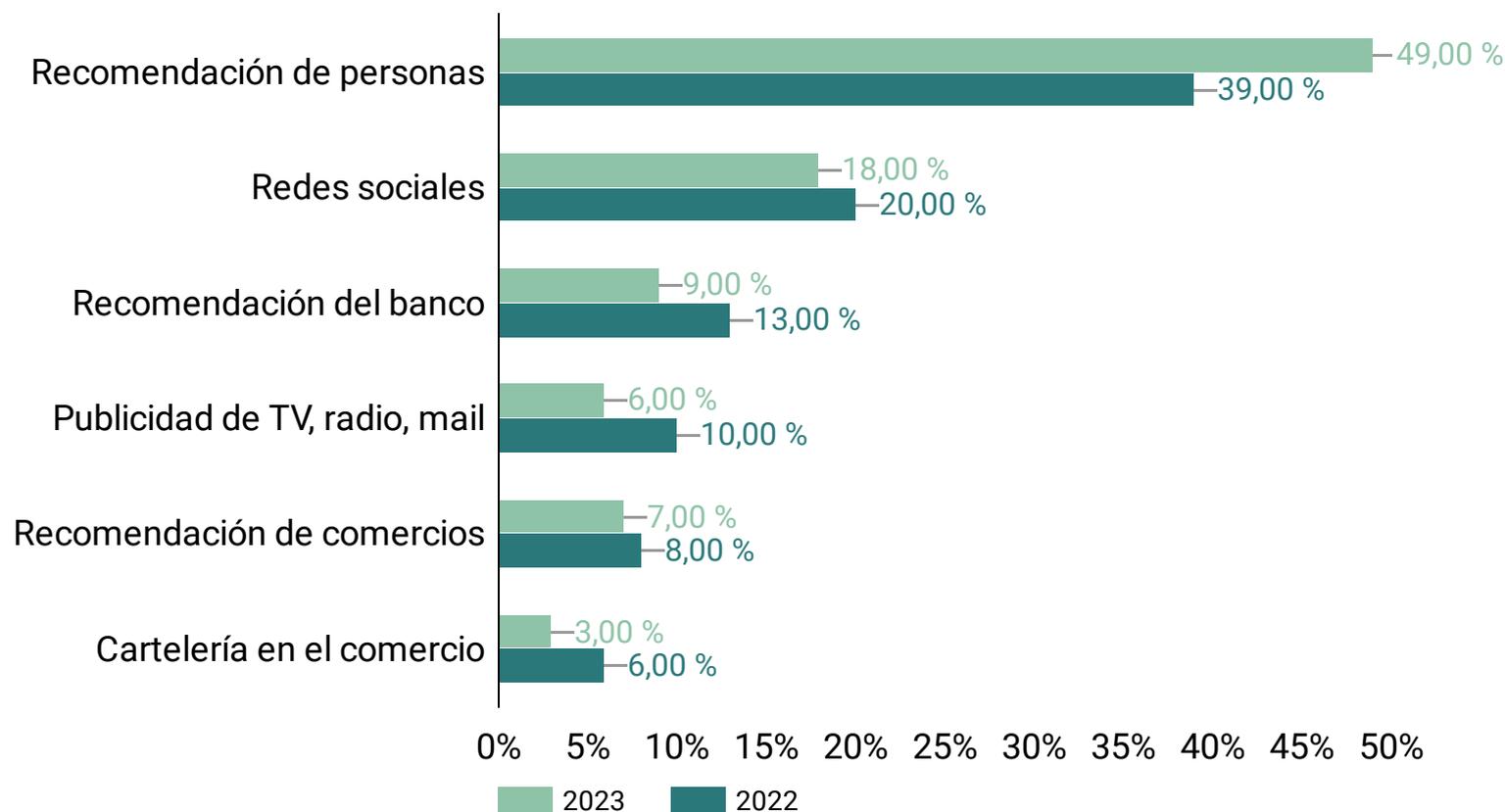
Entre los que poseen Cuenta DNI, el 67% la mencionó como primera opción.

Asimismo se observa que el 54% de ellos indicó que no poseía cuenta bancaria en Banco Provincia por lo que se los considera como nuevos clientes. En 2022, sólo el 35% de los usuarios de cuenta DNI que la mencionaron como primera opción eran nuevos clientes.

También se puede afirmar que en relación al estudio de 2022, son más jóvenes quienes eligieron cuenta DNI como primera opción, y son nuevos clientes en el banco.

CONOCIMIENTO DE BILLETAS VIRTUALES

¿Cómo conoció la billetera virtual?



Se puede observar que la principal fuente de información sobre las billeteras virtuales es la recomendación de personas, con un aumento de 10 puntos porcentuales en 2023 con respecto a 2022.

Otras fuentes de información importantes siguen siendo las redes sociales y la recomendación del banco.

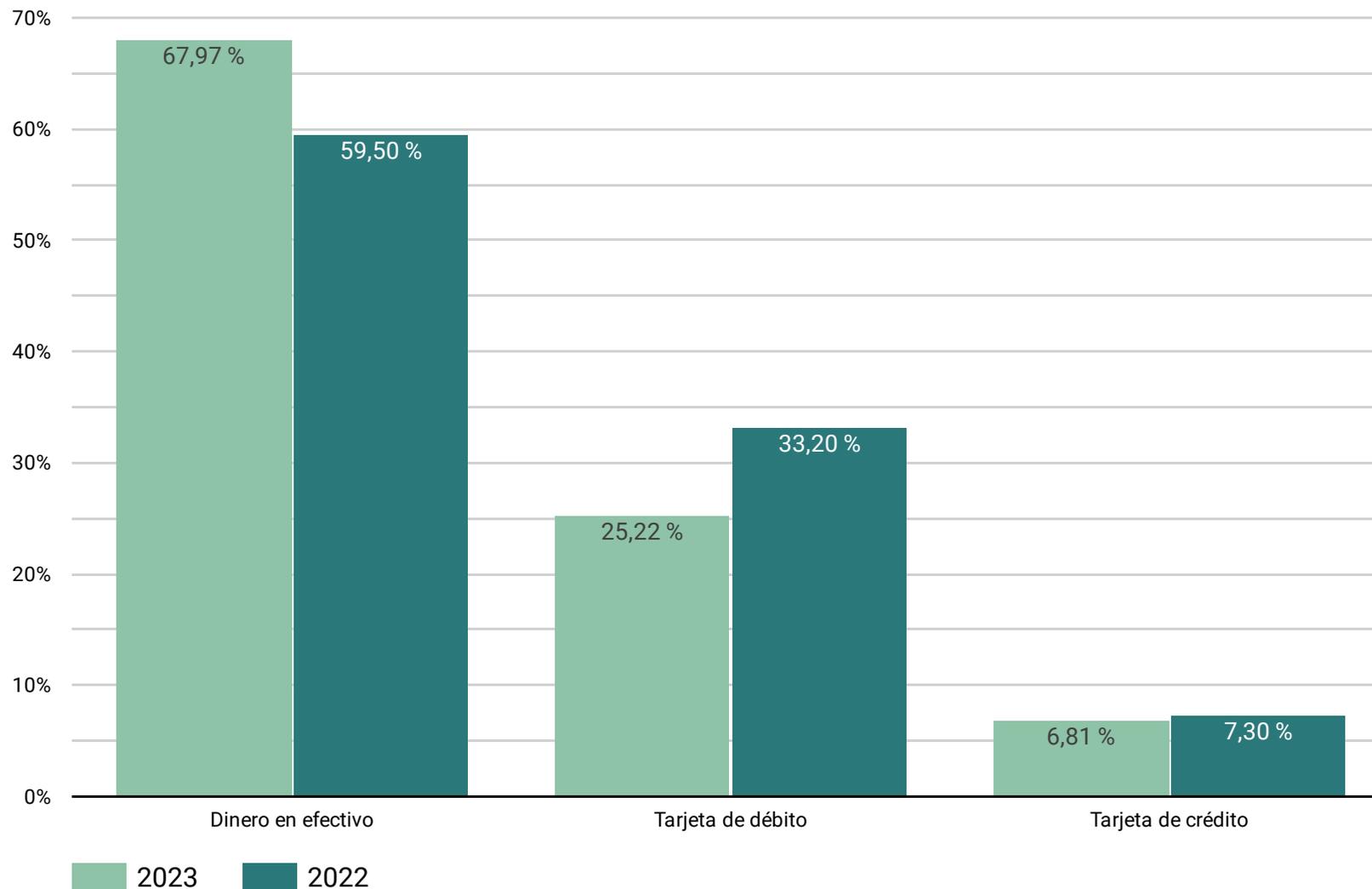
La opción "recomendación de comercios" se mantuvo relativamente estable, mientras que la cartelería en el comercio disminuyó en 3 puntos porcentuales con respecto a 2022.

Cómo se conoció cada billetera

	DNI ▾	Mercado Pago	BNA +	Modo
1. Recomendación de personas	57,38 %	58,50 %	40,82 %	25,00 %
5. Redes sociales	15,38 %	25,69 %	16,33 %	10,00 %
3. Recomendación del banco	10,40 %	2,37 %	30,61 %	45,00 %
2. Recomendación de comercios	8,11 %	7,11 %	10,20 %	20,00 %
4. Publicidad de TV, radio, mail	6,24 %	4,35 %	2,04 %	0,00 %
6. Cartelería en el comercio	2,49 %	1,98 %	0,00 %	0,00 %

USO DE BILLETERAS VIRTUALES

¿Cuál era su principal medio de pago previo a utilizar las billeteras?



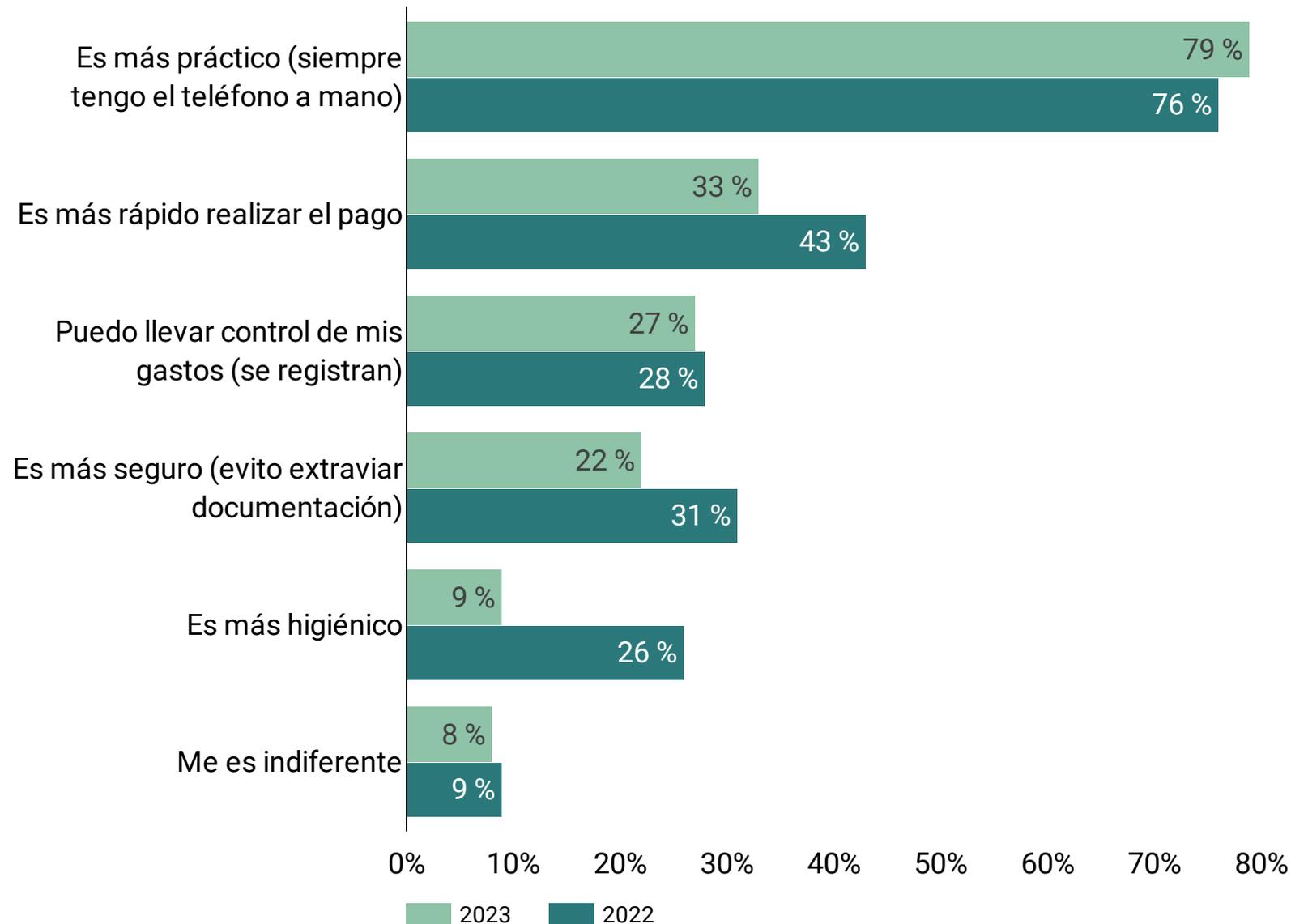
En 2023, el principal medio de pago previo a utilizar las billeteras era el efectivo, con casi un 70%. Casi un 10% más que en 2022.

El porcentaje de los que mencionaron la tarjeta de débito como el principal medio de pago previo a utilizar las billeteras fue del 25% para el 2023 mientras que en 2022 había sido del 33%.

Mientras que el porcentaje de los que mencionaron la tarjeta de crédito como el principal medio de pago previo a utilizar las billeteras fue de alrededor del 7% para ambos años.

USO DE BILLETERAS VIRTUALES

¿Qué diferencias le resultan más convenientes respecto del pago con tarjeta de débito/crédito o efectivo?



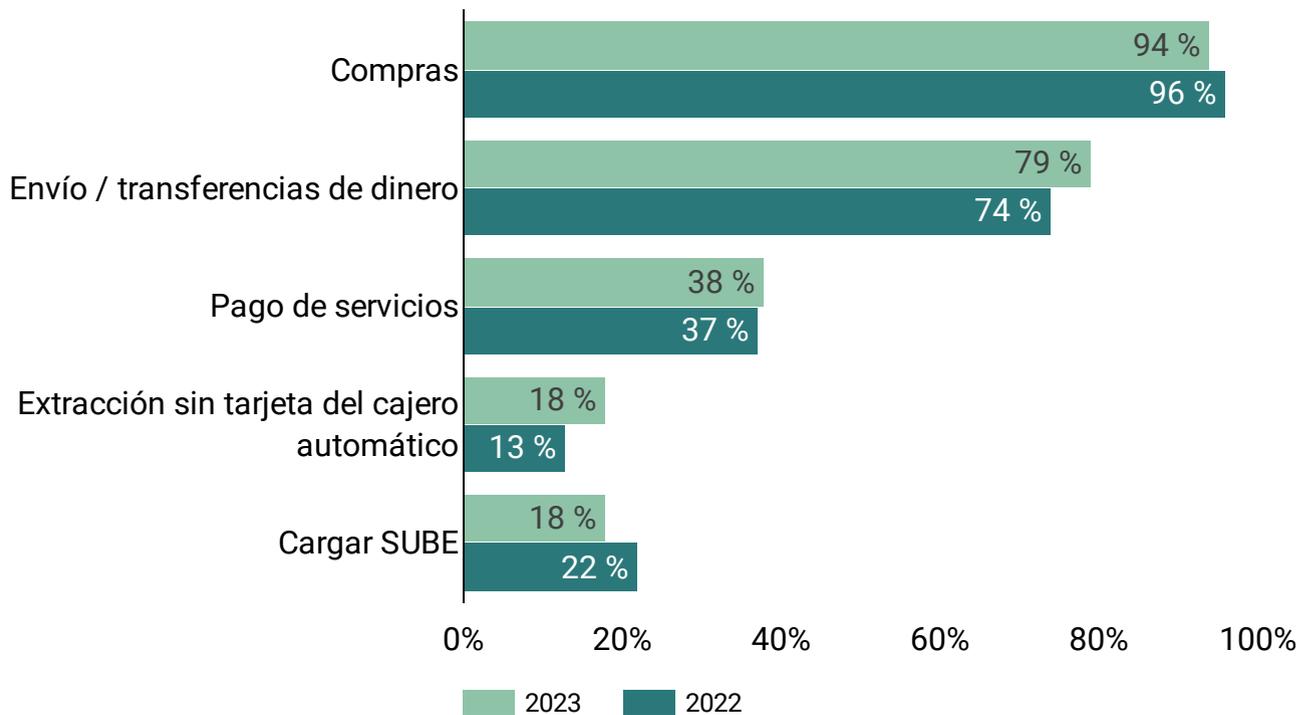
La diferencia más destacada es la practicidad, que fue elegida por el 79% de los encuestados. Esto se debe a que las billeteras virtuales se pueden usar desde un teléfono celular, que la mayoría de las personas tienen siempre a mano. Porcentaje similar al de 2022.

En segundo lugar, el 33% de los encuestados señaló que las billeteras virtuales son más rápidas que las tarjetas de débito/crédito o el efectivo. En 2022 el porcentaje era del 43%.

En tercer lugar, el 27% de los encuestados señaló que las billeteras virtuales les permiten llevar un mejor control de sus gastos, ya que los pagos se registran automáticamente. Porcentaje similar al de 2022.

USO DE BILLETAS VIRTUALES

¿Con qué motivos las utiliza?

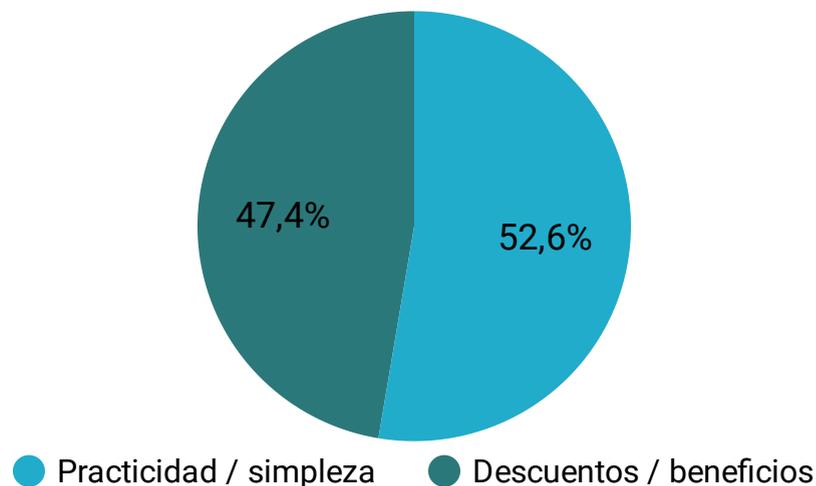


El principal motivo, al igual que en 2022, para utilizar billeteras virtuales, mencionado con una frecuencia del 96%, es el de realizar compras.

El 79% de los usuarios utiliza las billeteras virtuales para enviar dinero a otros usuarios.

Mientras que el 38% de los usuarios utiliza las billeteras virtuales para pagar servicios.

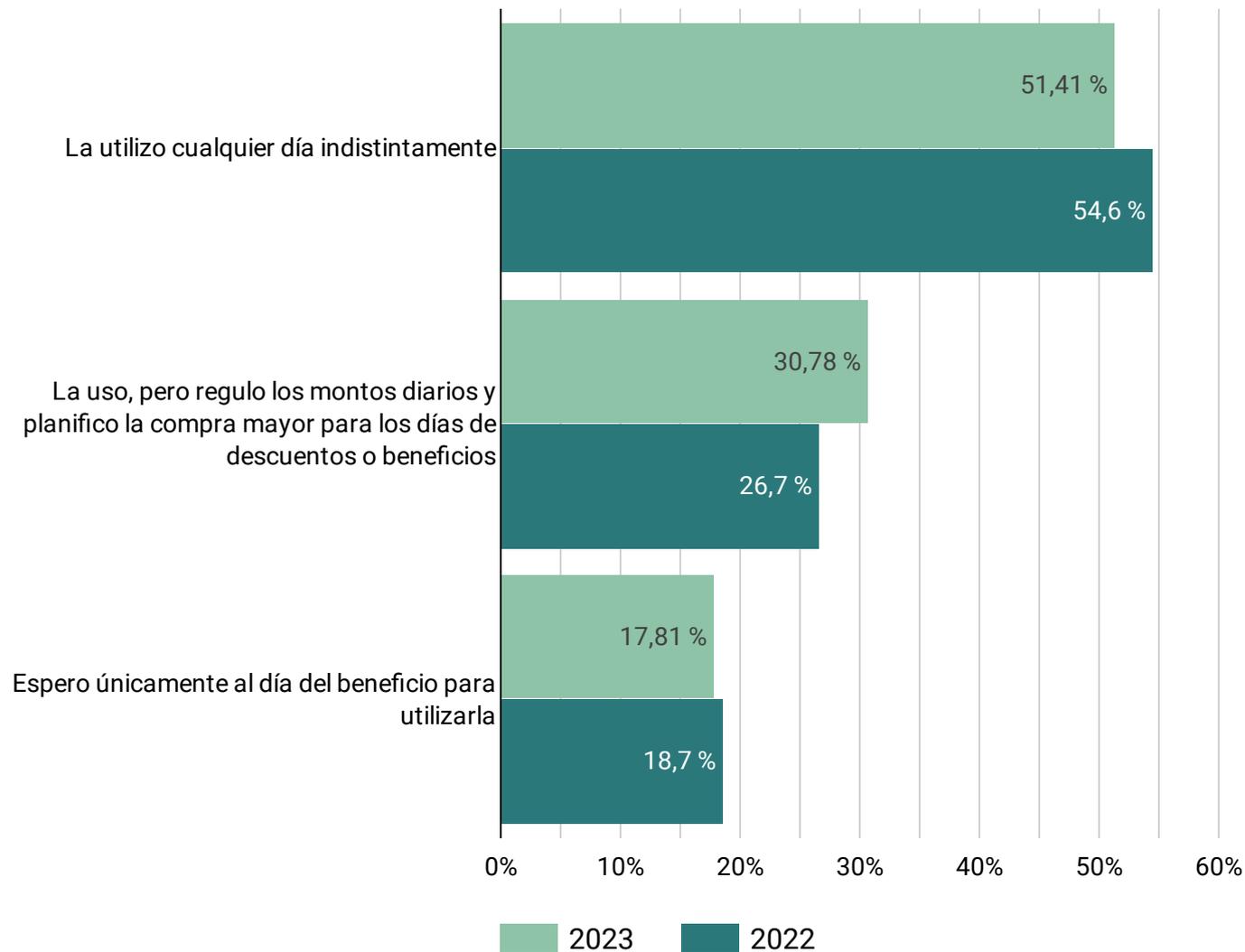
Si marcó compras: ¿Cuál es el motivo principal?



Entre quienes mencionaron esta opción, el 52.6% señaló que prefiere pagar sus compras mediante billeteras virtuales por su practicidad y simpleza. Mientras el 47,4% optó por los descuentos y beneficios que ofrecen las billeteras virtuales.

USO DE BILLETERAS VIRTUALES

Si su billetera tiene beneficios, ¿Cuándo la utiliza?

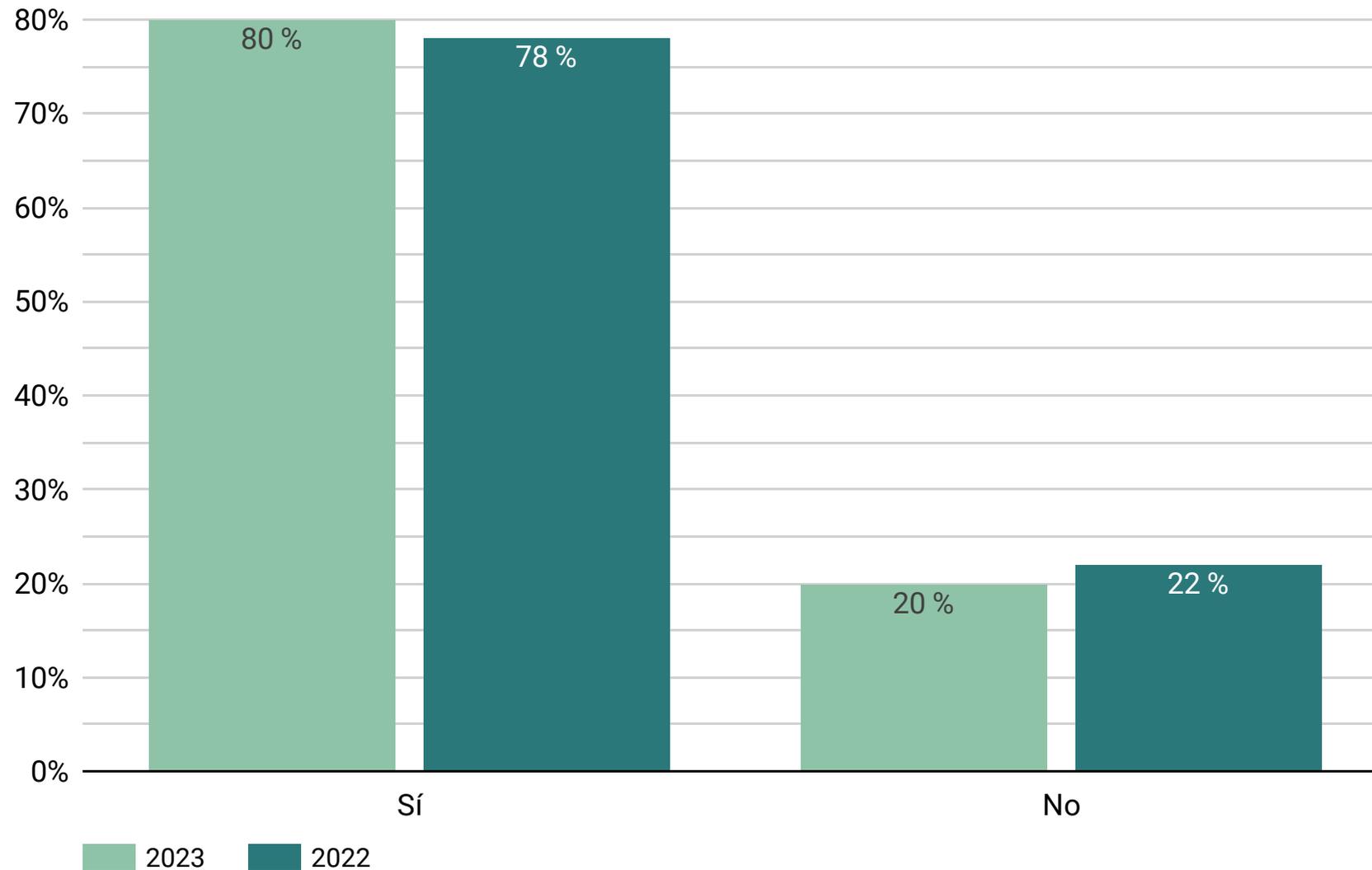


Al igual que en 2022, alrededor del 50% de los encuestados indicó que utiliza su billetera virtual cualquier día de la semana sin considerar la existencia o no de beneficios.

En tanto que alrededor del 18% de las personas prefiere esperar los días en los que se ofrecen beneficios para utilizarla, como en 2022.

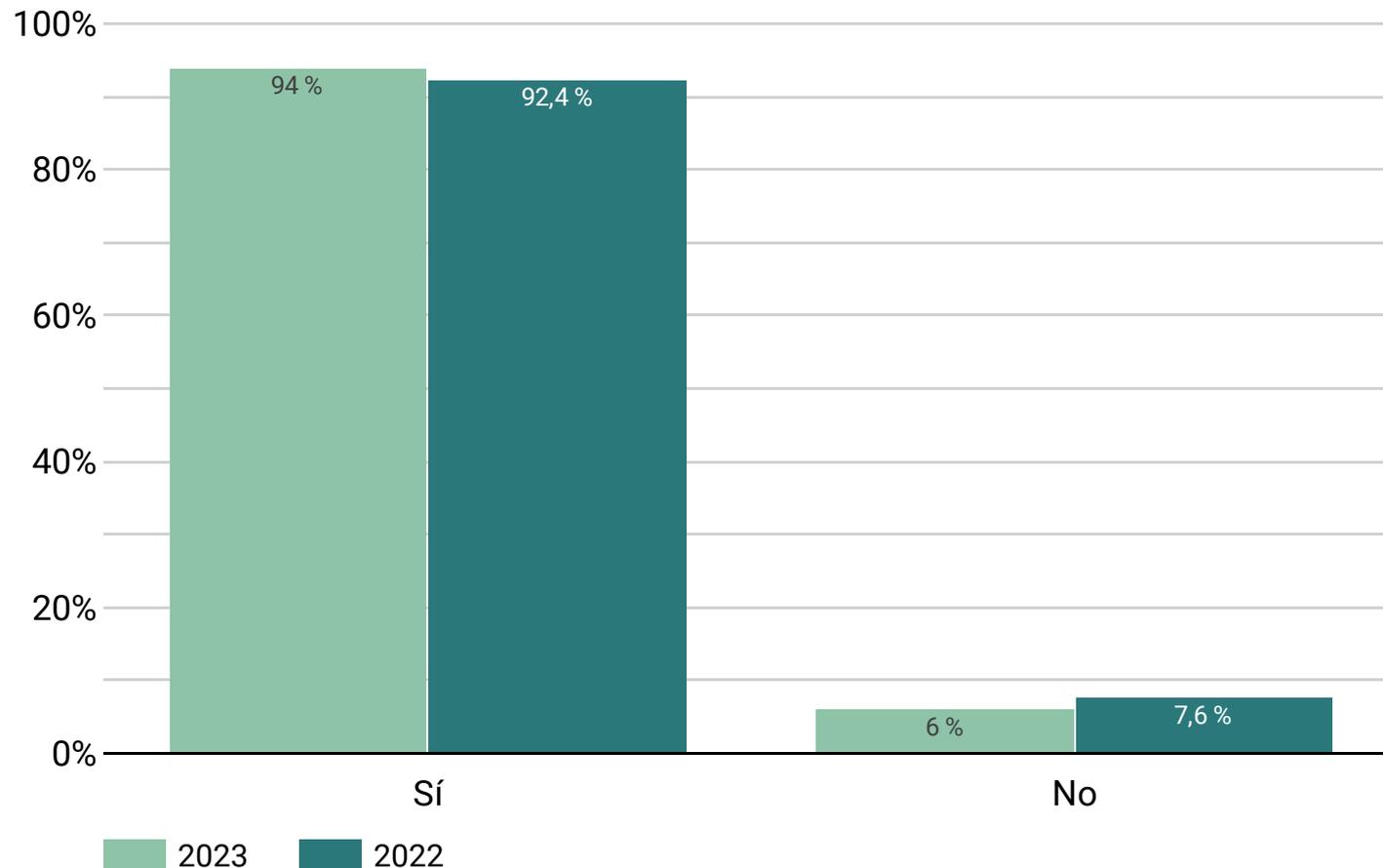
USO DE BILLETAS VIRTUALES

¿Cree que hay suficientes comercios adheridos a los pagos con billetera virtual?



USO DE BILLETAS VIRTUALES

¿Cree que la aplicación de su billetera es sencilla / fácil de usar?



Similar a 2022, el 94% consideró que la billetera virtual que utiliza con mayor frecuencia es sencilla y fácil de usar.

La edad promedio de quienes ofrecieron esta respuesta es de 30 años.

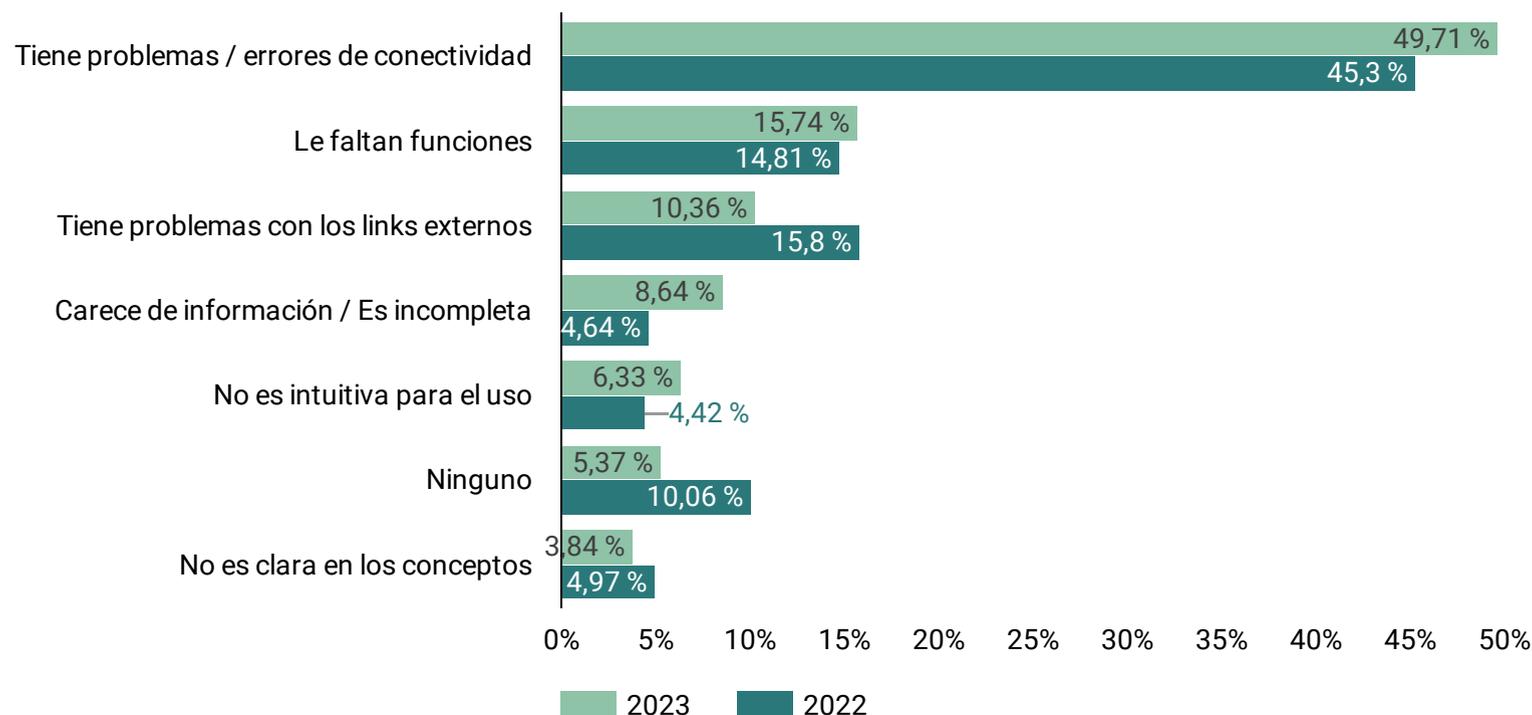
Entre el 6% que opinó que su billetera virtual no es sencilla y fácil de usar, la edad promedio es de 49 años.

Entre ambos grupos, como en 2022, se observa una diferencia estadística significativa.

Respuesta	Edad promedio 2022	Edad promedio 2023
Sí	32	30
No	42	49

USO DE BILLETAS VIRTUALES

¿Qué problemas identifica?



Del total de problemas seleccionados por los usuarios, el más común es la problemática y errores de conectividad. Representando en 2023, el 49,71% de los problemas, mientras que en 2022 el porcentaje fue de 45,3%.

El segundo problema más común reportado en 2023 es la falta de funciones. Mientras que en 2022 fue la problemática con los links externos.

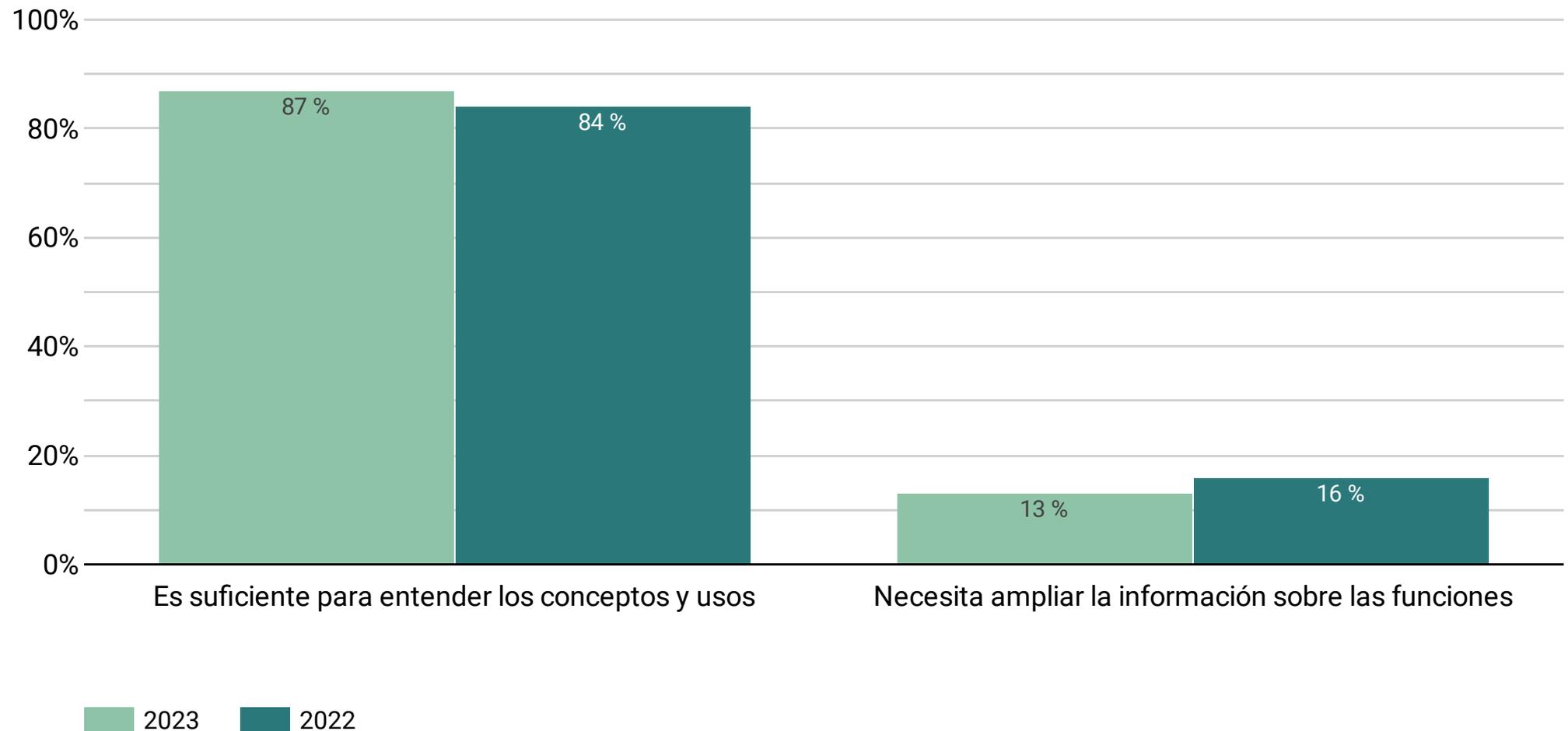
Problemas identificados según billetera virtual

5. Tiene problemas / errores de conectividad	DNI ▾	Mercado Pago
2022	63,8 %	51,1 %
2023	53,07 %	52,48 %

Del total de problemas seleccionados por los usuarios de las dos billeteras virtuales más utilizadas, el más común es la problemática y errores de conectividad. Siendo mayor al 50% en ambos períodos.

USO DE BILLETAS VIRTUALES

¿Cree que la información suministrada por el prestador es clara?



El gráfico muestra que el 87% de los usuarios de billeteras virtuales consideran que la información proporcionada por los proveedores de servicios es suficiente. Esto significa que la mayoría de los usuarios están satisfechos con la claridad de la información. El porcentaje es similar al 2022.

USO DE BILLETERAS VIRTUALES

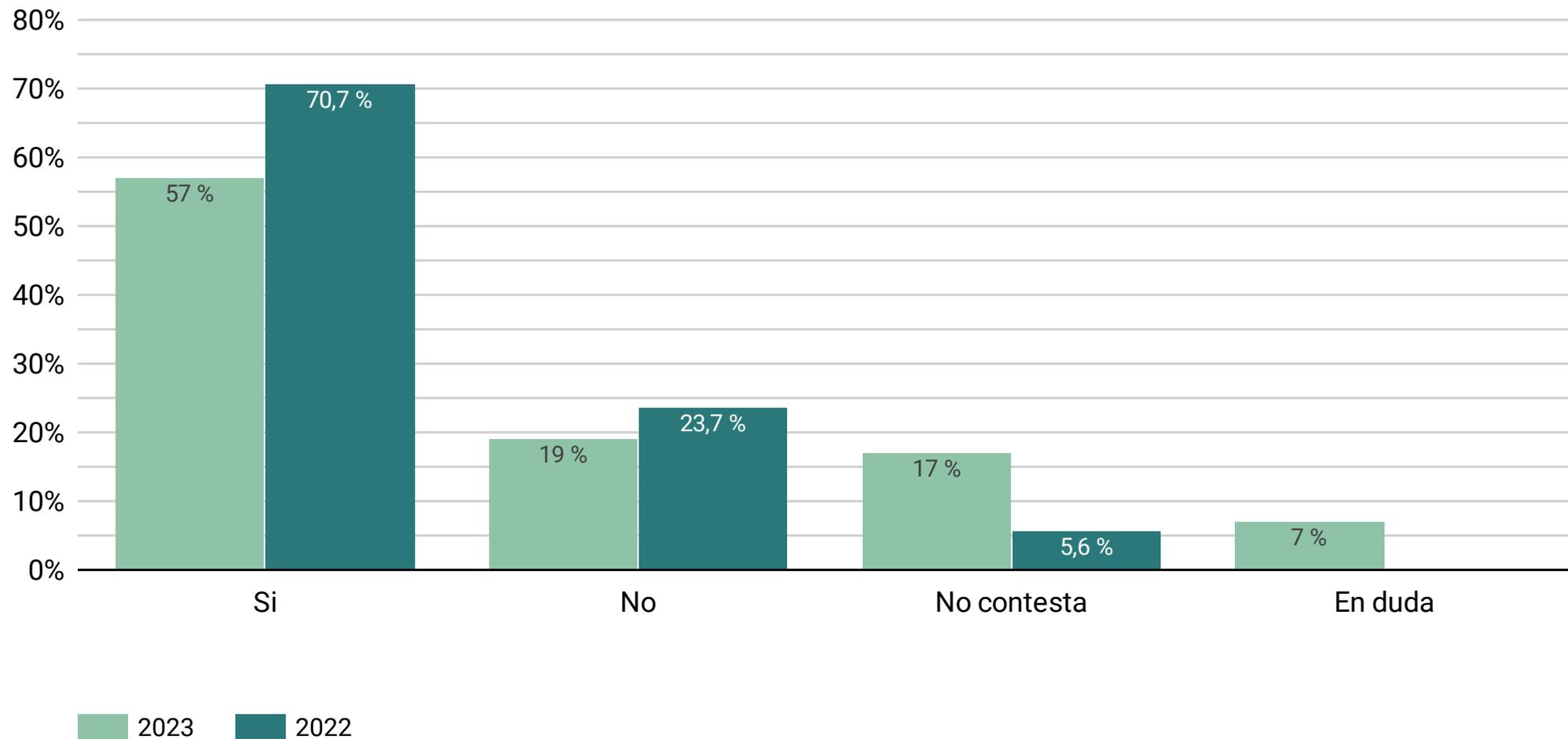
¿Cuáles son los inconvenientes más habituales con el uso general?

Orden ▲	2023	2022
1° lugar	Saturación constante del sistema	Saturación constante del sistema
2° lugar	Falta de rubros adheridos	% de descuento / Monto de reintegro
3° lugar	% de descuento / Monto de reintegro	Comercios atestados / Falta de comercios adheridos
4° lugar	Falta de comercios adheridos	Falta de rubros adheridos
5° lugar	Comercios atestados	-

Al igual que en 2022 al momento de señalar cuáles son los inconvenientes de orden general más relevantes en relación al uso de las billeteras virtuales, los encuestados mencionaron de manera más frecuente la "saturación constante de sistema". Y en segundo lugar, hicieron alusión a la falta de rubros adheridos. Mientras que el "% de descuentos y monto de reintegro" cayó un lugar con respecto a 2022.

USO DE BILLETAS VIRTUALES

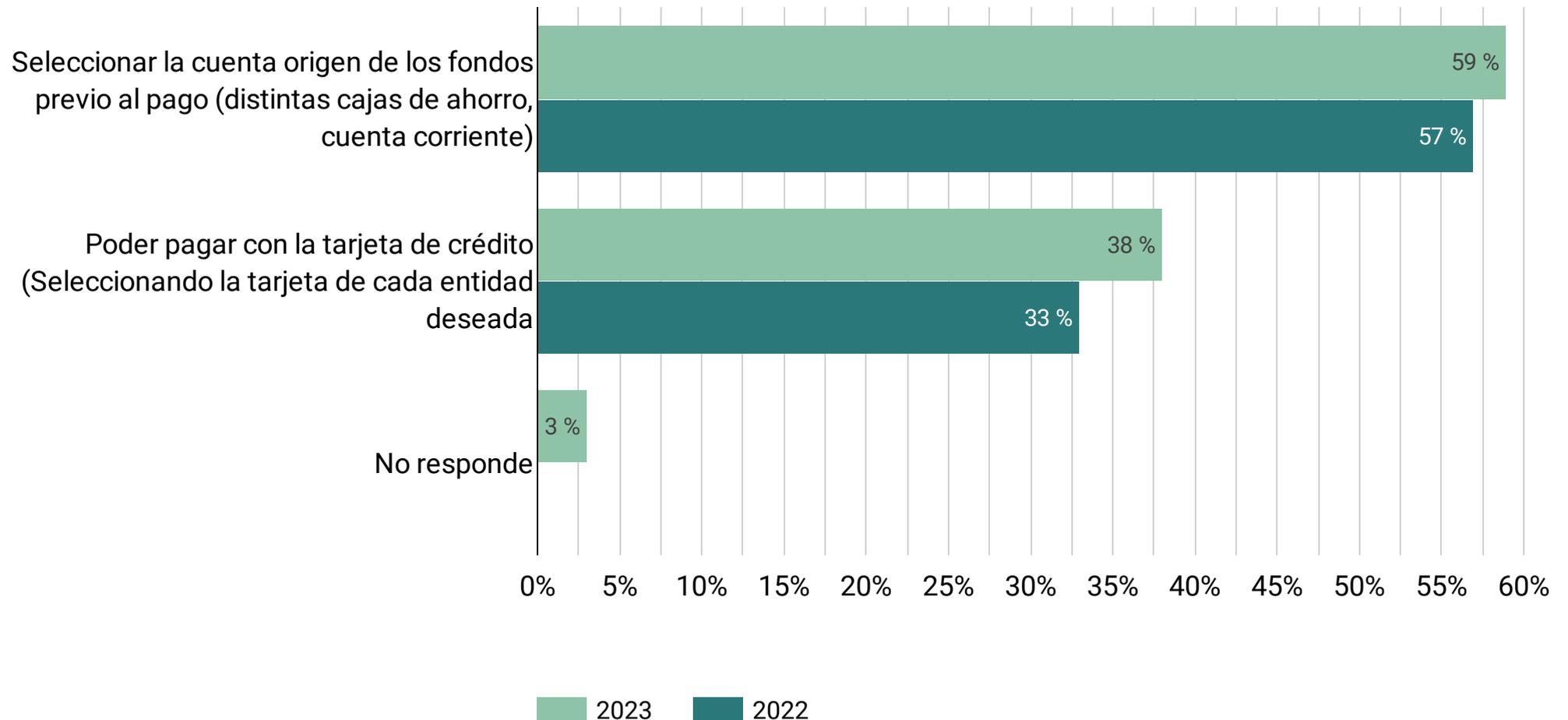
¿Cree que en un futuro únicamente se utilizarán medios de pago digital?



En 2022, el 70% de los encuestados creía que en el futuro únicamente se utilizarían medios de pago digital. En 2023, este porcentaje disminuyó a 57%. Esto representa una disminución de 13 puntos porcentuales en un solo año.

USO DE BILLETERAS VIRTUALES

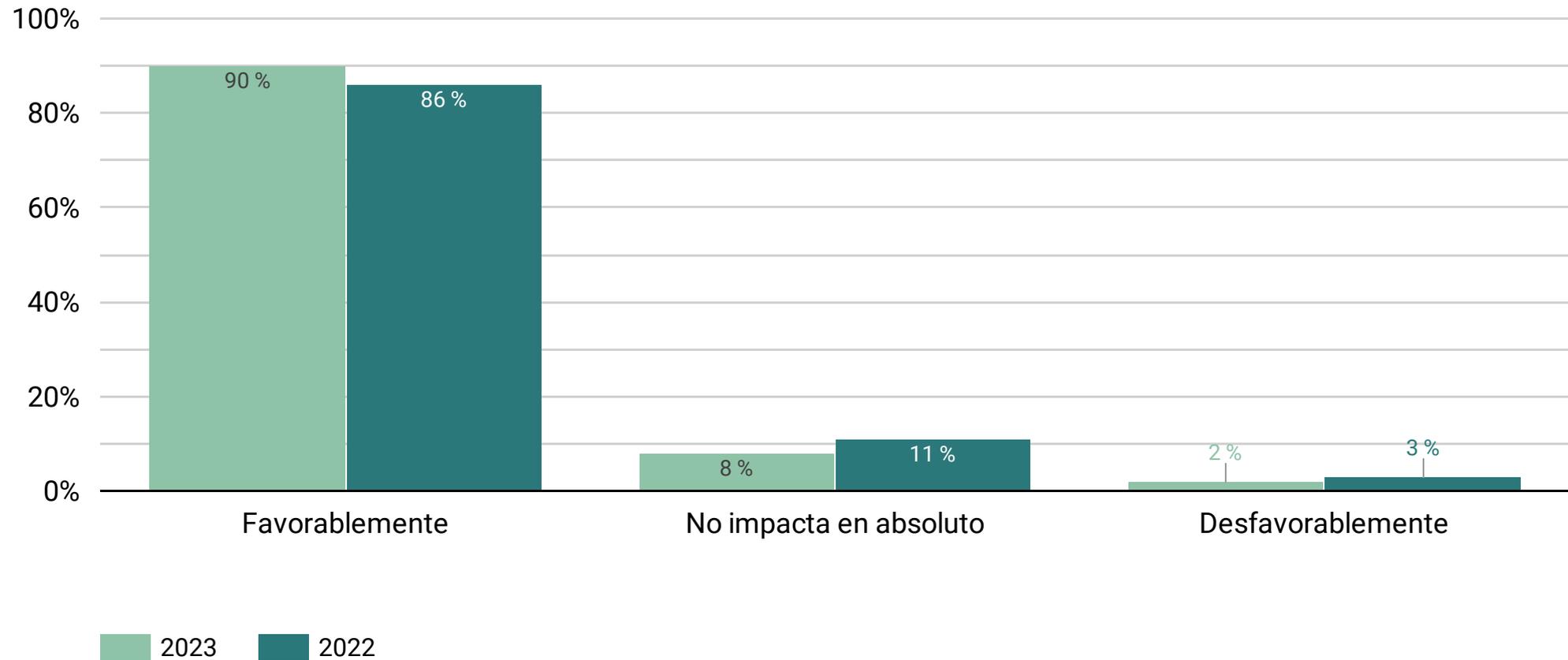
¿Cuál de las siguientes funciones utilizaría si estuvieran disponibles?



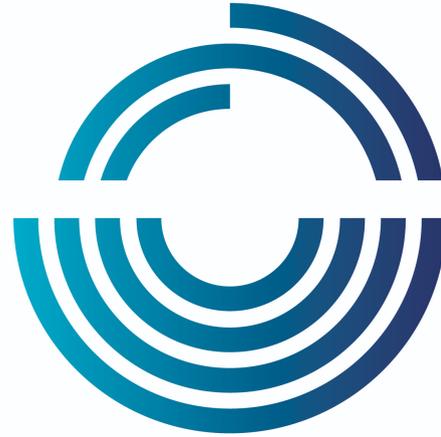
El gráfico muestra que casi el 60% de los usuarios de billeteras virtuales afirman que utilizarían la función "Seleccionar la cuenta origen de los fondos previo al pago", si estuviera disponible. Mientras que el 40% se inclinó por "Poder pagar con la tarjeta de crédito". Los porcentajes son similares al 2022.

USO DE BILLETAS VIRTUALES

Cómo cree que impacta la tecnología en las finanzas domésticas / personales?



Como en 2022, casi la totalidad de los encuestados considera que la tecnología impacta positivamente en las finanzas.



Observatorio Universitario de la Ciudad

 www.ufasta.edu.ar/observatorio

 observatorio@ufasta.edu.ar

 [observatorioUFASTA](https://www.facebook.com/observatorioUFASTA)

 [@observatoriofas](https://twitter.com/observatoriofas)