

# Conocimiento, Impacto y Usos de Billeteras Virtuales

---

Mar del Plata, diciembre 2022



# CONOCIMIENTO, IMPACTO Y USOS DE BILLETAS VIRTUALES

---

Mar del Plata, diciembre 2022

## **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

## **Agradecimiento**

Ing. Leandro Vega



# INTRODUCCIÓN

En el marco de la vinculación entre el Programa de Fortalecimiento para el Desarrollo Organizacional y la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad F.A.S.T.A., con colaboración de la cátedra “Administración de Ventas” y el Observatorio Universitario de la Ciudad de la Universidad F.A.S.T.A.; el proyecto “Radiografía del Consumo del Cliente en la Economía Digital” busca evaluar las actitudes de las personas frente a las herramientas que utilizan las organizaciones comerciales en la economía digital.

Por ello, se realizó una investigación a los fines de determinar el nivel de conocimiento y los tipos de uso de las Billeteras Digitales en la población del Partido de General Pueyrredon.

El trabajo de campo realizado por los alumnos de la cátedra “Administración de Ventas” permitió obtener una muestra de setecientos (700) individuos mayores de edad.

Los resultados pretenden identificar las actitudes de las personas frente a las nuevas tecnologías así como su relación con las empresas prestadoras, determinando cuáles son las ventajas y desventajas percibidas al momento del uso del servicio.

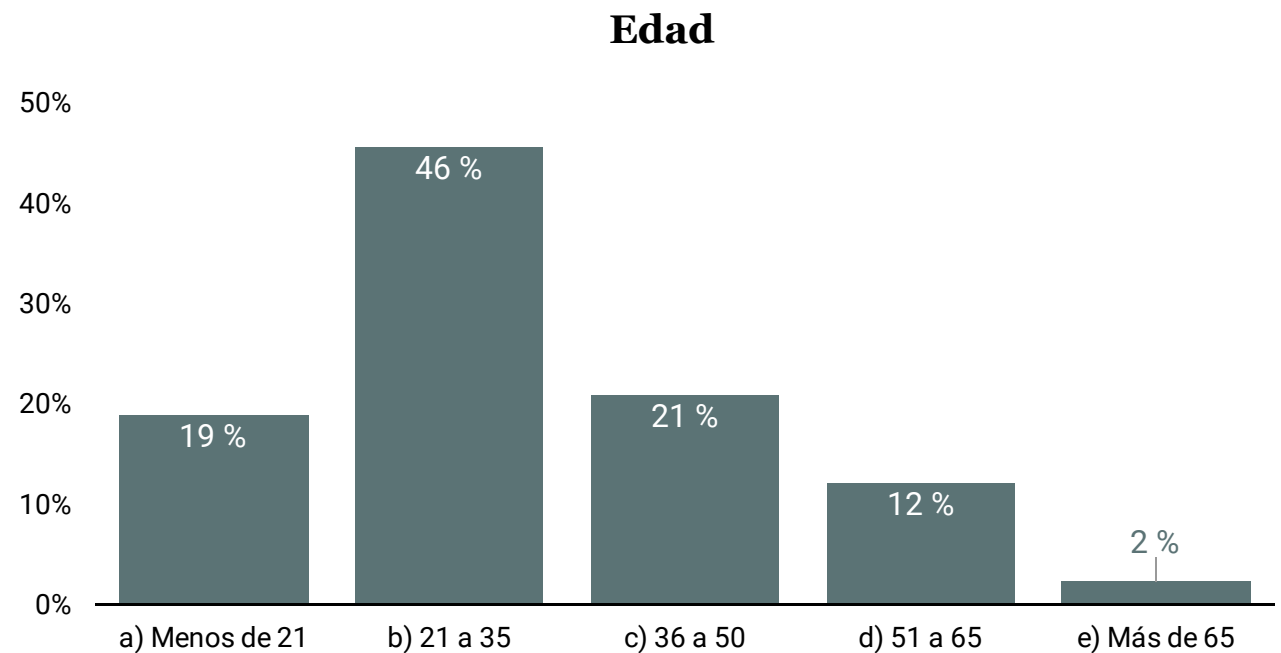
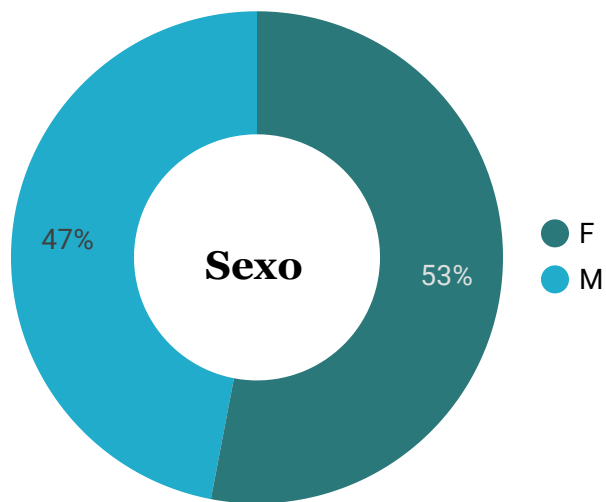


# PERFIL DE LA MUESTRA

Se trabajó en base a una muestra compuesta por 700 personas con al menos 18 años cumplidos.

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

**n=700**

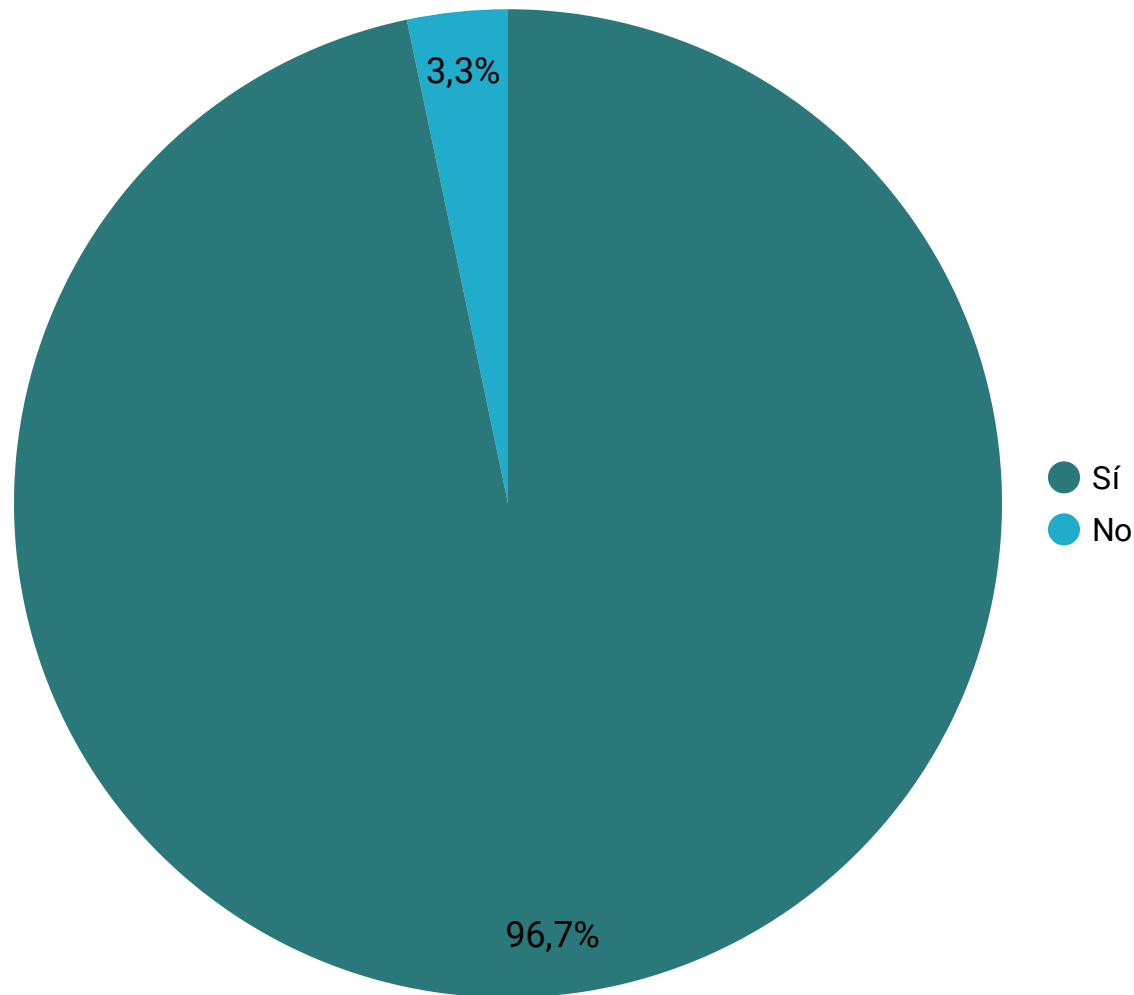


Edad Promedio  
**33**

Desvío Estándar  
**13,93**

# USO DE BILLETAS VIRTUALES

¿Utiliza alguna billetera virtual frecuentemente?



Del total de encuestados, el 96,7% aseguró que utiliza alguna billetera virtual de manera frecuente mientras que el 3,3% afirmó que no lo hace.

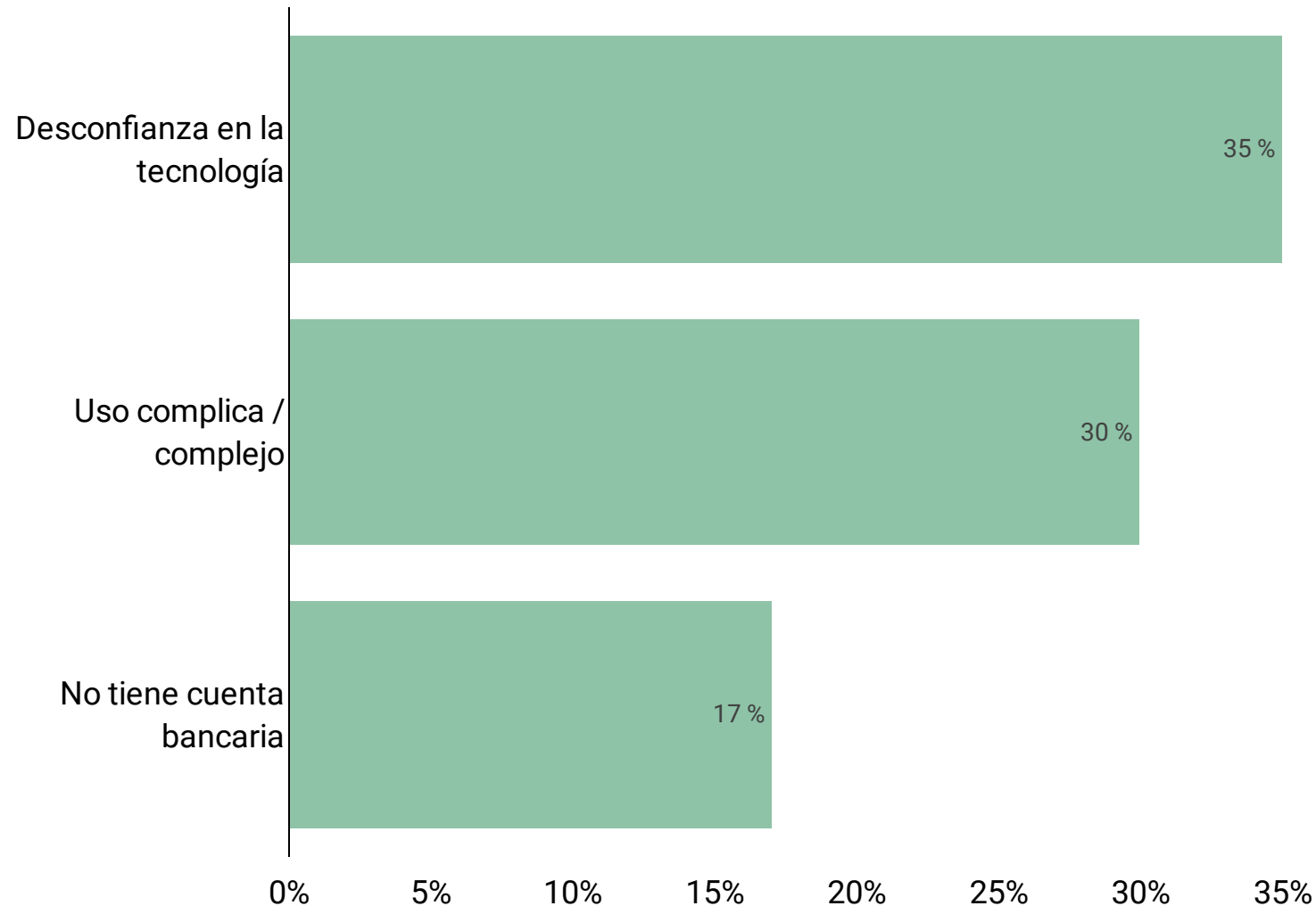
Entre quienes utilizan este servicio, la edad promedio es de 32 años.

Entre quienes no lo hacen la edad promedio es de 40 años.

Respuesta	Edad promedio
Sí	33
No	40

# USO DE BILLETAS VIRTUALES

## ¿Por qué no las utiliza?



El principal motivo mencionado por quienes no utilizan alguna billetera virtual es la "desconfianza en la tecnología".

La segunda razón es la "complejidad o complicaciones para su uso".

El tercer motivo se relaciona con carecer de una cuenta bancaria.

# USO DE BILLETERAS VIRTUALES

---

¿Qué billeteras utiliza con mayor frecuencia?



1. Cuenta DNI



2. Mercado Pago



3. BNA+



4. Modo



5. UALA



6. Lemon Cash



7. Payway (TodoPago)

En este caso se solicitó a los encuestados que mencionaran las billeteras que utilizan de manera habitual, pudiendo indicar más de una.

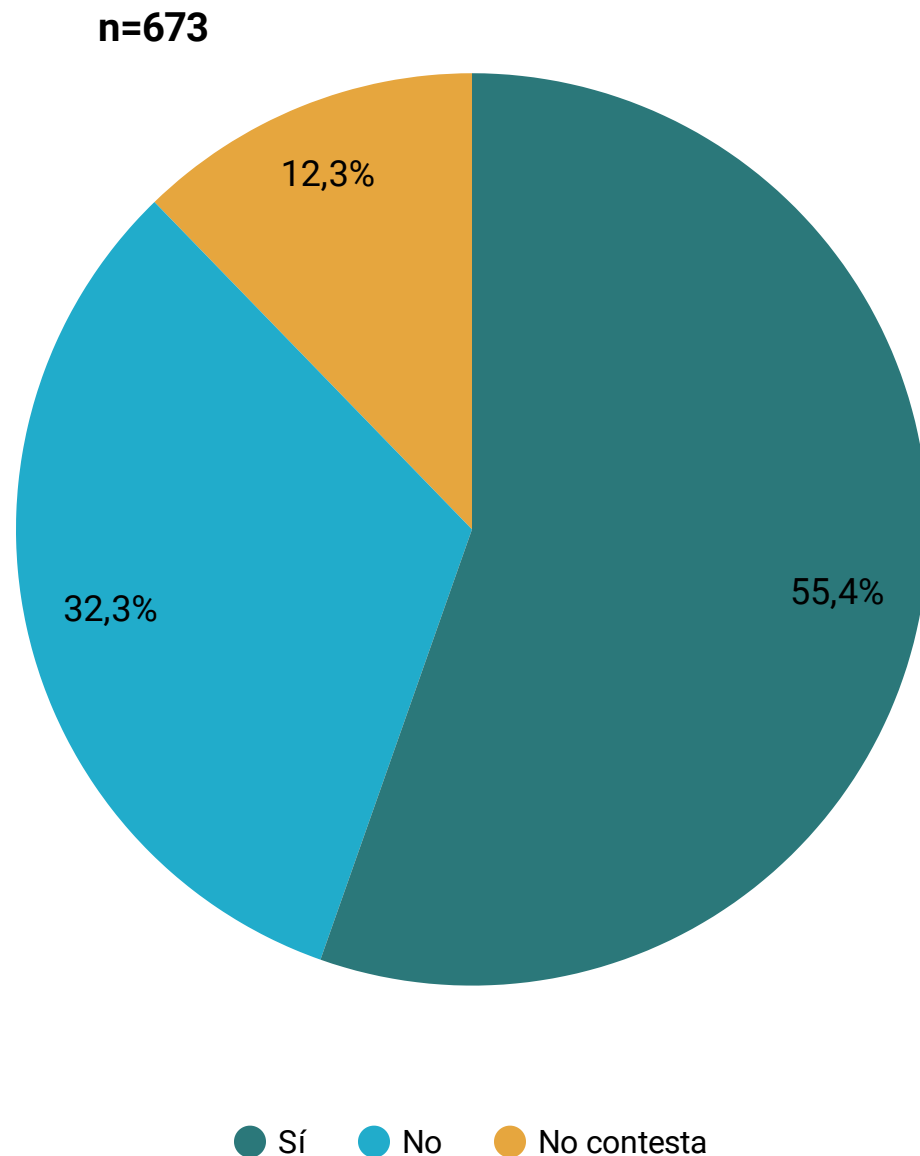
Luego se les solicitó que determinaran cuáles de ellas son las que utilizan con mayor frecuencia.

Al comparar los porcentajes de elección como primera opción de cada billetera virtual, se observa una gran diferencia entre Cuenta DNI y el resto.

De hecho, casi que duplica a Mercado Pago, que está en segundo lugar.

# USO BILLETERAS VIRTUALES

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



Billetera	Como primera opción ▾	Tenían cuenta en el banco	Nuevos clientes	Edad promedio de nuevos clientes
Cuenta DNI	53,8 %	65 %	35 %	32
BNA +	11,1 %	81,3 %	18,7 %	31
Modo	2,5 %	82,4 %	17,6 %	39

Entre los que poseen Cuenta DNI, el 53,8% la mencionó como primera opción.

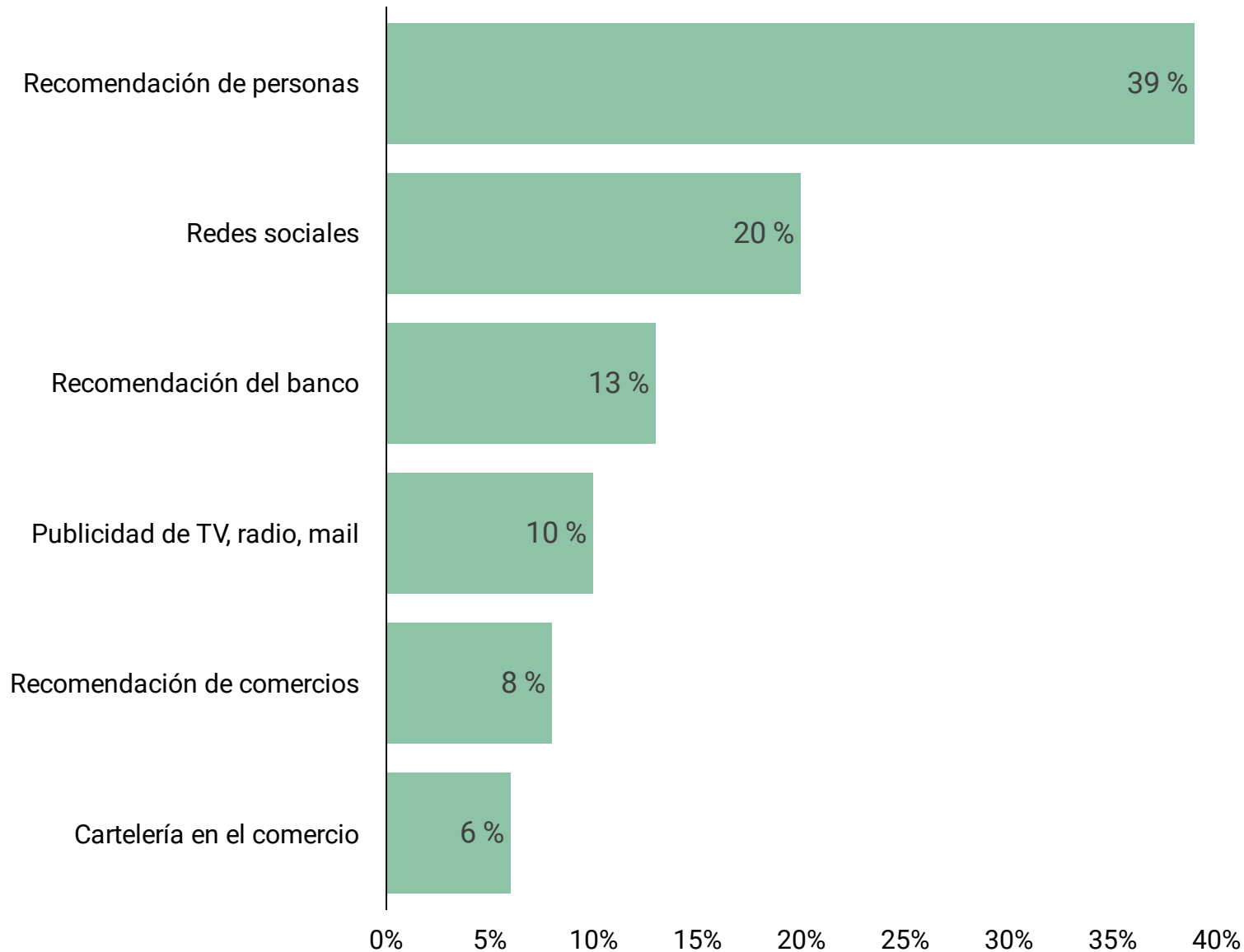
Asimismo se observa que el 65% de ellos indicó que ya poseía una cuenta bancaria en Banco Provincia, mientras que el 35% restante no, por lo que se los considera como nuevos clientes.

El 55,4% de los encuestados indicó que ya poseía una cuenta bancaria relacionada con la billetera virtual que utiliza con mayor frecuencia.



# CONOCIMIENTO DE BILLETAS VIRTUALES

## ¿Cómo conoció la billetera virtual?

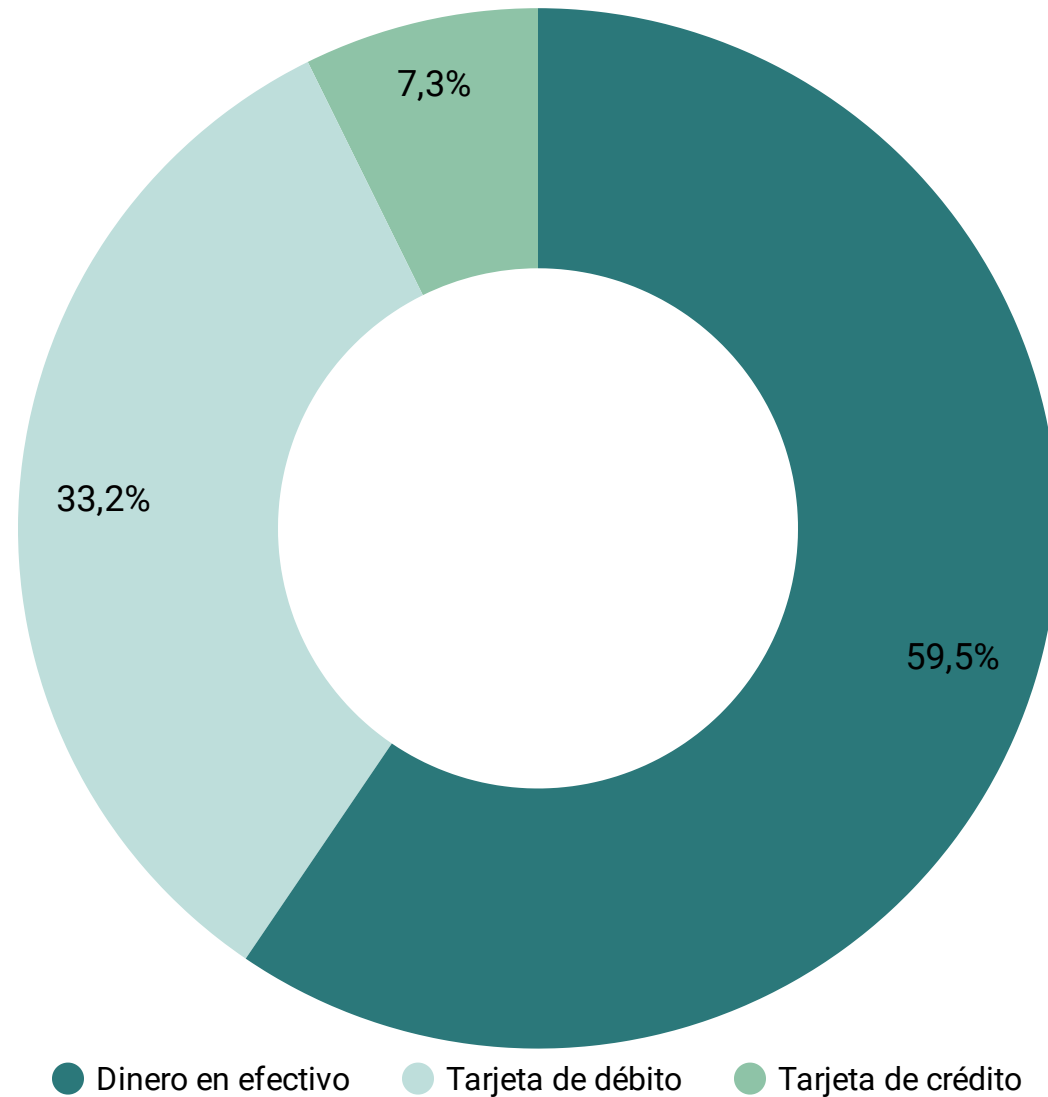


El 39% de las personas encuestadas aseguró haber conocido la billetera virtual que utiliza con mayor frecuencia a través de "recomendaciones de personas".

Otras formas de haber conocido el servicio fue mediante "redes sociales" o la "recomendación del banco", entre otras.

# USO DE BILLETERAS VIRTUALES

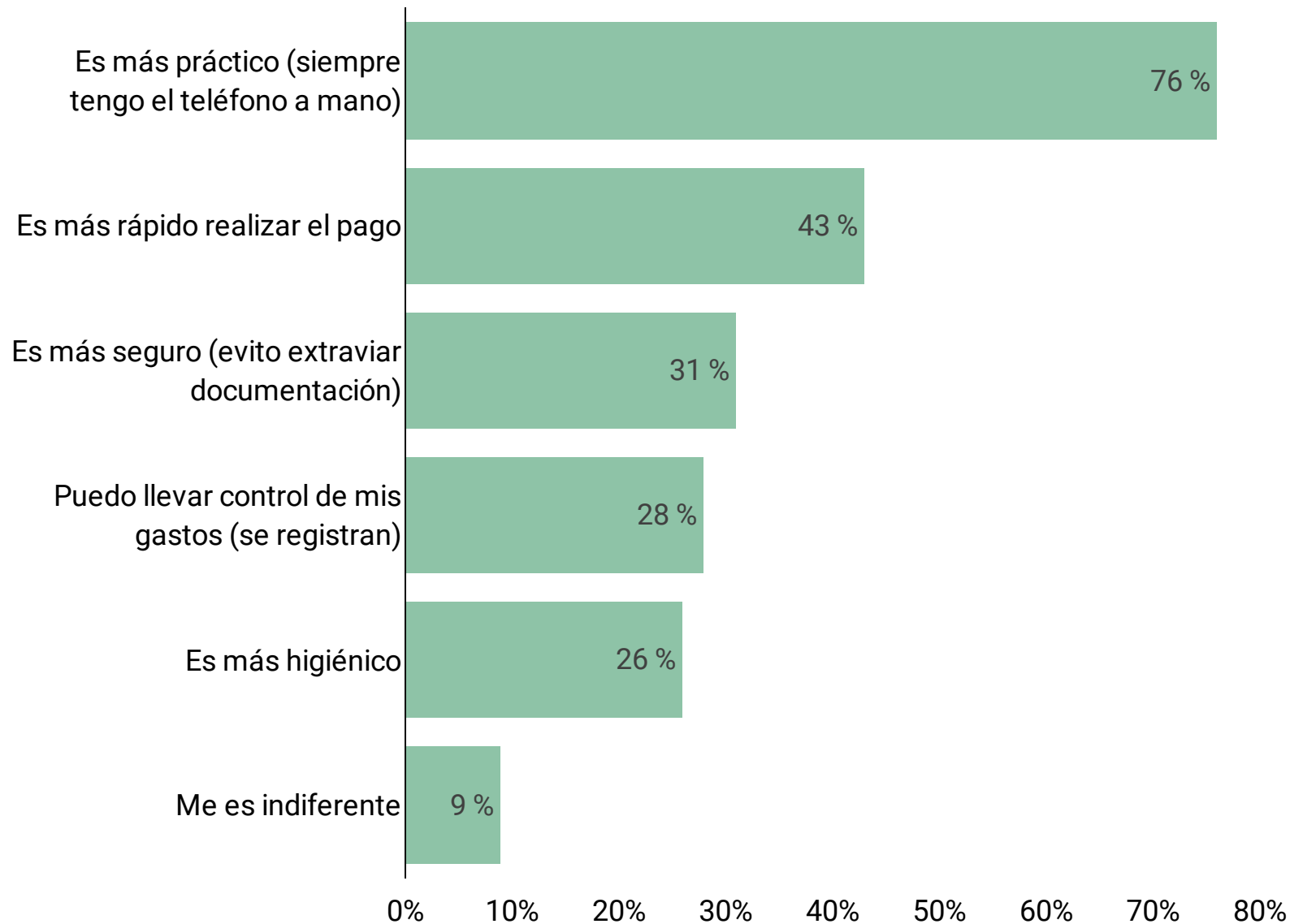
¿Cuál era su principal medio de pago previo a utilizar las billeteras?



El 59,5% de los encuestados señaló que el principal medio de pago utilizado antes de acceder a los servicios de las billeteras virtuales era el "dinero en efectivo".

# USO DE BILLETAS VIRTUALES

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

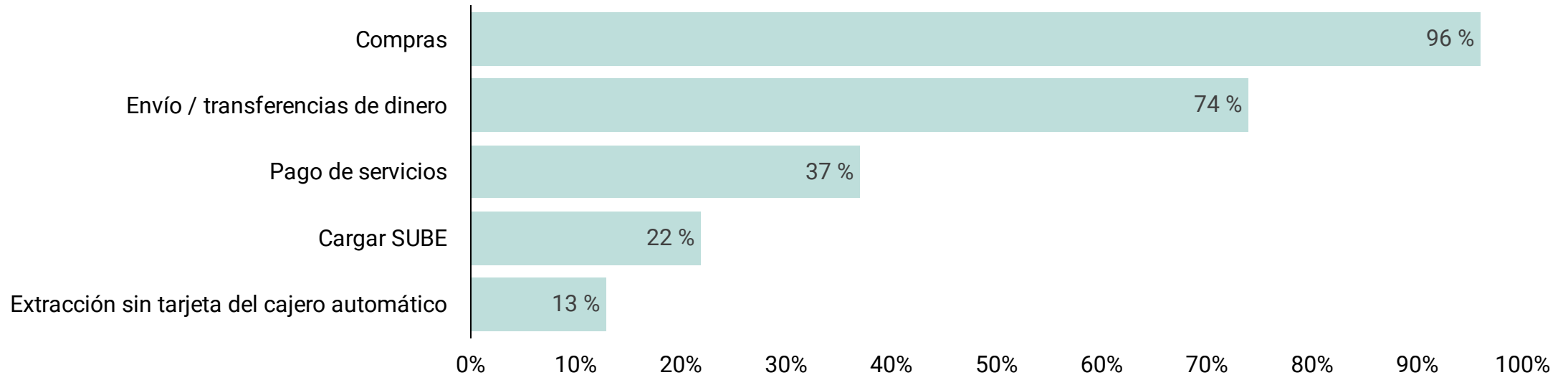


Al indicar qué ventajas poseen las billeteras virtuales con respecto a otros medios de pago, la opción más elegida por los encuestados se relaciona con que "es más práctico", vinculando este hecho con la portabilidad de los teléfonos celulares.

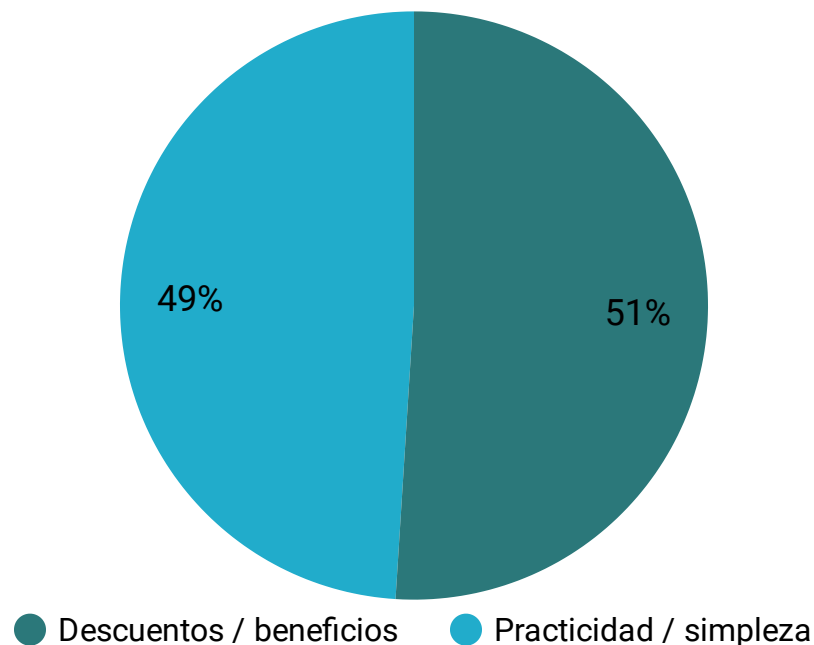
Otras razones mencionadas con alta frecuencia se relacionan con que "es más rápido realizar el pago" o con que es "más seguro".

# USO DE BILLETAS VIRTUALES

## ¿Con qué motivos las utiliza?



## Si marcó compras: ¿Cuál es el motivo principal?

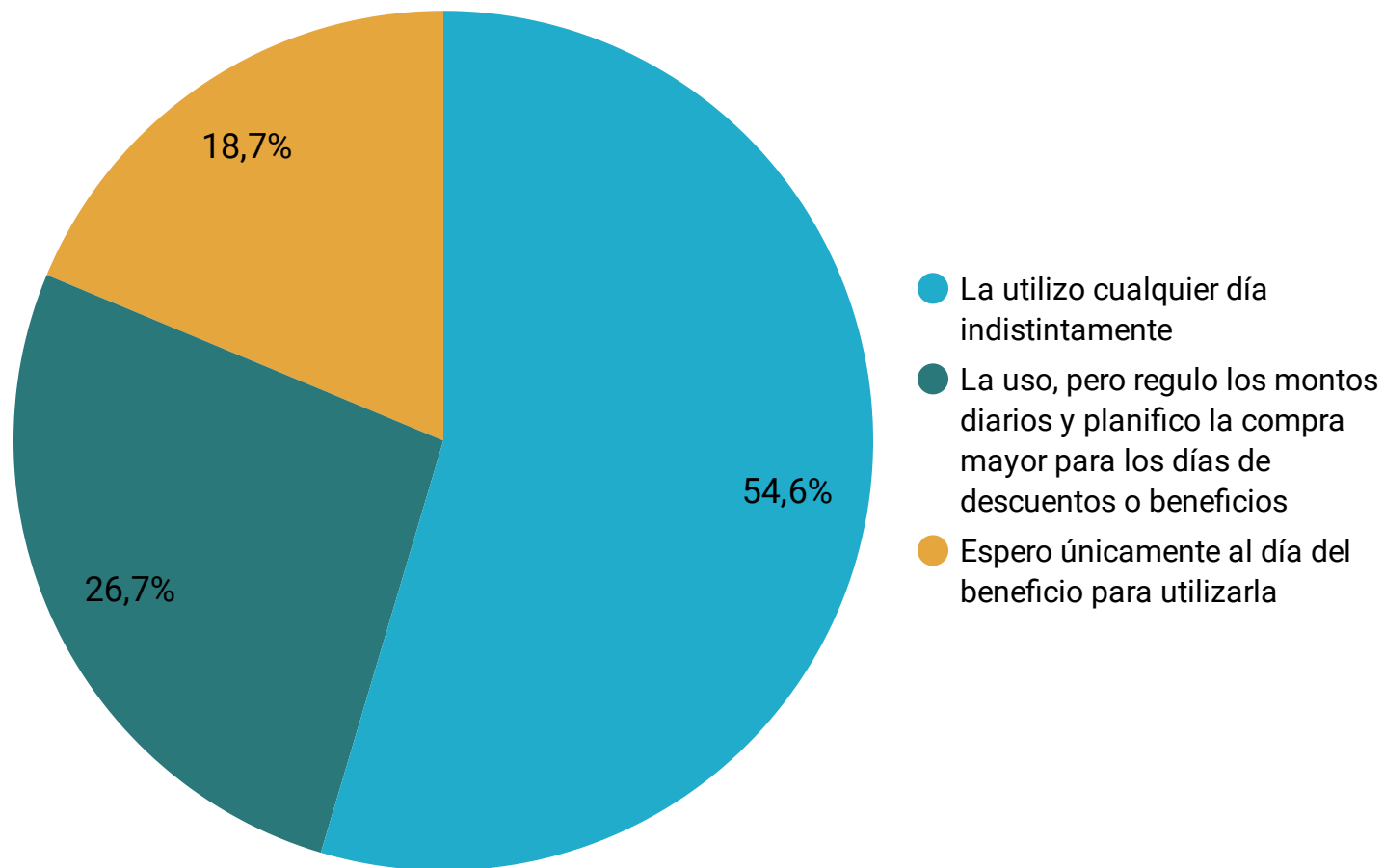


El principal motivo para utilizar billeteras virtuales, mencionado con una frecuencia del 96%, es el de realizar compras.

Entre quienes mencionaron esta opción, el 51% señaló que prefiere pagar sus compras mediante billeteras virtuales para aprovechar descuentos y/o beneficios.

# USO DE BILLETAS VIRTUALES

Si su billetera tiene beneficios, ¿Cuándo la utiliza?

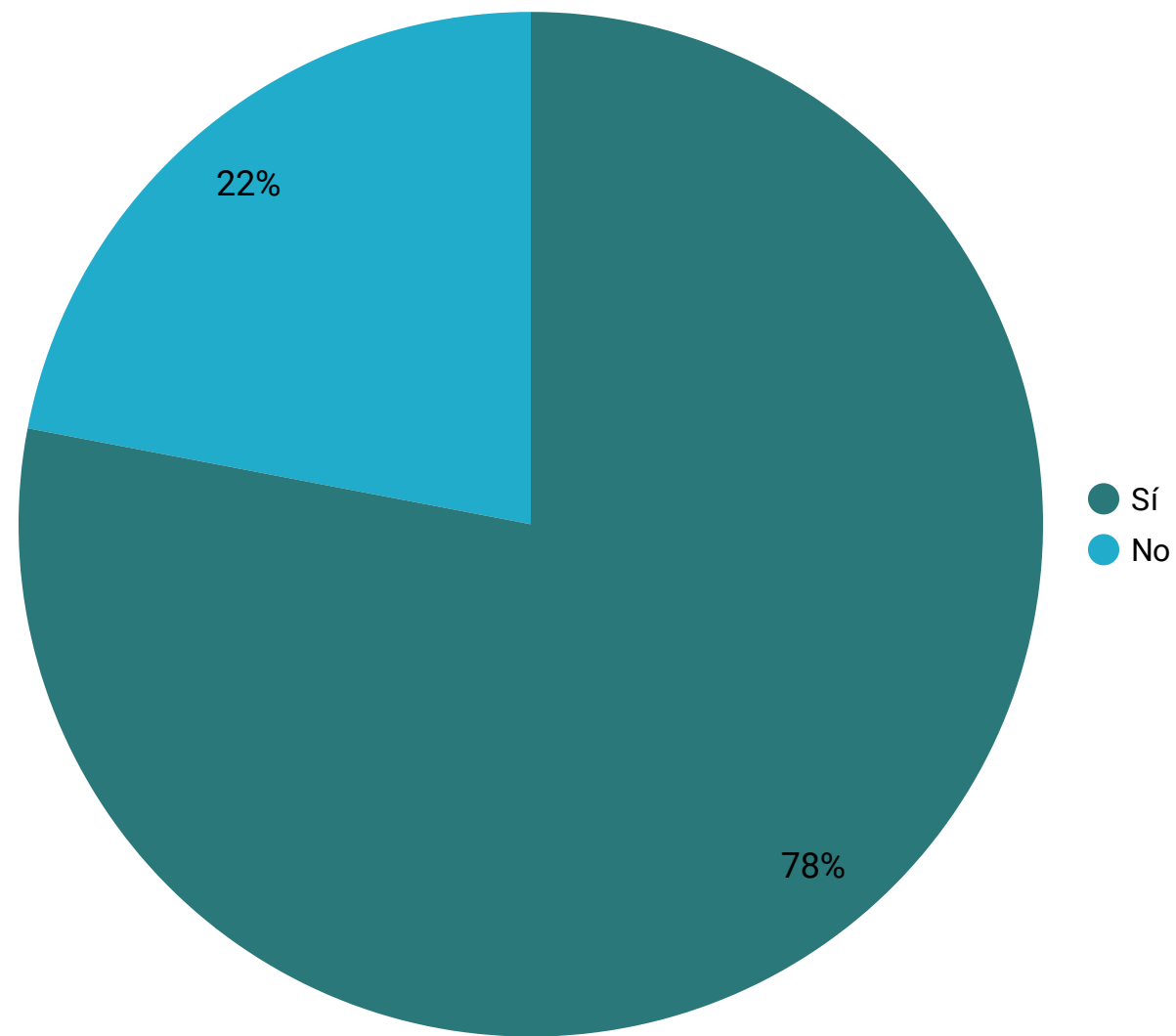


El 54,6% de los encuestados indicó que utiliza su billetera virtual cualquier día de la semana sin considerar la existencia o no de beneficios.

En tanto que el 18,7% de las personas prefiere esperar los días en los que se ofrecen beneficios para utilizarla.

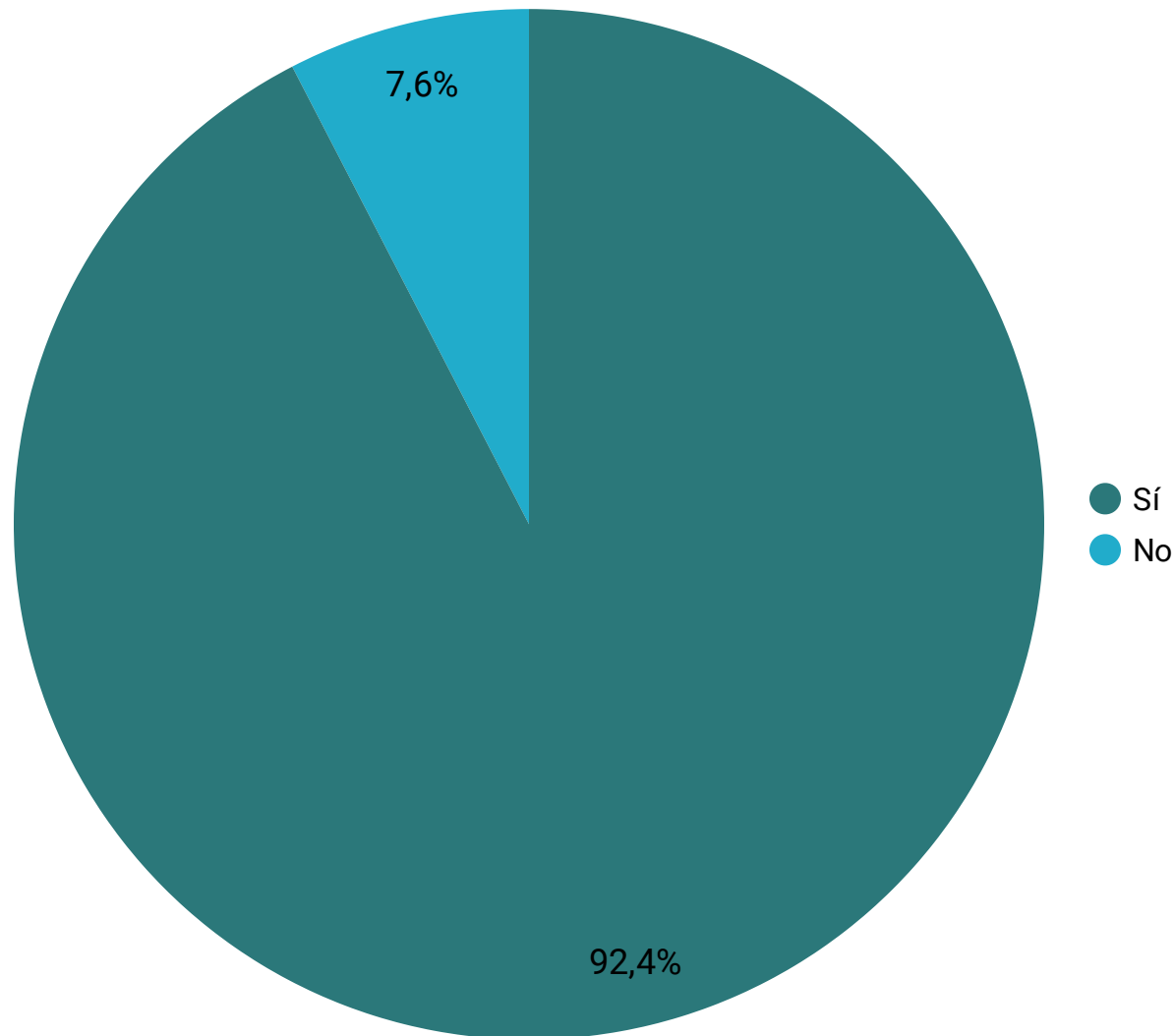
# USO DE BILLETAS VIRTUALES

¿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?



El 92,4% 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 32 años.

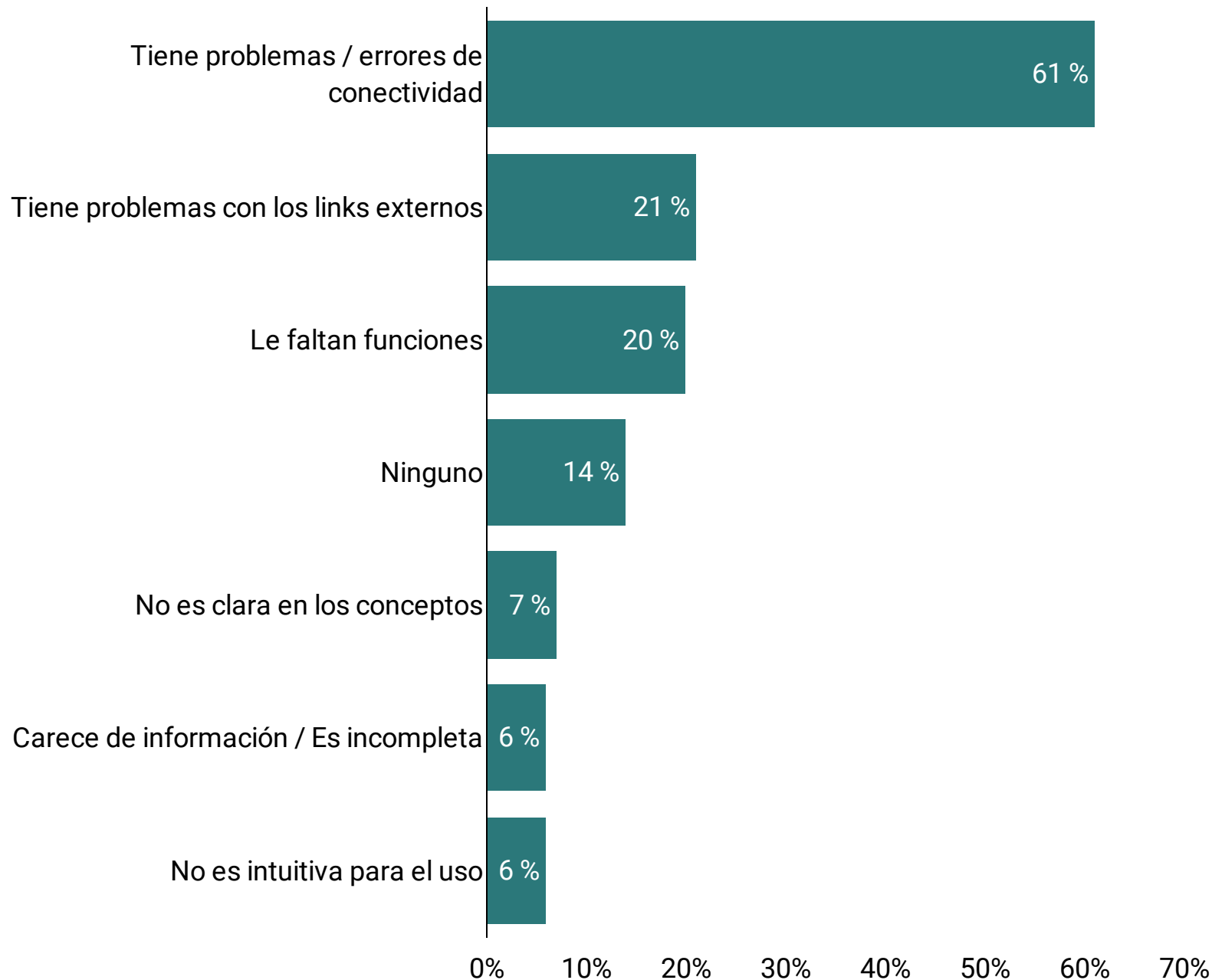
Entre el 7,6% que opinó que su billetera virtual no es sencilla y fácil de usar la edad promedio es de 42 años.

Entre ambos grupos se observa una diferencia estadística significativa.

Respuesta ▾	Edad promedio
Sí	32
No	42

# USO DE BILLETERAS VIRTUALES

## ¿Qué problemas identifica?

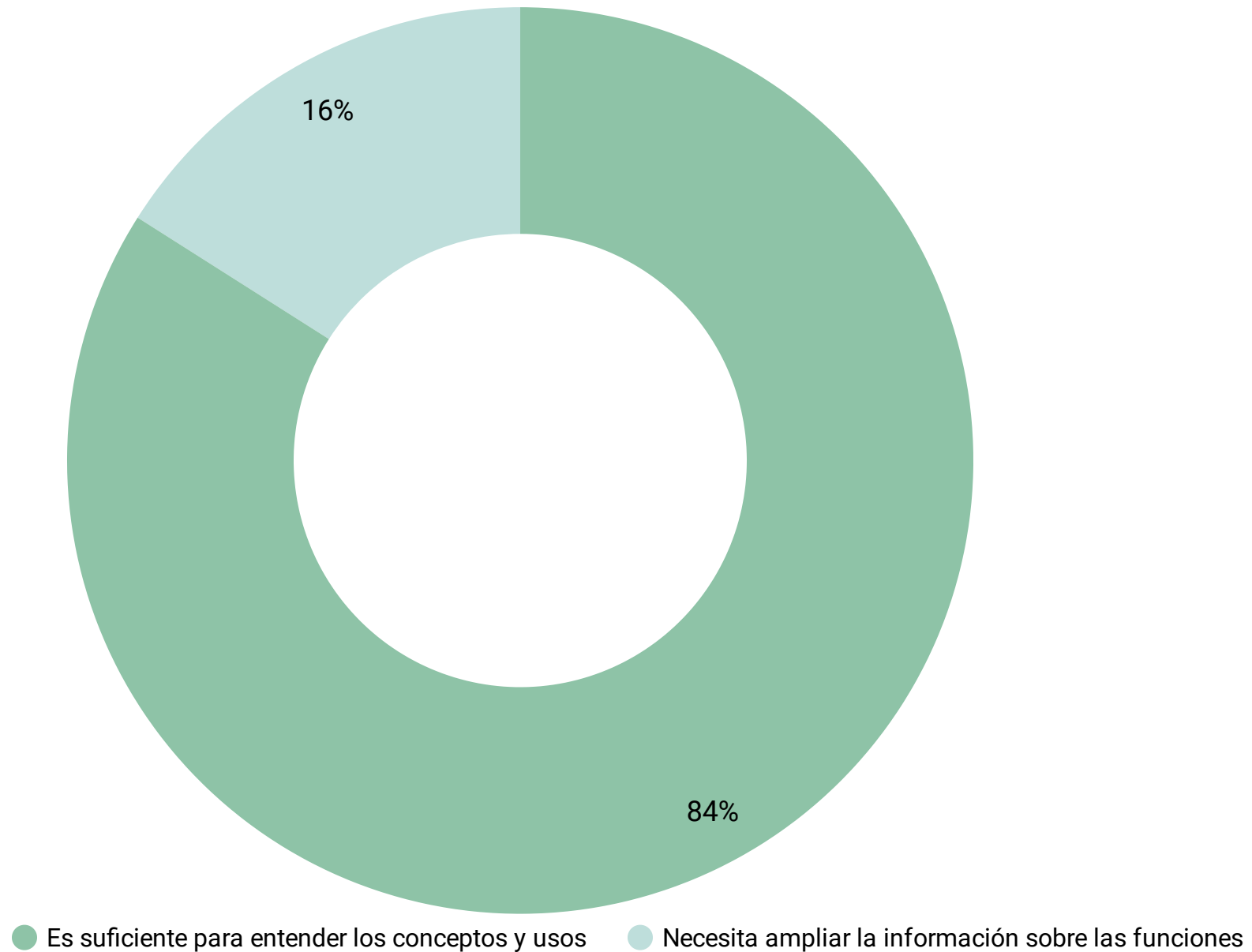


El 61% de los encuestados identificó a los "problemas o errores de conectividad" como la principal dificultad vinculada al uso de su billetera virtual.



# USO DE BILLETAS VIRTUALES

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



# USO DE BILLETERAS VIRTUALES

---

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

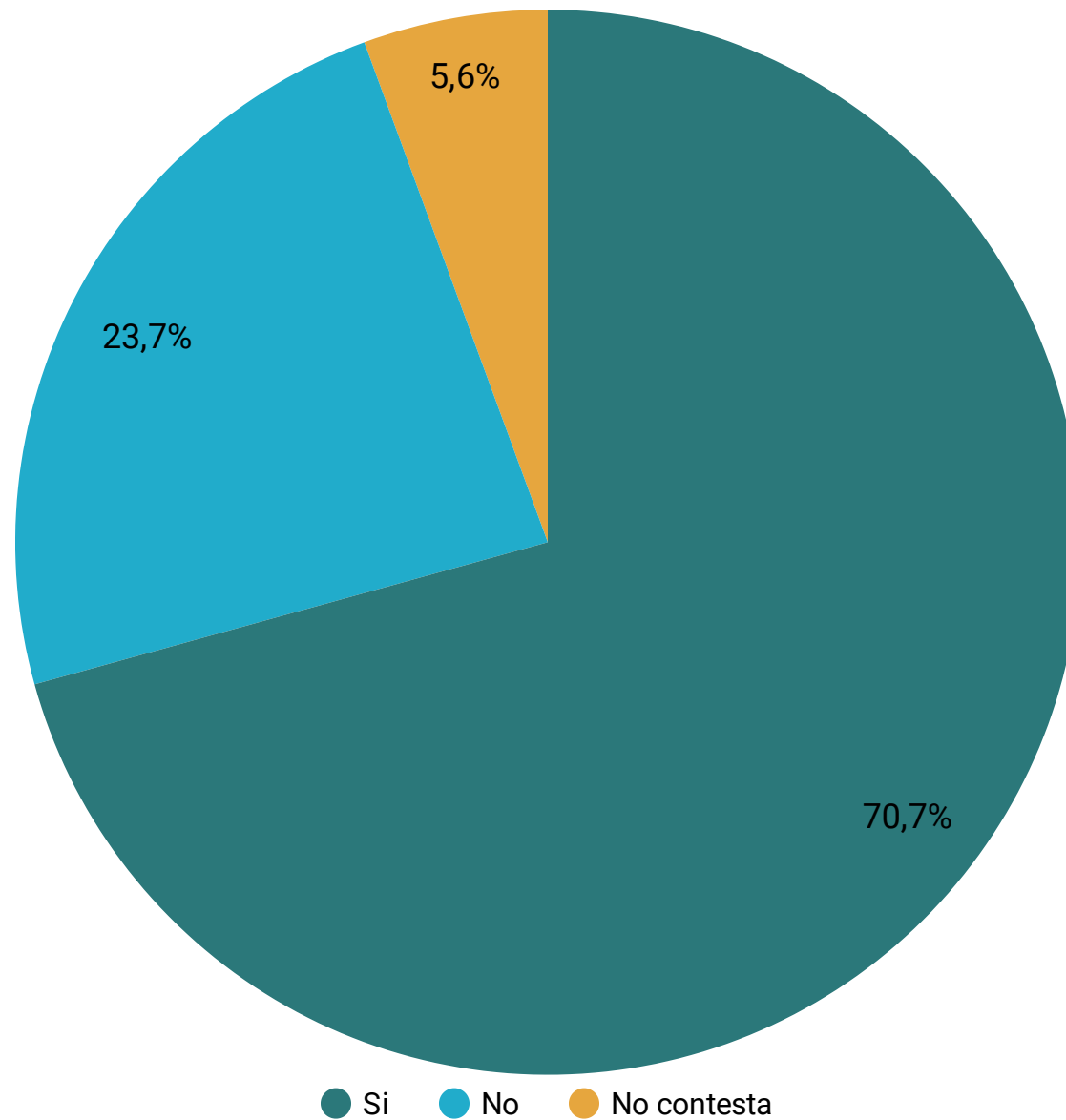
- 1) Saturación constante del sistema
- 2) Porcentaje de descuento / Monto de reintegro
- 3) Comercios atestados
- 4) Falta de comercios/ rubros adheridos

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". En segundo lugar hicieron alusión al porcentaje del descuento y el monto del reintegro otorgados los días de beneficios.

Además mencionaron la situación de "comercios atestados" los días en los que se otorgan beneficios y la "falta de comercios y rubros adheridos" al servicio.

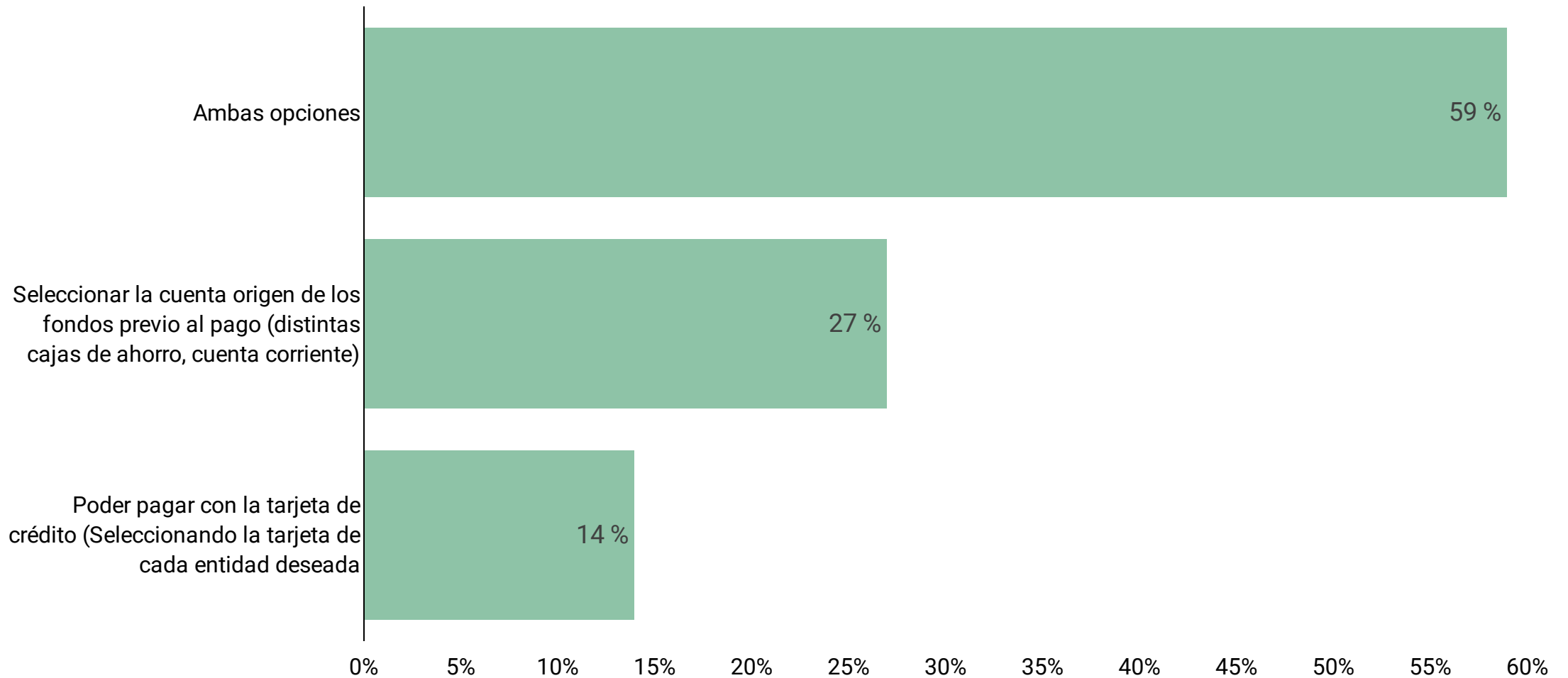
# USO DE BILLETAS VIRTUALES

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



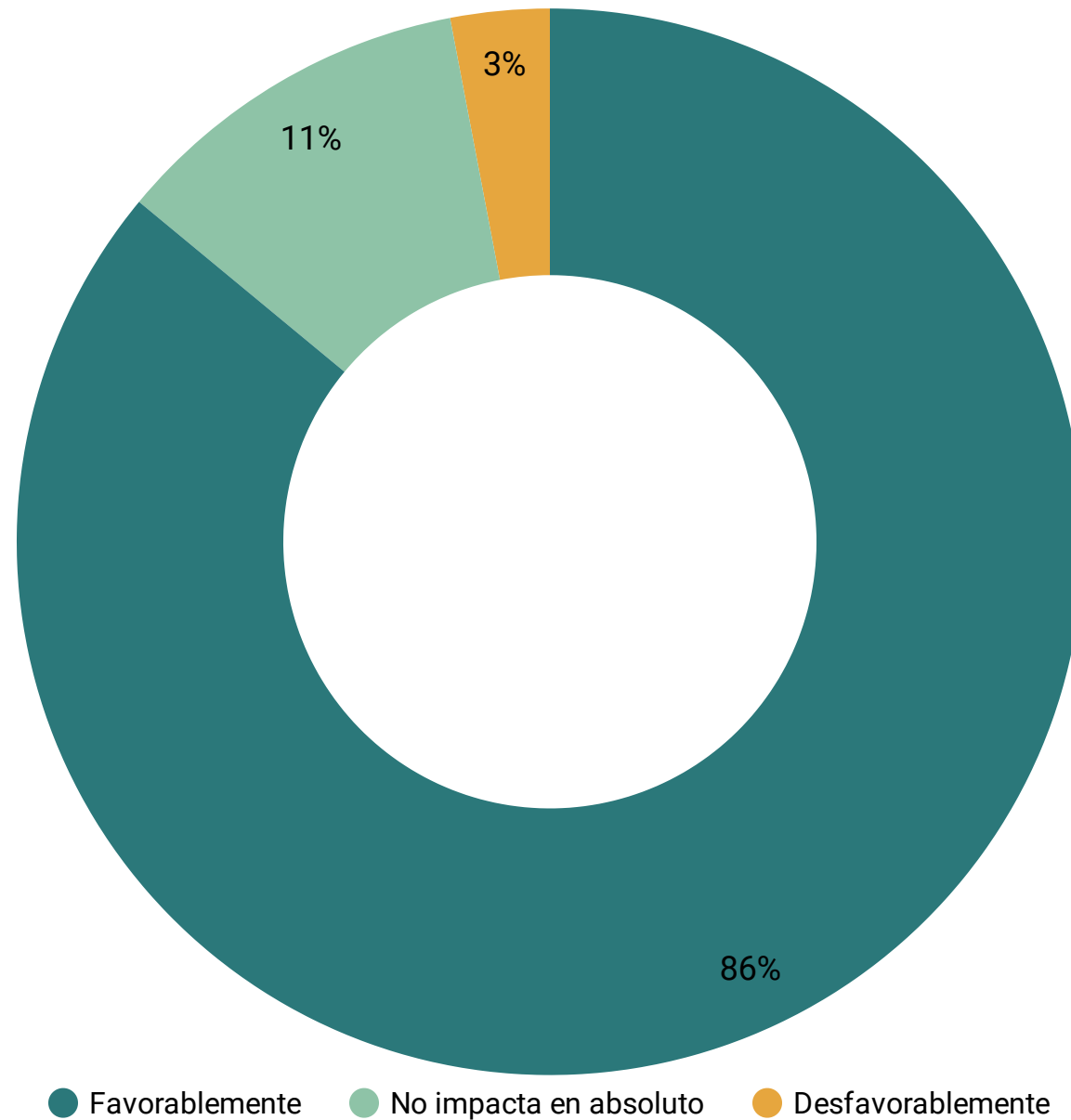
# USO DE BILLETAS VIRTUALES

¿Cuál de las siguientes funciones utilizaría si estuvieran disponibles?



# USO DE BILLETAS VIRTUALES

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





# Observatorio Universitario de la Ciudad

 [www.ufasta.edu.ar/observatorio](http://www.ufasta.edu.ar/observatorio)

 [observatorio@ufasta.edu.ar](mailto:observatorio@ufasta.edu.ar)

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

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