
Moviéndonos hacia una economía cashless

Santiago Laserna*
CERES, Centro de Estudios de la Realidad Económica y Social
Cochabamba- Bolivia
Mayo de 2022

Recibido: 16 de mayo
Aprobado: 8 de junio

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo analizar los principales desafíos y oportunidades para Bolivia de encaminarse hacia una economía que no dependa de transacciones de dinero en efectivo en la forma de monedas, billetes y cheques físicos, indagando el estado actual en el que se encuentra la infraestructura disponible para realizar la transición hacia una economía sin dinero en efectivo y examinando la percepción que tiene el ciudadano boliviano promedio, respecto a las facilidades de pago virtuales que existen en el país. Para ello, se recurre a la información recogida por una encuesta aplicada en septiembre de 2021 por encargo del CERES sobre una muestra representativa en las principales ciudades de Bolivia. Los resultados develan que los medios de pago sin dinero en efectivo están creciendo de manera acelerada en Bolivia y al mismo tiempo plantean grandes desafíos para el sistema financiero nacional y el sistema de vida de la sociedad en su conjunto.

Palabras clave: Economía de la tecnología, Economía digital, Sistema monetario

Moving towards a cashless economy

Abstract

The purpose of this paper is to analyze the main challenges and opportunities for Bolivia to move towards an economy that does not depend on cash transactions in the form of coins, banknotes and physical checks, investigating the current state of the infrastructure available to make the transition to a cashless economy and examining the perception of the average Bolivian citizen with respect to the virtual payment facilities that exist in the country. To this end, we use the information gathered from a survey conducted in September 2021 on behalf of CERES on a representative sample in the main cities of Bolivia. The results reveal that cashless payment methods are growing rapidly in Bolivia and at the same time pose great challenges for the national financial system and the life system of society as a whole.

Keywords: Economics of technology, Digital economy, Monetary system

* Economista del CERES, investigador en temas de economía creativa y económica digital.
Contacto: santiagolaserna@gmail.com

Introducción

Existe una tendencia a creer que la pandemia COVID-19 ha acelerado un proceso que ya se estaba dando en muchas partes del mundo: la transición hacia una economía que requiere cada vez menos de transacciones de dinero en efectivo, una economía *cashless*. Aunque se piensa que esto se ha dado principalmente por preocupaciones relacionadas a higiene y bioseguridad, existen muchas razones por las cuales la sociedad está encaminada a eliminar las transacciones con dinero en efectivo, la principal de las cuales parece ser la practicidad y comodidad del consumidor.

El presente trabajo de investigación busca analizar los principales desafíos y oportunidades de encaminarnos en Bolivia hacia una economía que no dependa de transacciones de dinero en efectivo en la forma de monedas, billetes y cheques físicos, por medio de la implementación de sistemas digitales para transacciones financieras comunes y pago por bienes y servicios.

Existen muchos desafíos identificados actualmente para que esta transición sea de manera fluida en Bolivia y en muchas partes del mundo, siendo el principal que todavía queda una mitad de la población que actualmente no tiene ni siquiera una cuenta bancaria (CERES, 2020). Este trabajo busca ser una aproximación a la viabilidad de implementar este tipo de transacciones en Bolivia y a determinar algunas impresiones que tiene la población en general sobre ellos, para identificar cuánto habría que avanzar y en qué elementos.

Adicional al objetivo principal expuesto anteriormente, se presentan los siguientes dos objetivos específicos.

- ¿En qué estado se encuentra actualmente la infraestructura disponible para realizar la transición hacia una economía sin dinero en efectivo?
- Analizar la percepción que tiene el ciudadano boliviano promedio respecto a las facilidades de pago virtuales que existen en el país. ¿Cuántos conocen estas opciones? ¿Qué tan dispuestos están a utilizarla?

Revisión bibliográfica

Kumar y Bansal (2019) realizan una extensa revisión bibliográfica de los artículos más citados e influyentes sobre la economía sin dinero en efectivo y, en base a 97 artículos, dividen su revisión bibliográfica en los siguientes puntos:

Crecimiento económico y desarrollo.

Los artículos revisados por los autores en este tema encuentran relaciones positivas entre un alto grado de desarrollo económico y el uso de métodos de transacción sin efectivo. En muchos trabajos se pudo identificar incluso la causalidad entre la adopción de métodos de pago sin efectivo y el posterior desarrollo económico de un país, notando sin embargo que el mismo se puede evidenciar sobre todo a largo plazo. Adicionalmente, se infiere en algunos artículos una reducción de actividades criminales que dependen fuertemente de altas sumas de dinero en efectivo, así como una reducción de la economía informal en general que puede variar entre el 0.6 al 3.7% del PIB de un país (Rozkrut, 2016). Otros beneficios encontrados son la reducción de “filtraciones” de fondos públicos en programas de beneficio social. Finalmente, el tema de contagios virales y bacterianos era también una preocupación que llevaría a acelerar la transición hacia una economía sin dinero en efectivo, la cual cobró mayor fuerza con el brote de la pandemia de COVID-19. Adicionalmente, Kumar & Bansal

(2019) sostienen que los factores mencionados anteriormente deberían ser elementos para llevar a un país a querer acelerar el proceso hacia una economía sin dinero en efectivo.

Economía sin efectivo y desmonetización.

Ya sea para estabilizar el valor de una moneda, o para reducir el proceso inflacionario, la desmonetización es una medida económica usada por varios motivos por distintos países. En este sentido, muchos autores creen que, para lograr una economía sin efectivo exitosa, es necesario también acompañarla de un proceso de desmonetización, el cual es visto por ellos como una herramienta práctica para reducir la cantidad de efectivo en una economía, incentivando a la gente a optar por medidas digitales de transacción. Autores como Varma (2017) sostienen incluso que una economía debería contar con el 20% del PIB en efectivo, dejando el resto en alguna forma de moneda digital. El proceso hacia este porcentaje debería ser gradual y acompañado de una política de desmonetización. Sin embargo, existen críticos a estas observaciones, como Kohli & Ramakumar (2016), quienes ven la desmonetización como un atropello a la libertad individual que requerirá de fuertes leyes de ciber-seguridad.

Economía sin efectivo y el sector bancario.

Los trabajos encontrados que sostienen que la transición hacia una economía sin efectivo favorece al sector bancario suelen hacer hincapié en el aumento de la utilidad de los bancos que reducen costos operativos. El proceso de recibir, contar y almacenar dinero en efectivo, así como devolverlo al público por medio de cajeros automáticos conlleva grandes costos operativos que el banco podría ir reduciendo con el aumento de transacciones puramente digitales. En particular, la oferta de servicios bancarios por medios electrónicos, llamado “e-banking” en inglés, demuestra una mayor eficiencia operativa, la cual resulta en mayores ingresos y utilidades, sobre todo en los países desarrollados. Sin embargo, no todos los investigadores comparten esta apreciación; algunos trabajos enfocados en países como India y Jordania no encuentran ningún beneficio considerable en la adopción de la banca por internet (Malhotra & Singh, 2019); (Al-Smadi & Al-Wabel, 2011) y tampoco han encontrado que los mismos clientes perciban estas ofertas adicionales como herramientas competitivas para los bancos (Maiyaki & Mokhtar, 2016). Otra de las observaciones (no necesariamente negativa) era que el Banco Central podría perder el control sobre la emisión monetaria (Costa & De Grauwe, 2001); (Al-laham, Al-Tarawneh, & Abdallat, 2009); (Ezuwore-Obodoekwe, Eyisi, Emengini, & Chukwubuzo, 2014).

Impacto sobre el sector empresarial.

La mayoría de los trabajos analizados sobre el impacto de una economía sin efectivo sobre el sector empresarial ofrece resultados positivos. Aparte de reducir tiempo y gastos contables y administrativos, permite abrir las puertas para el comercio online y remoto, permitiendo una atención sin limitación de horarios y una mayor cobertura de servicio, entre otras ventajas. También permite a un negocio ser más fuerte en el ámbito legal, proveyendo mayor transparencia en sus finanzas y por ende ser sujeto a auditorías más eficientes (Shendge, Shelar, & Kapase, 2017). Sin embargo, en base a un estudio realizado en Nigeria, Ebeiyamba (2014) e Igbara et al. (2015) encontraron que una economía que no ofrece la opción de usar

efectivo puede presentarse como una barrera de acceso para el desarrollo de negocios pequeños e informales, los cuales actualmente dependen fuertemente en el uso de efectivo y cuyos dueños suelen tener poco acceso a una educación financiera digital adecuada.

El Rol de las TIC.

Los artículos revisados por Kumar & Bansal (2019) encuentran una dependencia grande entre el éxito de una economía sin efectivo y una fuerte presencia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), mostrando que sería muy difícil que una economía sin efectivo llegue a darse sin las herramientas actuales de TIC, y que es muy probable que el desarrollo de estas herramientas haya dado origen a la transición hacia una economía sin dinero en efectivo.

Conceptos y desafíos.

La revisión bibliográfica mencionada da a entender que una economía totalmente libre de dinero en efectivo es un escenario que sólo sería posible a muy largo plazo. Para que ello ocurra, hay algunos desafíos que deben ser superados, como la desconfianza de la gente en el sistema de seguridad de pagos digitales, el cual sigue siendo bien elevado. El nivel de “hackeros” y robo de información es mayor en países en vías de desarrollo, aunque se encuentran estos casos en todos los países, presentándose como una amenaza para la privacidad. Otro factor es que, en la percepción de los consumidores, las transacciones digitales son consideradas más caras y complicadas que las transacciones en efectivo (Jonker, 2005). Por último, existen factores sociales y culturales que deben ser respetados e impiden que un cambio como la transición hacia una economía sin dinero en efectivo suceda de manera inmediata. Algunos autores incluso afirman que una sociedad totalmente libre de efectivo podría llevar a utilizar los sistemas de pagos como arma (Bendell, 2015) y daría lugar a la eliminación de la privacidad, disidencia y libertad (Varma, 2016); (Downey, 2016). Varma (2016) afirma que: “una Sociedad sin efectivo sería buena sólo si evolucionamos hacia ella, no si somos coaccionados hacia ella”

Kumar & Bansal terminan su valiosa contribución académica al tema con las siguientes conclusiones y recomendaciones:

Durante los últimos 5 años previos al estudio (del 2014 al 2019) se dio un incremento considerable en la investigación sobre la economía “cashless”. Los resultados indican principalmente que la transición hacia una economía sin dinero en efectivo ayudaría a países en la lucha contra la corrupción y el terrorismo. También ayudaría a los gobiernos en la recolección de impuestos, facilitaría la inclusión financiera y ayudaría a potenciar el crecimiento económico. Sin embargo, para llegar a lo que llaman una sociedad “cashless” se debe considerar los siguientes 5 puntos:

- Realizar la conversión de pequeños pagos de efectivo en medios digitales (Orr, 2006).
- El gobierno debe incorporar una estrategia nacional de infraestructura para pagos digitales que incluya tres fases: 1) Estrategia para rechazar el uso de efectivo; 2) Mejoras en la infraestructura de pagos y 3) nuevas soluciones como recibos/facturas y micro-pagos (Denecker, Istace, & Nlederborn, 2013).

- Los gobiernos deberían asegurar que los servicios financieros sean de fácil acceso y a un precio viable y que la gente use instrumentos de pago electrónicos.
- Se debería ofrecer beneficios adicionales e incentivos sobre las transacciones electrónicas para acelerar el proceso de transición hacia una economía sin dinero en efectivo.
- Los gobiernos deberían organizar programas de educación financiera para concientizar a las personas sobre la importancia de una sociedad “cashless”.

El trabajo de Kumar & Bansal (2019) muestra que la transición a una economía sin dinero en efectivo no sería posible todavía en el futuro inmediato debido justamente a los desafíos mencionados anteriormente. Para apoyar esta afirmación, citan a Kupetz (2007) cuando dice que “el éxito o fracaso de la migración hacia una sociedad sin dinero en efectivo estarán ligados principalmente a tres temas críticos relacionados con el ritmo de la aceptación del consumidor: seguridad, privacidad y facilidad de uso.” Por ende, Kumar & Bansal afirman que la meta de una economía sin efectivo sería posible sólo por medio de los esfuerzos colectivos de los gobiernos, los bancos y el público y por medio de innovaciones tecnológicas y de infraestructura.

Metodología

Los métodos de levantamiento de información utilizados en la investigación fueron dos:

- **Encuesta:** se analizaron los resultados de una encuesta que fue levantada por Datación SRL en septiembre 2021 por el método de llamadas telefónicas asistidas por computadora, a una muestra de casi 1200 ciudadanos. El universo poblacional es el de la población adulta con acceso a telefonía celular, que representa a más del 80% de la población adulta del país. La muestra permite realizar inferencias sobre ese universo poblacional con un margen de error de $\pm 2,7\%$ a un nivel de confianza de 95%.
- **Revisión bibliográfica:** de publicaciones realizadas sobre la economía digital en Bolivia, con el propósito de analizar lo que ya existe y cómo estos resultados entran dentro de los puntos destacados en la revisión bibliográfica existente en el mundo.

Resultados

A continuación, se describen los principales resultados de la investigación

El contexto boliviano.

Bolivia tiene un nivel de infraestructura para pagos digitales relativamente avanzado en comparación con otros países de la región. Desde incluso antes del 2013 era ya posible realizar transferencias bancarias gratuitas entre clientes del mismo banco y, posteriormente, entre clientes de bancos diferentes. Esto fue incrementando a medida que los Bancos Múltiples (la categoría que abarca a los bancos más grandes del país) fueron mejorando sus plataformas de banca móvil para que los usuarios puedan realizar estas transacciones de manera más eficiente por medio de sus smartphones. Sin embargo, para lograr esto el cliente debía registrar los datos bancarios completos del receptor del pago, lo cual incluía números

de cuenta largos, números de documento de identificación, nombre completo de la persona, y realizar un proceso de registro y confirmación antes de realizar la transacción. Esto era necesario tanto para pagos que uno iba a realizar frecuentemente, como para pagos únicos en una tienda, independientemente del monto de transacción.

No fue hasta el 2019, casi un año antes de que la primera ola de la pandemia llegue a Bolivia, que ACCL. S.A. (Asociación de Cámara de Compensación y Liquidación) que es de propiedad de ASOBAN en un 60% y de los 10 Bancos más grandes en el restante 40%, desarrolló la iniciativa “Simple”, bajo la cual se creó un módulo dentro de las aplicaciones de cada banco miembro de ASOBAN para generar un código QR (quick response en inglés) que permite al cliente del banco cobrar dinero de otra cuenta (Arze, 2021). Este método, que ya era bien común en la China y otros países, permitió agilizar enormemente las transferencias entre cuentas bancarias, puesto que permitía realizar pagos a comercios y usuarios particulares con mucho mayor facilidad, sin necesidad de realizar registros previos ni ingresar números de cuentas de más de 10 dígitos.

El desarrollo de esta solución permitió a Bolivia y su sistema financiero tradicional ponerse a la vanguardia de la innovación en la economía *cashless* dentro de Latinoamérica, siendo revolucionario no sólo en la simpleza de su método sino en la manera en que desarrollaron un recurso que no buscaba la modernización al margen de la banca tradicional (como sucede en otros países de la región) sino siendo liderado por la misma banca tradicional, quien encontró la manera de unir esfuerzos para hacer avanzar su sector sin debilitar la habilidad de cada banco de competir bajo sus propios términos y aspiraciones. Esta innovación le confirió a la ACCL el primer lugar en el Premio a la Innovación e Inclusión Financiera otorgado por la Federación de Latinoamericana de Bancos (FELABAN) (Los Tiempos, 2021).

Actualmente, este método de pago se encuentra categorizado dentro de lo que la normativa boliviana reconoce como las Órdenes Electrónicas de Transferencia de Fondos (OETF). De acuerdo con el Banco Central de Bolivia (2021), el 2020 las OETF fueron por primera vez el medio de pago sin dinero en efectivo preferido de los bolivianos, habiéndose incrementado en 73% entre 2019-2020, llegando a 55 millones de operaciones, mientras que las tarjetas electrónicas desaceleraron en su crecimiento y los cheques continuaron su proceso de reducción de manera más acelerada (Figura I). Otro indicador de la masificación de este medio es que a pesar de que el número de operaciones ha subido, el valor promedio se redujo de Bs. 12,000 a Bs. 7,000 por operación, mostrando que el método de pago está siendo usado cada vez más para operaciones más pequeñas y, muy probablemente, cotidianas.

Es notable también que las OETF son líderes no sólo en la cantidad de operaciones realizadas a diciembre del 2020, sino también en el valor total de transacciones realizadas, llegando a 395 mil millones de Bs. en dicho año (véase Tabla 1), un valor que se encuentra muy por encima de cualquiera de los otros medios de pago.

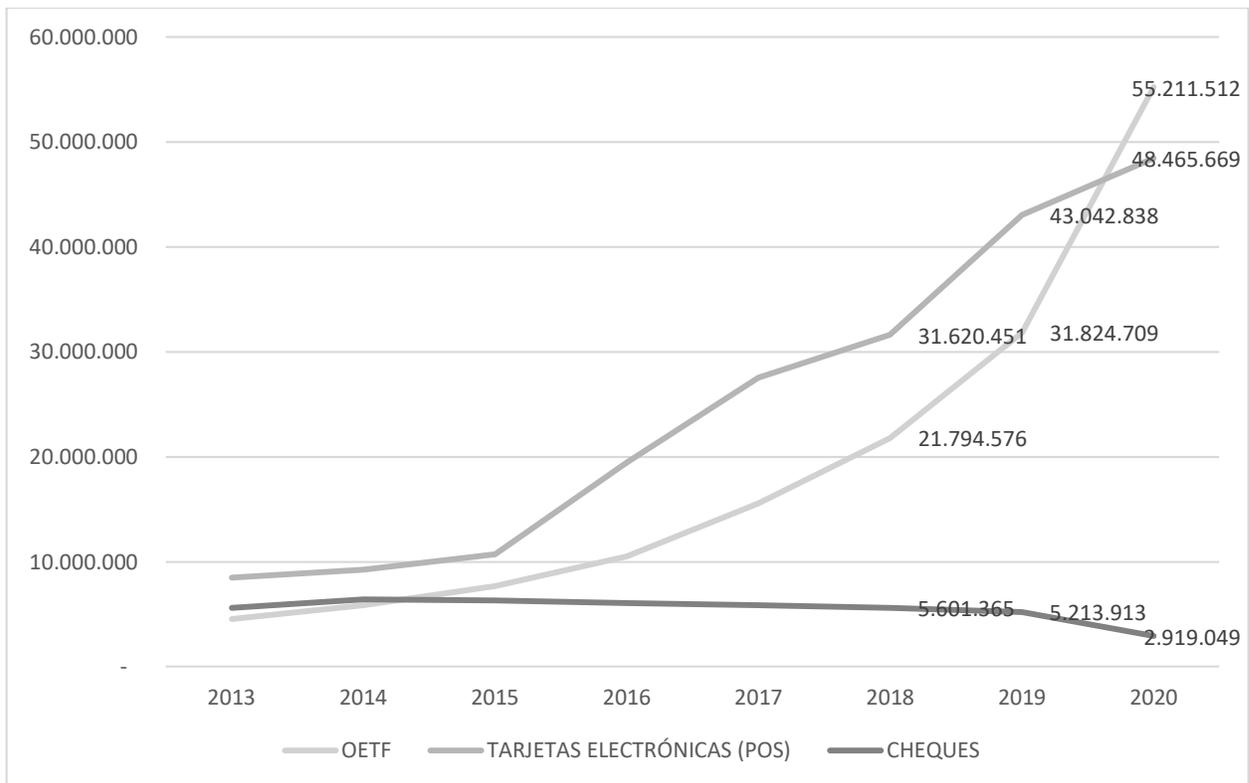


Figura I. Volumen de operaciones de OETF, tarjetas electrónicas y cheques (cifras acumuladas a diciembre de cada año)

Fuente: elaboración propia en base a datos del BCB (2021)

Todos los métodos de pago anteriores requieren tener una cuenta bancaria, lo cual se reconoce como uno de los condicionantes (o limitantes) más grandes para el crecimiento de este sector. Sin embargo, una alternativa a esto es lo que en Bolivia se conoce como la billetera móvil, un método de pago sin dinero en efectivo cuyo único condicionante es tener un aparato y número de celular suministrado por una empresa de telecomunicaciones del país y no es necesario que sea un *smartphone*. Tampoco es necesario contar con servicio de internet para utilizar este producto, por lo cual su uso es bien popular en áreas rurales y periurbanas donde no hay buena cobertura de internet. Este producto también responde al hecho de que, en Bolivia, el 93% de la ciudadanía contaría con un aparato celular en promedio (Foronda & Miranda, 2020). Tomando esto en cuenta, es notable observar que las transacciones por billetera móvil ocupan el tercer lugar en cantidad de operaciones (46 millones de operaciones, pero con un promedio de Bs. 48.5 por operación), muy por encima de los 2 millones de operaciones que ocupan las transacciones realizadas con cheques (con un valor promedio de Bs. 46,230 por operación) y apenas por debajo de las operaciones con tarjetas de crédito y débito, dejando como líder a las ya mencionadas OETF (ver tabla 1).

Tabla 1
Sistema de pagos de bajo valor (en millones de Bs.)

	2020	Var (%) 2019-2020	Valor promedio por operación
OETF	395,786	2%	7,168.54
CHEQUES	134,950	-38%	46,230.81
TARJETAS ELECTRÓNICAS (POS)	10,977	-11%	226.49
BILLETERA MÓVIL	2,269	51%	48.51

Fuente: elaboración propia en base a datos del BCB (2021)

Finalmente, un medio de pago sin dinero en efectivo que parece estar adquiriendo mayor notoriedad es un fenómeno que en realidad busca reemplazar nuestra concepción actual del dinero, y ellas son las famosas cripto monedas. Estas monedas virtuales buscan reemplazar no sólo el uso de monedas y billetes físicos sino también el uso del dinero actual emitido por los bancos centrales de los países (el que hemos estado analizando hasta el momento), logrando este objetivo por medio de la tecnología blockchain que permite descentralizar cualquier tipo de contrato o transacción, dividiendo la información en procesos informáticos más pequeños, públicos, que ofrecen mayor seguridad. Sin embargo, esta es una tecnología que todavía no tiene el aval de muchos gobiernos del mundo, incluyendo el boliviano, donde el sistema regulatorio, por medio del Banco Central de Bolivia (BCB) como de la ASFI (Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero), prohíben su uso dentro del país. No obstante, existen muchos bolivianos que están adquiriendo criptomonedas con fines especulativos y de ahorro, aunque por el momento no se lo pueda usar para realizar compras de muchos bienes o servicios, por lo cual el verdadero uso que el mismo recibirá dentro del universo cashless es algo incierto que elude el objetivo del presente análisis.

Encuesta.

Para complementar la información adicional de terceras fuentes, vimos pertinente la realización de una encuesta que nos pueda dar un poco más de información sobre la noción que tiene la gente sobre la posibilidad de realizar transacciones sin dinero en efectivo y la voluntad que tienen a aprender y realizar este tipo de pagos. Es por este motivo que se decidió incluir algunas preguntas de opinión sobre la economía cashless en una encuesta de varios temas realizada por encargo de CERES.²

² La encuesta fue levantada por Datacción SRL en septiembre 2021 por el método de llamadas telefónicas asistidas por computadora, a una muestra de casi 1200 ciudadanos. El universo poblacional es el de la población adulta con acceso a telefonía celular, que representa a más del 80% de la población adulta del país. La muestra permite realizar inferencias sobre ese universo poblacional con un margen de error de +-2,7% a un nivel de confianza de 95%.

La figura II muestra el porcentaje de la población boliviana que tiene alguna cuenta en un banco o cooperativa. Se puede ver que, si bien la mayoría de la población no tiene una cuenta bancaria, la diferencia no es tan grande, puesto que el 45% de la población boliviana afirma tener una. Este índice se encuentra muy por debajo de otros países como la Argentina con 90% (El economista, 2021), Colombia con 83.3%, Chile con 74.3% (La República, 2020), Ecuador con 75% (Banco Central de Ecuador, 2021) y Brasil (70%) (Statista, 2021), pero también a la par de Perú (51%) y por encima de México (36.9%) y de nuestro país vecino de Paraguay (20%) (La Nación, 2021). En cuatro años aumentó el acceso al sistema financiero en 3,7 millones de personas.

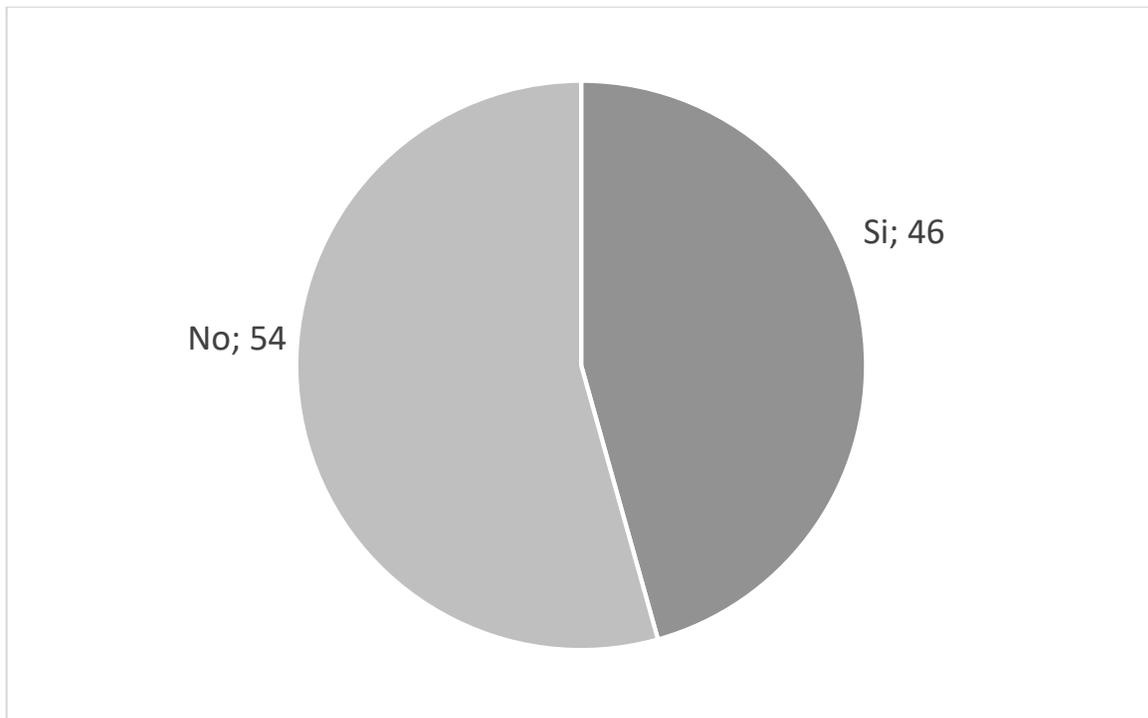


Figura II. Tiene cuenta en algún banco o cooperativa

Fuente: elaboración propia en base a encuesta de Datacción S.R.L. y CERES

La figura III muestra las respuestas afirmativas a la pregunta “¿sabe usted que en algunos negocios puede realizar pagos sin dinero en efectivo?” divididas por los tres departamentos más grandes de Bolivia y una cuarta columna que indica al resto de los departamentos del país. En esta figura se puede ver que el departamento que más conciencia tiene sobre los pagos digitales es Santa Cruz (36%), seguido por La Paz (31%) y Cochabamba (27%), todos los cuales presentan un nivel mayor que en el resto de los departamentos del país. De manera general en todo el país el porcentaje de personas que respondieron afirmativamente a esta pregunta es de 28%.

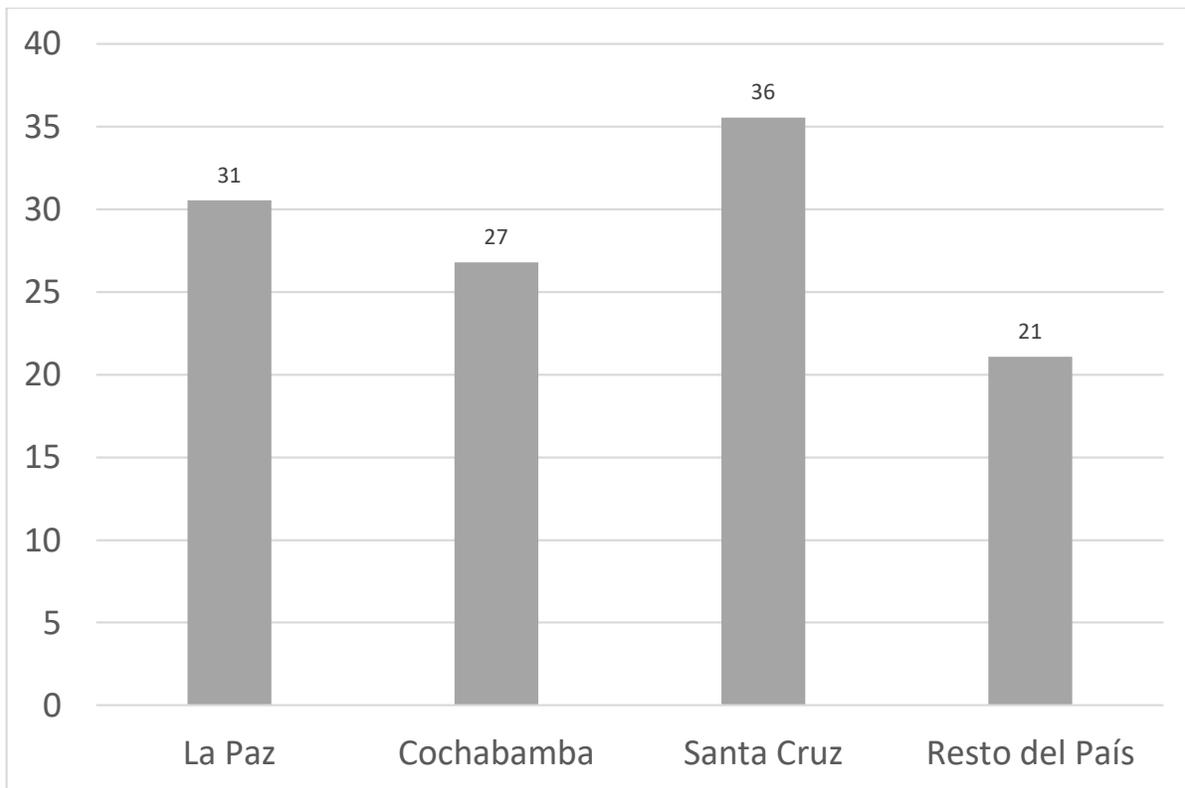


Figura III. *Porcentaje de personas que saben que en algunos negocios puede realizar pagos sin dinero en efectivo*

Fuente: elaboración propia en base a encuesta de Datación S.R.L. y CERES

Es necesario recalcar que no existe mucha diferencia en esta variable al distinguir por sexo o edad. El promedio de edad de los que conocen este medio de pago es 35 años versus el promedio de los que no conocen, que es 36 años. En cuanto al sexo, el porcentaje de hombres que respondió afirmativamente es sólo 3% más que el de mujeres que respondió de la misma manera. Lo que resulta notable es que dentro de las personas que tienen cuenta bancaria, un 60% no sabía que podía realizar pagos con dinero sin efectivo, de los cuales un 75% estaría interesado en poder hacerlo, lo cual da algunos indicios de la estrategia de educación financiera que deberían seguir algunos bancos para incrementar este medio de pago.

Cuando se les preguntó a los encuestados si les gustaría realizar estos nuevos tipos de pago, el porcentaje de los que respondieron de manera afirmativa se mostró mucho más elevado, siendo el mayor (69%) ocupado por el resto de los departamentos del país (véase Figura IV). Esto es de esperar si uno considera que es justamente en el resto del país donde tienen menos conocimiento sobre estos pagos y sería lógico que sea en estos lugares donde la gente se mostraría más interesada a aprender sobre ellos. Sin embargo, llama la atención que sea en La Paz donde menos interés parece haber para realizar estos tipos de transacciones (sólo el 57%).

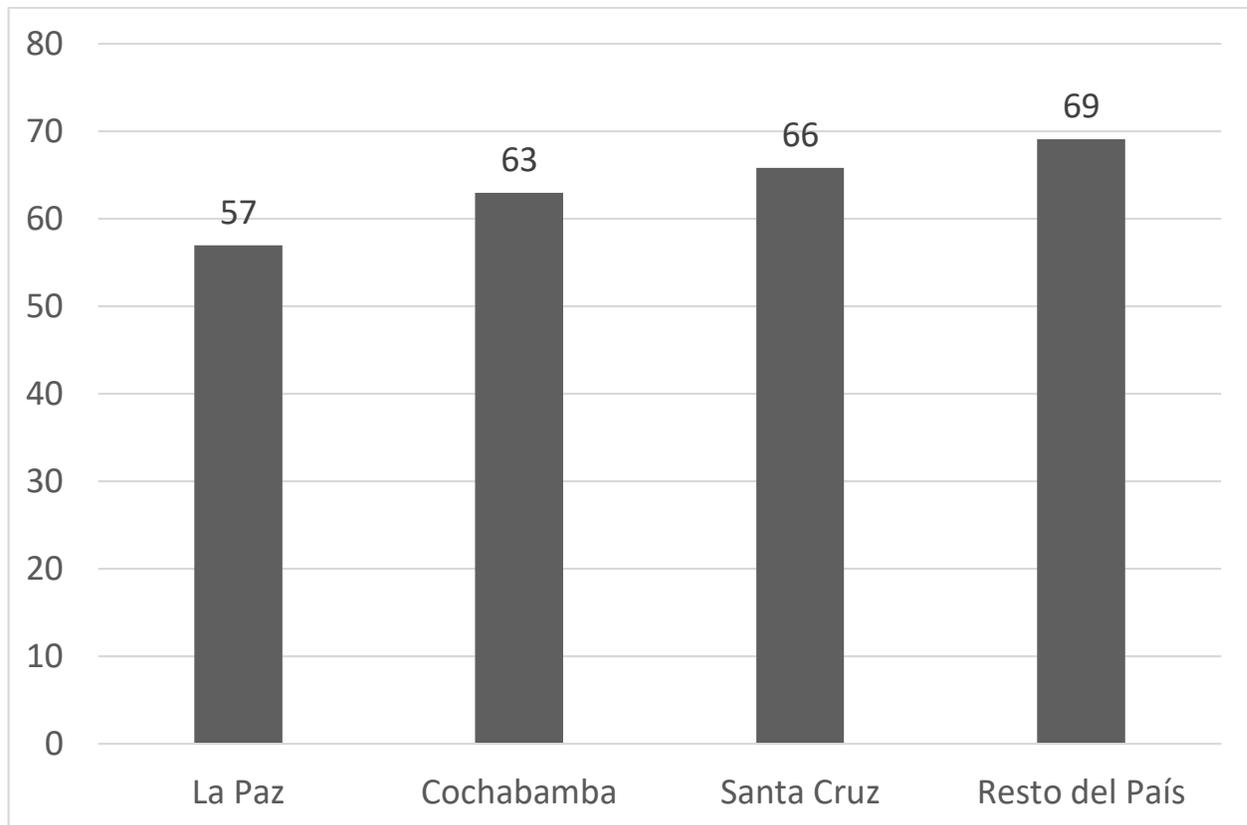


Figura IV. Porcentaje de personas a quienes les gustaría realizar pagos sin dinero en efectivo

Fuente: elaboración propia en base a encuesta de Datación S.R.L. y CERES

En este caso ocurre algo similar a lo anterior, nuevamente son los más jóvenes los que tienen más interés en realizar estos pagos (35 años frente 37 años) y una vez más, son los hombres los que se muestran más favorables a realizar este tipo de pagos (65% frente 62%). Pero de nuevo es necesario considerar que las diferencias no son muy considerables al separar las observaciones por estas características sociales.

La figura V muestra las principales ventajas consideradas por los que respondieron que sí conocen estos medios de pago. En él se puede ver que la razón por la que preferirían usar estos medios de pago es porque simplemente son más cómodos, seguido por el hecho de que se los considera más seguros y en tercer lugar la impresión de que es menos riesgoso para la salud. Este último dato ayuda a esclarecer la noción de que la pandemia ha acelerado la transición hacia una economía sin dinero en efectivo por el miedo a contagiarse por medio del intercambio de billetes y monedas. Es probable también que esta transición se haya acelerado más por las restricciones de movilidad y distanciamiento impuestas por algunos gobiernos en el mundo que por la voluntad de la gente de evitar el dinero en efectivo.

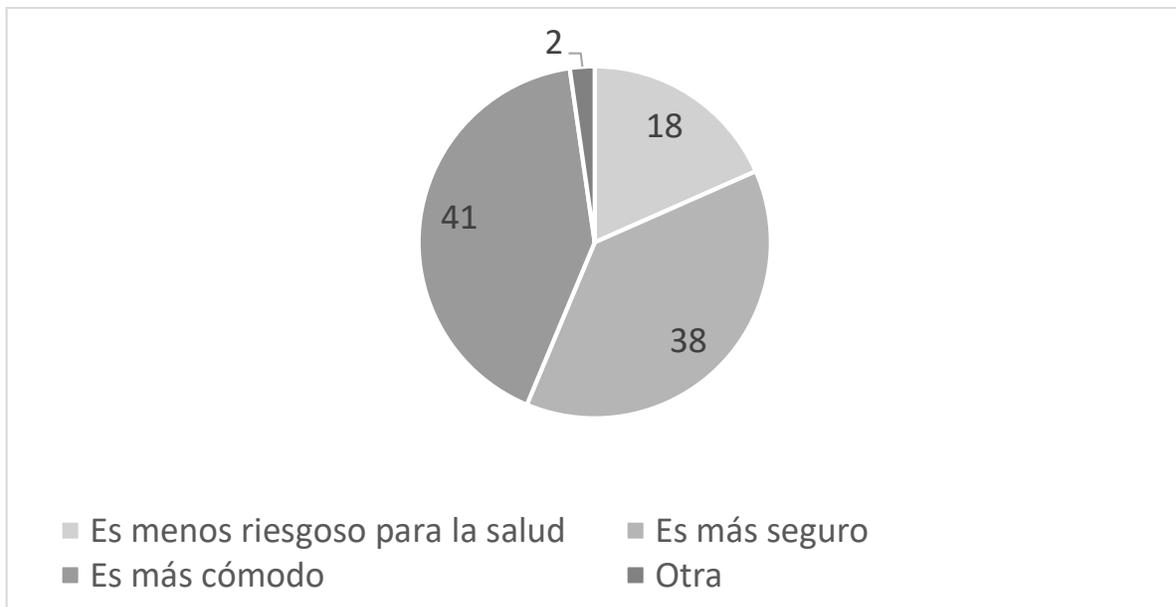


Figura V. ¿Cuál considera que es la principal ventaja de usar medios digitales de pago?

Fuente: elaboración propia en base a encuesta de Datacción S.R.L. y CERES

Finalmente, cuando se les preguntó a los encuestados cuál consideran que es la principal desventaja de estos medios de pago, la mayoría respondió que lo consideraban demasiado complicado, seguido por el hecho de que no lo ven muy seguro (véase Figura VI).

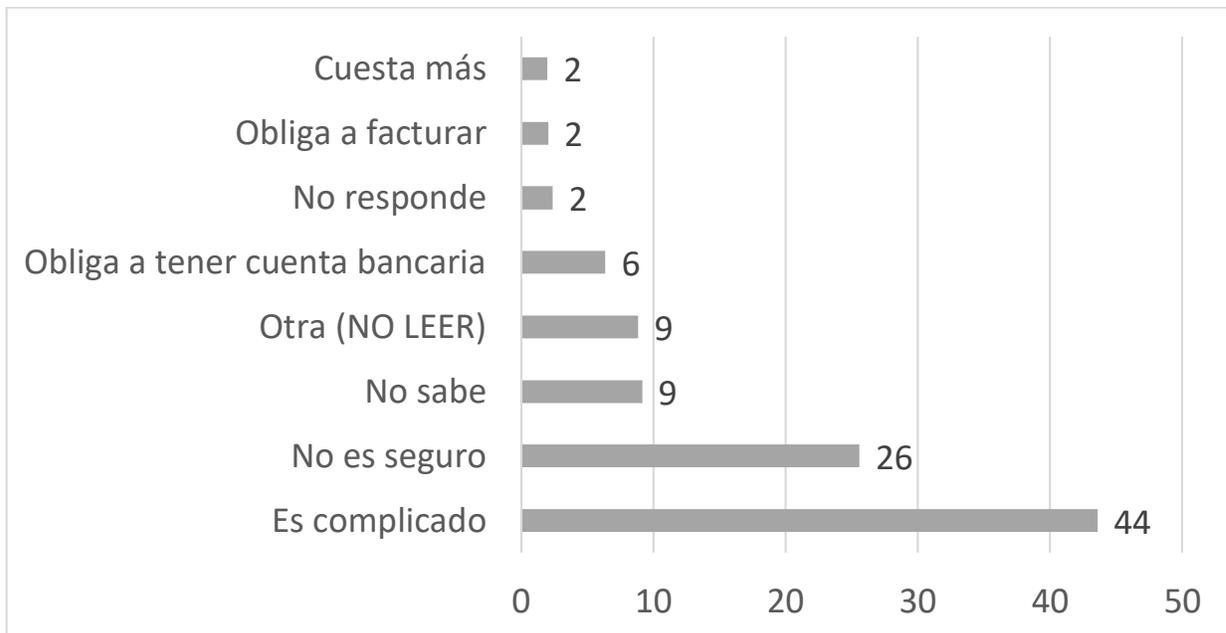


Figura VI. ¿Cuál considera que es la principal desventaja de usar medios digitales de pago?

Fuente: elaboración propia en base a encuesta de Datacción S.R.L. y CERES

Conclusiones y recomendaciones

El crecimiento de la economía *cashless* en Bolivia tiene desafíos grandes en algunos temas en comparación con los países vecinos, particularmente en lo que se refiere a la infraestructura y cobertura de banda ancha móvil. No obstante, el país tiene índices prometedores de bancarización e inclusión financiera e indicadores muy favorables en el uso de teléfono celular (el último es un indicador común en toda la región).

Es digno de resaltar que la transición hacia los medios de pago sin dinero en efectivo está siendo liderada por las soluciones que ofrece la banca tradicional, particularmente con la implementación del sistema Simple QR. El 2020 fue el primer año en que las OETF (Órdenes Electrónicas de Transferencia de Fondos) superaron a las tarjetas de crédito y débito como el medio de pago *cashless* preferido de los bolivianos, tanto en cantidad absoluta de transacciones como en el valor de dinero intercambiado (el cual en su totalidad es 2.1 veces el valor del PIB). Esta preferencia muy probablemente se debe a la implementación de los mencionados pagos Simple QR en 2019, cuyo uso se encuentra creciendo exponencialmente. Este liderazgo confirió reconocimientos importantes a los bancos de Bolivia puesto que en otros países todavía no hay soluciones tan eficientes y en muchos casos la banca se encuentra compitiendo con soluciones *cashless* que prescinden de los bancos tradicionales, como es el caso de Uala, una empresa Fintech que busca duplicar su crecimiento enfocándose en Argentina (altamente bancarizado) y México (uno de los menos bancarizados de la región) (Geist, 2021).

Una de las razones por las que este método puede haber estado creciendo en Bolivia, además de su facilidad de uso, es que permite a los clientes y comercios bolivianos mantener los altos niveles de informalidad a los que el país está acostumbrado, puesto que, a diferencia de los proveedores de servicios de cobro de tarjeta de crédito/débito, no se requieren de contratos especiales que demanden un Número de Identificación Tributaria (NIT) y facilite el control y cobro del Servicio de Impuestos Nacionales.

En este contexto, los resultados de la encuesta realizada por CERES y Datación ofrecen información importante sobre las impresiones que tiene la ciudadanía boliviana respecto a estos medios de pago. El departamento que más conocimiento tiene sobre estos tipos de pago es Santa Cruz, seguida por La Paz y en tercer lugar Cochabamba. Y de estos tres, donde menos interesados están en realizar este tipo de pagos es en La Paz. Por otro lado, el nivel de conciencia que todavía tiene la población sobre ellos es bajo (28%), incluso considerando sólo a los clientes de la banca tradicional, a pesar del rol protagónico que parece estar cumpliendo la banca en este proceso. Adicionalmente, la opinión general sobre la principal desventaja de este tipo de medios de pago es que lo consideran “muy complicado”.

Es por lo anterior que podemos decir que para que la banca boliviana afirme su protagonismo en la transición hacia la economía sin dinero en efectivo, debe fortalecer sus programas de educación financiera con énfasis en sus plataformas de banca online, en especial las aplicaciones que ha desarrollado para el celular, resolviendo así el alto porcentaje de clientes que todavía no tienen conocimiento sobre estos medios de pago y que estarían interesadas en hacer uso de estos.

Finalmente, podemos afirmar con seguridad que los medios de pago sin dinero en efectivo están creciendo de manera acelerada en Bolivia. Pero el hecho de que muy pocas personas consideren que la ventaja principal de estos medios sea que son “menos riesgosos para la salud”, nos lleva a entender que esta aceleración no necesariamente se ha dado por el miedo a contagiarse del virus COVID-19. En todo caso, es muy probable que hayan sido las restricciones de movimiento y el distanciamiento social que hayan sido algunos de los verdaderos aceleradores de esta corriente, junto con el hecho de que es un movimiento global que recién está empezando a mostrar el potencial que tiene para realizar cambios profundos en nuestros estilos de vida, confiando en que ellos serán para nuestro beneficio.

Referencias bibliográficas

- Al-laham, M., Al-Tarawneh, H., & Abdallat, N. (2009). Development of electronic money and its Impact on the central bank role and monetary policy. *Issues in Informing Science and Information Technology*, 6, 339-349.
- Al-Smadi, M., & Al-Wabel, S. (2011). The impact of e-banking on the performance of Jordanian banks. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 16, 1-10.
- Arze, M. (2021). *Entrevista con el Secretario Ejecutivo de ASOBAN*. (S. Laserna, Entrevistador)
- Banco Central de Bolivia . (2021). *Informe de Vigilancia del Sistema de Pagos 2020*. La Paz : BCB.
- Banco Central de Ecuador. (8 de febrero de 2021). *En cuatro años aumentó el acceso al sistema financiero en 3,7 millones de personas*. Recuperado el 29 de octubre de 2021, de Banco Central del Ecuador: <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1411-en-cuatro-anos-aumento-el-acceso-al-sistema-financiero-en-3-7-millones-de-personas>
- Bendell, J. (2015). What price a cashless life? *New Scientist*, 226, 24-25.
- CERES. (Diciembre de 2020). *Encuesta Multi-modo sobre Polarización, Ciudadanía* . Cochabamba : CERES.
- Costa, C., & De Grauwe, P. (2001). *Monetary policy in a cashless society*. Brussels. *SSRN*.
- Denecker, O., Istace, F., & Nlederborn, M. (2013). Forging a path to payments digitization. *McKinsey on Payments*, 16, 3-9.
- Downey, C. (2016). The high price of a cashless society. *Journal of Computer & Information Law*, 14, 1-75.
- Ebeiyamba, O. (2014). Effect of cashless economy on micro and small scale businesses in Nigeria. *European Journal of Business and Management Research*, 6, 101-106.
- El economista. (7 de mayo de 2021). *Inclusión financiera: 9 de cada 10 adultos tiene una cuenta bancaria en Argentina*. Obtenido de El economista: <https://eleconomista.com.ar/finanzas/inclusion-financiera-9-cada-10-adultos-tiene-una-cuenta-bancaria-argentina-n43279>

- Ezuwore-Obodoekwe, C., Eyisi, A., Emengini, S., & Chukwubuzo, A. (2014). A critical analysis of cashless policy in Nigeria. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 16, 1-18.
- Foronda, C., & Miranda, H. (2020). *Situación de la Economía Digital en Bolivia*. La Paz: Friedrich Ebert Stiftung.
- Geist, A. (7 de mayo de 2021). *Argentina's cashless king targets Latin America's unbanked millions*. Recuperado el 24 de octubre de 2021, de Reuters: <https://www.reuters.com/world/americas/argentinas-cashless-king-targets-latin-americas-unbanked-millions-2021-05-07/>
- Igbara, F., Emerenini, F., & Daasi, G. (2015). The impact of cashless policy on small scale businesses in ogoni land of rivers state, Nigeria. *IOSR Journal of Economics and Finance*, 6, 33-38.
- Jonker, N. (2005). Payment instruments as perceived by consumers—a public survey. *Nederlandsche Bank*.
- Kohli, V., & Ramakumar, R. (2016). Economic rationale of Demonetisation. *Economic & Political Weekly*, 51(33).
- Kumar, j., & Bansal, G. (2019). Cashless economy-literature review and relevant facts. *Elk Asia Pacific Journal of Finance and Risk Management*, 10(2), 1-29.
- Kupetz, A. (2007). Our cashless future. *Futurist*, 41, 36-40.
- La Nación. (28 de marzo de 2021). *De cada 10 paraguayos, solo 2 tienen una cuenta en un banco*. Recuperado el 2021 de octubre de 26, de La Nación: https://www.lanacion.com.py/negocios_edicion_impresa/2021/03/28/de-cada-10-paraguayos-solo-2-tienen-una-cuenta-en-un-banco/#:~:text=La%20Naci%C3%B3n%20%2F%20De%20cada%2010,una%20cuenta%20en%20un%20banco
- La República. (14 de agosto de 2020). *La República*. Recuperado el 23 de octubre de 2021, de El índice de bancarización que tiene México es el más bajo de los países de la Alianza del Pacífico: <https://www.larepublica.co/globoeconomia/el-indice-de-bancarizacion-que-tiene-mexico-es-el-mas-bajo-de-la-alianza-del-pacifico-3045376>
- Los Tiempos. (15 de septiembre de 2021). Felaban otorgó el primer premio a la innovación y la inclusión financiera a la Accl. *Los tiempos*, pág. 1. Recuperado el 20 de octubre de 2021
- Maiyaki, A., & Mokhtar, S. (2016). Effects of electronic banking facilities, employment sector and age-group on customer choice of banks in Nigeria. *Journal of Internet Banking and Commerce*.

- Malhotra, P., & Singh, B. (2019). The impact of internet banking on bank performance and risk: The Indian experience. *Eurasian Journal of Business and Economics*, 2, 43-62.
- Orr, B. (2006). Cashless Society. *ABA Banking Journal*, 98, 44-45.
- Rozkrut, M. (2016). *Reducing the shadow economy through electronic payments*. Recuperado el 21 de Marzo de 2021, de EY: <https://www.ey.com/pl/pl/services/tax/vat--gst-and-other-sales-taxes/electronic-payments-en>
- Shendge, P., Shelar, B., & Kapase, S. (2017). Impact and importance of cashless transaction in India. *International Journal of Current Trends & Research*, 3, 22-28.
- Statista. (31 de May de 2021). *Brazil: population with bank accounts 2011-2017*. Recuperado el 25 de octubre de 2021, de Statista: <https://www.statista.com/statistics/898974/population-bank-account-type-brazil/>
- Varma. (2016). Three reasons why a cashless society would be a disaster. *The Times of India*.
- Varma, V. (2017). A road map to cashless economy in India. *SSRN*, 1-14.