
Artículos

Plataformas de dinero digital y aplicaciones de pagos móviles. Una aproximación desde estudios de comunicación y medios

Digital money platforms and mobile payment apps. Communication and media studies perspectives



 **Luis Sebastián Rossi**

Instituto de Estudios Sociales- Consejo Nacional
de Investigaciones Científicas y Técnicas.
Universidad Nacional de Entre Ríos. Email:
luis.rossi@uner.edu.ar, Argentina
luis.rossi@uner.edu.ar

Intersecciones en Comunicación

vol. 1, núm. 19, 2025

Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires,
Argentina

ISSN-E: 2250-4184

Periodicidad: Semestral

intercom@soc.unicen.edu.ar

Recepción: 24 enero 2025

Aprobación: 07 marzo 2025

DOI: <https://doi.org/10.51385/qydb7466>

URL: <https://portal.amelica.org/ameli/journal/216/2165267001/>

Resumen: Los escenarios pospandémicos fueron laboratorios para plataformas de dinero digital y para aplicaciones (*apps*) móviles de pagos. En ambos movimientos, formas y funciones dinerarias muestran su histórica constitución como medios de comunicación e información. Por ello, este artículo aborda estos tópicos desde disciplinas de diseño, comunicación y estudios de medios. Consecuentemente, recupera dos aproximaciones teóricas que analizan tanto las condiciones infraestructurales como las dinámicas simbólico-culturales en la mediación de prácticas microeconómicas. Seguidamente realiza una síntesis histórica de la *plataformización* a nivel infraestructural y de los constructos institucionales que promovieron el dinero móvil. Luego, se detiene en una aplicación de pagos correspondiente al Programa Billetera Santa Fe. La aproximación metodológica se desarrolla mediante análisis de documentación gubernamental, legislativa y empresarial y a través de métodos digitales de relevamiento de reseñas. En estos procesos de *plataformización* se advierten conflictividad, fricciones, dimensiones problemáticas y disputas en el devenir *aplicación* del dinero.

Palabras clave: *plataformización*, aplicaciones, dinero digital, medios, pagos.

Abstract: Post-pandemic scenarios have functioned as laboratories for digital money platforms and mobile payment apps. In both technologies money forms and functions demonstrate their historical constitution as information and communication media. Thus, this article addresses these topics considering disciplines of design, communication and media studies. To accomplish this, the study recovers two theories that analyse the infrastructural conditions and the symbolic-

cultural dynamics involved in mediation of microeconomic practices. Moreover, the paper summarizes the history of infrastructural platformisation and of the institutional constructs that promoted mobile money. Then, a key point is made about a payment app arising from Billetera Santa Fe Program. The methodological approach is carried out by analyzing government, legislative and business documentation and by using digital methods of review surveys. Conflicts, frictions, problematic dimensions and disputes of money apps are expected in these platformisation processes.

Keywords: platformization, apps, digital money, media, payments.

INTRODUCCIÓN

Discutir sobre la naturaleza del dinero parece cifrar una tarea sin fin. En efecto, siguiendo a Ingham (2004) y Dodd (2016), desde aproximaciones económicas ortodoxas, las funciones dinerarias han sido conceptualizadas como *medio de intercambio* (*medium of exchange*). Este *medio* tendría origen mítico en el trueque, se basaría en la producción de escasez, sería una vía de acumulación de riquezas y, sobre todo –en ilusión antropocéntrica–, cifraría un *instrumento neutral* para relaciones mercantiles universales (bajo el intercambio de *objetos*). Por contrapartida, desde visiones heterodoxas, las funciones del dinero –con raíces en tributos religiosos, luego secularizados– encontrarían solvencia institucional en la figura estatal que respaldaría *medios* de pagos (*means of payment*) en un *sistema* de obligaciones (Nain y Jung, 2021). Estos *medios* –bajo la forma crediticia– gestarían espacios monetarios basados en la *deuda*, así como en la constante creación y cancelación de compromisos. Entre estas posiciones, aparecerán otros rasgos como los ligados a su carácter cuantificable (unidad de cuenta) y al estándar de valor (abstracto y almacenable).

En todo caso, entre ambos polos, formas y funciones dinerarias, en tanto *medios*, guardan un evidente perfil de tecnología política (Coeckelbergh, 2016). Por ello no es extraño que, como *tecnologías* de signos, sean evocados a menudo sus parentescos con semiotécnicas, mnemotécnicas, sistemas simbólicos y escriturales (Orrell y Chlupatý, 2016). En este carácter técnico fundamental, el dinero parece ser uno de los más antiguos y revolucionarios *medios de comunicación e información* (Schröter, 2014). Por ello, los estudios de comunicación y de medios no han dejado de tematizarlos incluso si no parecen ser parte de nuestro campo. En ese sentido, se pueden distinguir, al menos^[1], dos vertientes claras que se enfocan tanto en sus condiciones infraestructurales como en las dinámicas simbólico-culturales.

En primer término, ha sido McLuhan (1996) quien, siguiendo los trazos históricos de H. Innis, advirtió prematuramente que el dinero es una suerte de consecuencia de la alfabetización que permite la acción temporal y espacial a distancia. En ese sentido, los *medios de pago* son formas de medir, proyectar y almacenar trabajo, esfuerzo, conocimiento, experiencias comunes, etc. No obstante, el pensador canadiense sugiere que una variación en los sistemas escriturales gestaría formas dinerarias diferentes. Por ello, durante la década de 1970, no dudaría en afirmar que –en la edad de los medios electrónicos– las tarjetas de crédito ya no tendrían parentesco con la productividad o con el trabajo (cfr. Casasús, 1974) sino que estarían

vinculadas a la automatización de la transmisión de información, de la circulación y del envío de mensajes estandarizados (cfr. Schröter, 2018).

En esa misma dirección avanza S. Krämer (2015) cuando afirma que el dinero almacena, transmite y mide valores cuya materialidad (digital) residiría en su carácter medial *performativo*. Función operativa o ejecutiva de una técnica cultural que consiste en el movimiento de información y cuyo sustrato queda plasmado en actos de comunicación maquinal o instrucciones de pago procesados de forma automatizada por frecuencias computacionales a altísimas velocidades. De hecho, como afirman Swartz y Stearns (2019), el carácter infraestructural y logístico del dinero como medio de pago se ha vuelto inseparable de las tecnologías mediales del siglo pasado en la medida en que se mueve, circula y es intercambiado –a través de fronteras y geografías variables (cfr. O'Dwyer en Lovink, Tkacz y de Vries, 2015). Así, son las condiciones tecnológicas infraestructurales de una tecnología dineraria ubicua las que sostienen la velocidad y la frecuencia de operaciones de pagos, comercio, obligaciones de deudas, etc., así como sus fallos y accidentes (cfr. Westemeier, 2020).

Por este carácter infraestructural y material, autores como Schröter (2018) encuentran que las funciones dinerarias son homologables a la definición de medio de F. Kittler: soportan la transmisión (medio de pago e intercambio), el almacenamiento (o retención) de valor y la unidad de cuenta (o procesamiento). Por ello también, en tiempos donde la inmaterialidad del dinero parece ser un tópico recurrente, Schröter apunta que la infraestructura medial y digital de redes (bancarias, financieras, económicas, etc.) garantiza la autenticidad, confianza, estabilidad y validez dineraria (como signo de valor) y extiende el carácter contable/computable a todos los bienes. En nuestros tiempos esa condición *infraestructural* pertenece a las *estrategias* de *plataformización*. En efecto, para que el dinero móvil y digital (en categorías como *mobile money*, *digital wallet*, etc.) pueda circular por redes necesitó, por un lado, de estándares y protocolos que gestaron una *stack* computacional de *hardware* y *software* entretreídos. Por otro lado, fueron necesarias invenciones políticas y procesos de institucionalización por parte de entidades financieras que permitirían soportar las estructuras de *plataformización* de los pagos. En ese sentido, como resume Westemeier (2020), la *plataformización* une estrechamente el cambio tecnológico con las políticas de datos y la financiarización de la vida cotidiana.

Existe, en segundo lugar, otra vertiente en estudios de comunicación y medios que profundiza en las formas dinerarias como mediaciones simbólicas (Wennerlind, 2001; Zelizer, 2000). En estas conceptualizaciones, como afirma Swartz (2021), los *medios de pago* constituyen prácticas microeconómicas situadas (espacial y

temporalmente), pues el dinero está incrustado en relaciones culturales, sociales y políticas (que pueden entrar en tensión con la moderna racionalización de la vida (Gilbert, 2005). Para estos autores, las formas dinerarias tienen dimensiones simbólicas que –en cierta inspiración simmeliana como más allá de ella– reestructuran lazos sociales y configuran comunidades, al tiempo que desencadenan procesos de subjetivación e identidades transaccionales en un mundo económico compartido (donde se trazan las fronteras y límites geográficos de esa membresía o pertenencia).

En esos términos, Zelinger (2000) y Gilbert (2005) identifican, por un lado, aspectos generales, abstractos, uniformes del dinero y, por otro, locales, personalizados, diferenciados y significativos para relaciones territoriales específicas. Así, formas y funciones dinerarias son constantemente penetradas por dimensiones y valores culturales y sociales, pues cada circuito local de intercambios incluye un complejo conjunto de relaciones sociales significativas. En la misma línea, para Swartz (2021), la industria de pagos configura un sistema de producción de sentidos y categorización social de distinción, integración, pero también de segregación, disputas, desplazamientos; una organización del mundo en identidades y grupos transaccionales en tanto conforman un espacio semiótico de relaciones de poder (Wennerlind, 2001). Por ello, el dinero digital, en el marco de tradiciones de estudios culturales, configura una de las estructuras fundamentales de prácticas cotidianas experimentadas en las transacciones diarias.

Es justamente ese carácter experiencial, común, regular y corriente (*ordinary*) el que constituye el sustrato que, en nuestros tiempos, adquiere profundidad cuando el *software* deviene mundano en la forma de *aplicaciones de pago* (Morris y Murray, 2019; Tkacz y Velasco en Gloerich, Lovink y de Vries, 2018). En especial porque se hace evidente un creciente desplazamiento de las prácticas y funciones monetarias hacia formas codificadas como *software (apps)* que transforman al dinero. El *devenir aplicación (appification, appified)* del dinero despierta preguntas sobre el diseño técnico, económico y sociocultural de tecnologías monetarias incrustadas en actividades y prácticas microeconómicas situadas.

Estas dos corrientes –que a menudo no dialogan y, de hacerlo, se contraponen– posibilitan iluminar temáticas no muy habituales en nuestro campo. En efecto, *plataformización* (como dimensión infraestructural institucional y tecnológica) y *devenir aplicación* (como mediación técnica de actividades microeconómicas) configuran niveles claves para recuperar el carácter diseñado de las tecnologías políticas de pago, deuda e intercambio (pequeñas invenciones sociales para decirlo con G. Deleuze y M. Foucault). En ese sentido, este artículo tiene como objetivo general problematizar

algunos procesos de *plataformización* del dinero móvil y del diseño de aplicaciones de pago como tópicos para estudios de comunicación y medios. En consonancia con ello, las próximas páginas se detendrán en un caso particular que permite indagar algunas características del dinero digital en nuestro país^[2].

En primer lugar, luego de un breve apartado metodológico, exploraremos las condiciones de posibilidad de las infraestructuras locales de pagos. Para ello haremos una breve síntesis genealógica de los ensayos que soportaron la *plataformización* gracias a constructos institucionales que promovieron el dinero móvil (*mobile money*) – tanto en el plano internacional como nacional– como arquitectura para el régimen discursivo neoliberal de la inclusión financiera. Luego volveremos sobre una política pública de adopción de medios digitales de pagos llamada Programa de Fomento al Consumo Billetera Santa Fe (de aquí en adelante *Programa BSF*) –ejecutado en la provincia homónima—. Se trataba de un instrumento de reactivación económica pospandémica que se sostuvo, por un lado, en los procesos de *plataformización* de los sistemas de pago y, por otro, en la implementación de *aplicaciones* específicas (*Pluspagos*) desarrolladas por una compañía *fintech* (de tecnología financiera) vinculada a una entidad bancaria. En un segundo momento, entendiendo que los procesos de *plataformización* en el capitalismo informacional no se dan sin conflictividad, contrapuntos o fricciones, nos detendremos en las dimensiones problemáticas y en las disputas propias de actividades microeconómica situadas y del diseño de aplicaciones dinerarias.

MÉTODO

Como han señalado otros autores, plataformas y ecologías de aplicaciones implican desafíos metodológicos que necesitan de la combinación de múltiples estrategias para comprender las transformaciones socioculturales que desencadenan. En esta investigación de carácter exploratorio y descriptivo, bajo una perspectiva cualitativa, integramos tanto análisis documental como métodos digitales. Asimismo, el patrón que seguiremos será el estudio de caso que permite aproximarse a las relaciones entre varias propiedades y significados en una sola unidad (Vasilachis, 2007). Para nosotros el caso del *Programa BSF* guarda valor heurístico en la medida en que ilustra fenómenos sociales complejos como la mencionada interrelación entre *plataformización* y aplicaciones. Desde ya, no es la pretensión de las siguientes líneas un análisis de todas las aristas del Programa o definir en términos económicos, políticos o sociológicos el éxito de dichos instrumentos.

Una primera instancia de la investigación se apoyó en análisis crítico del discurso de documentos oficiales y publicaciones del Gobierno de Santa Fe. El corpus incluyó más de 50 publicaciones del

Portal de Noticias de la Provincia^[3] (desde enero de 2021 a diciembre de 2022), así como informes y documentos de gestión, normativa vigente y proyectos presentados (desde el lanzamiento del *Programa BSF*) en la Cámara de Diputados de la Provincia. Asimismo, para comprender el contexto de *plataformización* de pagos se recurrió a documentos significativos de órganos nacionales en el período de interés (Banco Central de la República Argentina (BCRA), Ministerio de Economía).

Por otra parte, en segundo término, ejecutamos distintos procesos de recolección y sistematización de datos, a través de desarrollos a medida que —siempre en el marco de los términos y condiciones— nos permitieron recuperar reseñas, opiniones y comentarios de usuarios de la aplicación *PlusPagos* (base del *Programa BSF*) en *Google Play Store*^[4] (cfr. Dieter et al., 2019; Rogers, 2019; Kudina y Verbeek, 2019). En conjunto con los proyectos legislativos, estas reseñas configuran una primera aproximación a las experiencias de los usuarios en la práctica cotidiana de una *plataformización* y un *devenir aplicación* del dinero caracterizados por fricciones y disputas que recorren órdenes económicos, sociotécnicos, de diseño, etc. La preparación y selección de datos, previamente *anonimizados* y depurados (Genc-Nayebi y Abran, 2017), se basó en un millar^[5] de comentarios comprendidos en el segundo semestre de 2022 que fueron analizados mediante software de investigación cualitativa (*Qualcoder*) y con técnicas de análisis automatizado (con librerías de NLP). Asimismo, replicamos un análisis de las 200 reseñas más valoradas que sirvieron como grupo de control.

PLATAFORMIZACIÓN DEL DINERO DIGITAL

Antes de su renovada actualidad, la noción de plataformas estuvo vinculada a tecnologías dinerarias. En efecto, si bien los primeros medios de pago electromagnéticos a distancia pueden emparentarse con el telégrafo, solo en la segunda mitad del siglo pasado la velocidad de los intercambios financieros quedará plasmada en técnicas automatizadas para lectura de cheques, en *mainframes* aplicadas a contabilidad, en la extensión del débito, en las redes de cajeros automáticos, en operaciones bursátiles algorítmicas (NASDAQ), etc. Sin embargo, como señala Swartz (2021), los certificados de defunción del papel moneda comenzarían a emerger con las plataformas de tarjetas de crédito multipropósito. Estos sistemas basados en redes de telecomunicaciones y en aplicaciones de Inteligencia Artificial simbólica soportarían *payments loops* ultrarápidos para intercambio de valores electrónicos con mensajes estandarizados (Steinberg, 2019; Swartz y Stearns, 2019; Marazzi, 2014; Lazzarato, 2013).

Durante la década de 1990, como reseña Weatherford (1997), el sector bancario fortalecería modelos de negocio informacionales, pero, por contrapartida, las compañías de telecomunicaciones, las firmas de software y servicios informáticos y hasta cable-operadores y proveedores de servicios de Internet empezarían a ofrecer productos financieros. En el centro de estos desarrollos se encontraría una encarnizada disputa por controlar el flujo del dinero electrónico y digital, al tiempo que se gestaban las bases de alianzas de dichos sectores en productos y servicios. Dos hitos concurrirán para el impulso de la *plataformización* a partir de este período: por un lado, la configuración de invenciones técnicas y económicas conocidas con el nombre de dinero digital y móvil (*mobile money*) y, por otro, la proliferación de regímenes discursivos que pondrían en el centro a la categoría de “inclusión financiera”.

En efecto, la última década de la pasada centuria constatará una expansión de las microfinanzas paralela a la profundización de la *gubernamentalidad* neoliberal. De acuerdo con Natile (2020), en ese contexto florecerá la noción de inclusión financiera que buscaría proveer acceso a personas fuera del sistema bancario tradicional con productos y servicios para la vida cotidiana (como seguros, créditos, ahorros, pagos, transferencias, etc.). Este sintagma se escudaba –bajo premisas como seguridad y transparencia financiera– en objetivos sociales y “pedagógicos” como reducción de la pobreza, financiamiento de microemprendimientos, sustentabilidad económica y medioambiental, reparación de condiciones de inequidad y desigualdad (de género, de clase, de migración, etc., cfr. Ministerio de Economía 2021a, b; Carballo y Bartolini, 2020). En efecto, políticas y discursos de inclusión financiera serían promovidos como estrategias de desarrollo por organismos internacionales (ONU, OCDE, FMI, BM, G20) y por fondos de inversión, pero los estudios críticos advertirían las debilidades de dichos programas para subsanar desigualdades económicas y su funcionalidad para extender los tentáculos financieros (en áreas progresivamente atadas a deudas como las economías populares, sociales, informales, familiares, etc.). A ello habrá que sumarle los beneficios que la gestión de macrodatos traerá para compañías de telecomunicaciones y para corporaciones financieras (Taylor en Lovink, Tkacz y de Vries, 2015; Cavallero, Gago y Perosino, 2021).

A pesar de las críticas, en la dialéctica del capitalismo informacional, la inclusión financiera ganó mayor profundidad luego de la crisis de 2008 y se extendería con el *mobile money* como motor de las microfinanzas en economías cotidianas reestructuradas y mediadas digitalmente (con hitos paradigmáticos como M-Pesa, PayPal, WePay, Square, Venmo, etc.^[6]). Además, cuando comenzaba la segunda mitad de la década de 2010, las tendencias de “open

banking” a nivel global exhibirían un crecimiento sostenido de las *application programming interfaces* exclusivamente dedicadas a tecnologías financieras, de pagos y de monetización (Santos, 26/08/2020). En el contexto pandémico, serán estas interfaces infraestructurales –en cuyo seno radica la interoperabilidad o su prohibición (cfr. Helmond, 2015, Plantin et al., 2018)– las que permitirían la penetración de lógicas de *plataformización* financiera en tanto posibilitarían arquitecturas de microservicios distribuidos de pagos –por iniciación y ejecución de las transacciones y operaciones– con la consabida extracción constante de metadatos (cfr. Westermeier, 2020).

En efecto, en sus dimensiones tecnológicas, el *mobile money* quedará unido a distintos ecosistemas primarios y *frameworks* cuya infraestructura –apoyada en la capilaridad de los servicios de telefonía móvil– tendría importantes impactos en la experiencia del consumidor/cliente. En esos términos, los medios de pago adquirirían condiciones infraestructurales bajo dimensiones tecnológicas que no dejarían de cifrar relacionales complejas y problemáticas (Lampland y Star, 2009). Por ello, en lo que respecta a las diferentes implementaciones existirán dos sistemas tecnológicos básicos, por un lado, los *NFC* (*Near Field Communication*) diseñados por la industria bancaria y crediticia (Maurer y Swartz en Lovink, Tkacz y de Vries, 2015) y, por otro, los pagos con transferencia a través de QR (*Quick Response code*) orientados por el interés de *fintech* abocadas al diseño de billeteras virtuales (*digital wallets*). Las bajas barreras de entrada de los sistemas QR (en términos de hardware, servicios *cloud* y desarrollo) sostendrían la promesa de interoperabilidad y su capacidad para abarcar más plataformas móviles (asociadas con servicios de pagos de tarjetas adheridas). Dichos modelos, además, expresarían la multiplicación de procesos de detección y análisis que, acertadamente, Bunz y Meikle (2017) identifican como extensión de la ubicuidad computacional (*IoT* y dispositivos *smarts*) a todo el cuerpo social. En efecto, como señala Aktas (2017), el QR es un medio de comunicación logístico y *ciberfísico*, aunque subestimado y poco teorizado.

Sin embargo, para que la *plataformización* de los pagos se haya afianzado en Argentina fueron necesarias infraestructuras económicas ancladas en regulaciones y protocolos bancarios que anudarían los medios electrónicos con el discurso de la inclusión financiera (bajo condiciones, no solo económicas, sino también políticas y *securitarias*, cfr. Westermeier, 2020). En otros términos, la invención de formas institucionales confluiría con el impulso de los desarrollos de sectores concentrados de las *fintech*. En efecto, desde 2016, el Banco Central (BCRA) impulsó una política de regulación de las transferencias inmediatas (PCT) integrándolas al Sistema Nacional de Pagos y

ampliando las opciones en el llamado campo de las operaciones minoristas. Ese año se establecería el sistema de *Plataforma de Pagos Móviles* (A 5982/2016; A 6043/2016 BCRA) para transacciones electrónicas inmediatas con fines de cancelación (PEI) que gestarían una progresiva liberalización del mercado de pagos electrónicos (Artopoulos et al., 2019). En todo caso, este sistema (que correría en paralelo con la creación de Clave Virtual Uniforme, A 6510) integraba tres desarrollos diferentes pero complementarios: POS móvil, botón de pago y billetera electrónica. Esta última modalidad promovería servicios de entidades financieras o de proveedores de pago al permitir efectuar operaciones con transferencia o con otros instrumentos como tarjetas (de débito, crédito o prepagas) y remitiría a aplicaciones de *smartphones* que funcionen con QR (A 6425; Glosario del BCRA). Asimismo, la digitalización forzada de la pandemia de COVID-19 aceleraría estas tendencias a nivel internacional (Nain y Jung, 2021) y local^[7] e indicaría, según los informes del banco^[8], una “*mayor penetración de los pagos digitales en la vida cotidiana*” (BCRA, abril 2023b: 9).

Las mencionadas condiciones políticas, económicas y técnicas, tanto a nivel internacional como nacional, permitirían distintas experiencias de *plataformización* de medios de pago que correrían en paralelo con un crecimiento del sector *Fintech*. Una de las mismas se hace legible en el caso del *Programa BSF* que se pondrá en marcha durante la Pandemia de COVID-19 impulsado por el Gobierno de la provincia de Santa Fe. Los objetivos del Programa^[9], en el contexto de crisis, pasaban por reactivar, dinamizar e incentivar el comercio de bienes y servicios en el territorio (a través de descuentos, promociones, beneficios, etc.), incrementar la formalización de las operaciones de pago (vía bancarización), promover la inclusión financiera, aumentar los recursos tributarios, agilizar políticas sociales, desarrollar la economía, incrementar los niveles de actividad (comercial, industrial, agropecuaria), auxiliar el desarrollo de PyMEs, facilitar transacciones comerciales y hasta impulsar la economía del conocimiento. En particular, la génesis del *Programa BSF* comienza a finales de 2020, cuando el Nuevo Banco de Santa Fe S.A. en sus funciones de agente financiero de la Provincia le propone al gobierno del *Frente Juntos* la adopción de *aplicaciones* de billetera virtual para pagos y cobros que, según la documentación, ya era utilizada por sus clientes (sin necesidad de cuenta bancaria). Según la regulación, estas aplicaciones configuraban tecnologías que favorecerían inclusión, transparencia y seguridad (decreto 2359/2020).

Así, en enero de 2021, el gobierno santafesino lanzaría el Programa mencionado, bajo una política de reintegros a los consumidores por las compras realizadas en los locales comerciales adheridos que (de

acuerdo al contrato marco) se ejecutaría a través de los servicios de *PlusPagos*^{10]} como PSP(desarrollada por Administradora San Juan como parte del mismo grupo bancario). La citada *fintech* gestionaba y proveía puestos de recaudación de impuestos y servicios de pago con cobertura nacional y poseía experiencia en operaciones de billetera virtual^[11].

En base a esta infraestructura, el *Programa BSF* –como puede observarse en los sucesivos informes de Gestión de la provincia (2022, 2023)– tendrá una masiva adopción^[12]. En efecto, este instrumento será reiteradamente presentado como política exitosa al tomar como indicador la presencia de estas *apps* en la microeconomía santafesina durante los primeros cuatro semestres de su implementación.

APLICACIONES DE PAGO COMO EXPERIENCIA COTIDIANA

La *plataformización* de los medios de pago y la multiplicación de aplicaciones asociadas implica, entonces, invenciones técnicas e institucionales que extienden la gobernanza digital a todo el cuerpo social. En ese sentido, la rápida adopción del *Programa BSF* evidencia procesos conocidos en los que las aplicaciones móviles de pago se han vuelto, sobre todo en la *pospandemia*, formas económicas y culturales relevantes profundamente incrustadas en la vida cotidiana. En efecto, como puede comprenderse en Morris y Elkins (2015), Morris y Murray (2018) y Dieter et al. (2019), las *apps* hacen devenir al *software* en objeto técnico *mundano* integrado a los flujos y a las estructuras de prácticas microeconómicas situadas. En esos términos, cifran el pasaje hacia una informática omnipresente (*pervasive computing*) en la gestión y coordinación diaria de millones de personas. Ese carácter corriente, mundano y relativamente inadvertido (*seamless*) guarda importancia significativa en tanto hace emerger regularidades en las prácticas. En efecto, según Tkacz y Velasco (en Gloerich, Lovink y de Vries, 2018), la multiplicación de aplicaciones de pago desde mediados de la década pasada transformaría las formas de experimentar el dinero y haría cada vez más evidente que su suerte está ligada al *diseño* que lo hace devenir subconjunto de la experiencia de usuario (UX) donde se reformulan de continuo sus formas y funciones (como unidad de cuenta, almacenamiento, etc.).

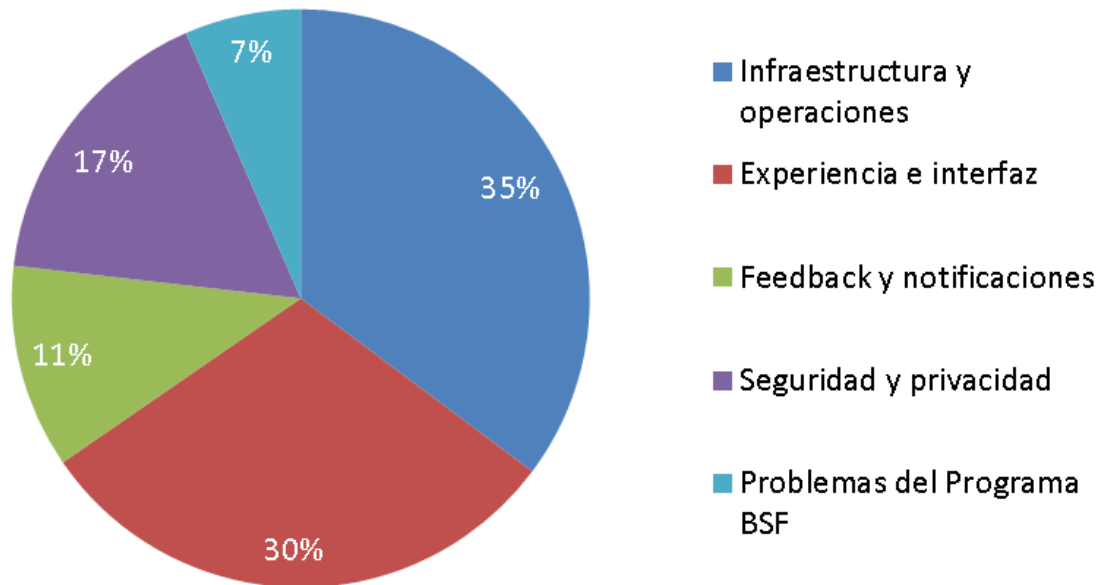
Ese carácter situado e incrustado en contextos y actividades socioeconómicas implica también que la *plataformización* se hace mucho más evidente si atendemos a las fricciones, trabas y conflictividad (Rossi, 2022). En ese sentido, las *aplicaciones* de pago no se adoptan linealmente, incluso si el crecimiento acelerado de su uso parece dar la impresión de tal progresión. Esto se debe a dos motivos claros, por un lado, cada nueva *app* es siempre preliminar

(con múltiples posibilidades experimentales, cfr. Kudina y Verbeek, 2019). Por otro, la experiencia del dinero móvil está inevitablemente ligada a disputas, conflictos y roces en múltiples niveles cuyas huellas hemos podido advertir (en la nueva regularidad de las prácticas microeconómicas) tanto en proyectos legislativos como en comentarios, reseñas y opiniones expresadas por los usuarios de las aplicaciones.

En la primera dimensión, no es extraño que la integración de una aplicación montada sobre sistemas de pago haya despertado interrogantes sobre su gobernanza e institucionalidad. De allí que la expansión de las aplicaciones del *Programa BSF* no pasaría desapercibida por las discusiones legislativas. En particular, en la Cámara de Diputados de la Provincia, desde febrero de 2021 y hasta mayo de 2023, ingresaron 26 proyectos de comunicación y uno de ley —mayoritariamente de bloques no oficialistas— que tendrían como centro algún aspecto del Programa. En estos proyectos se demandaban ampliaciones de información sobre la exclusividad de los PSP (42062), así como sobre el volumen de beneficiarios y comercios adherentes (43345), sobre el alcance e integración de rubros y actividades específicas (51389; 46277; 44703; 44351) y sobre la factibilidad de aumento de los reintegros en base a índices inflacionarios (51427; 50529; 48498; 46333; 45780; 44097). También se discutían los direccionamientos del *Programa* para políticas de desarrollo social así como la instrumentación de estrategias que eviten brechas digitales (44592; 44424). Bajo el mismo curso legal, algunos proyectos buscaron una articulación más profunda con organizaciones de la sociedad civil (47192), con clubes (44803) y con sectores de la economía popular (45096). Mientras que, en línea con la Defensoría del Pueblo, la Cámara Baja funcionaría como lugar privilegiado para los reclamos sobre inconvenientes y fallos en el uso del sistema, así como en la implementación de reclamos (48332; 46135; 46064; 45718; 45330; 45136), en la prevención de estafas virtuales (46482), en medidas de *ciberseguridad* y en la protección de datos personales (49424; 48226).

Además de las interpelaciones de la Cámara de Diputados provincial, la otra fuente que permite advertir fricciones en la adopción de *aplicaciones* de pagos son las opiniones, reseñas y comentarios vertidos por los usuarios en *Google Play Store*. En lo que sigue nos detendremos en algunos valores de las reseñas de la aplicación Billetera Santa Fe (*PlusPagos*) correspondientes al segundo semestre de 2022 (cotejándolas con los comentarios más valorados). En dichas opiniones se hace evidente que la experiencia del dinero móvil como tecnología digital está inevitablemente ligada a disputas involucradas en la misma cotidianeidad de las operaciones económicas y en los conflictos que emergen del diseño y

funcionamiento técnico. En particular, siguiendo las propuestas de Allums (2014), en el período referido, identificamos cerca de 20 tipos de problemáticas diferentes relacionadas a cinco grandes campos que resumiremos a continuación (Figura 1).



1

Problemas en el diseño de la aplicación

Elaboración propia. 2025

En primer término, las mayores dificultades con las operaciones y actividades situadas en la utilización de la *app*, como señala Parks (2013), ponen de manifiesto los momentos en los que la *infraestructura* de plataformas de pagos se negocia en la vida cotidiana. De allí el peso evidente de los problemas relacionados a transferencias de valores e *interoperabilidad* con otras tecnologías financieras y con el sistema bancario –lo que refleja la gobernanza en las dificultades y barreras interpuestas a la portabilidad propias de los efectos de redes (cfr. Van Dijck, Poell y de Waal, 2018; Srnicek, 2018). Asimismo, esta recurrencia señala que lo que comenzó como un Programa oficial, se extendió rápidamente en su utilización cotidiana como medio de pago (en coincidencia con los datos del BCRA). Además, entre las desventajas de las billeteras *cloud* figura la dependencia de conectividad de datos para operar, lo que se refleja en la recurrencia de los problemas ligados a conexión cliente/servidor (y horada el pretendido carácter inadvertido y transparente del dinero digital (cfr. Lampland y Star, 2009; Swartz, 2021).

El diseño en *experiencia e interfaz* de la *app* se convierte, por volumen, en el segundo eje de fricciones. En efecto, se multiplican las dificultades referidas a descarga e instalación, a los procesos de registro e ingreso y, en menor medida, a otros aspectos (como disposición de botones, despliegue de movimientos, errores de vinculación de tarjetas, *bugs* en la funcionalidad QR, etc.). Estrictamente ligado a los aspectos conflictivos de UX/UI, en tercer lugar, aparece el *feedback* de mensajes que incluye reclamos sobre los canales de atención al cliente, soporte técnico y *bots* de ayuda. Asimismo, dado que como señala Dodd (2016) los problemas del *mobile money* implican, cada vez más, dimensiones de seguridad, privacidad y encriptación de datos no es extraño que estas preocupaciones aparezcan en cuarto lugar (incluso si las *fintech* buscan estar “*compliance*” con estándares como PCI DSS). En esta dimensión el mayor volumen de problemas se presenta en los códigos de validación, en actualizaciones, en alertas Android (*en modo desarrollador*) y, en menor medida, por débitos no autorizados y por la conflictividad emergente de la ejecución de los reintegros (en su dilación temporal, en su insuficiencia frente a la creciente inflación que registraría la macroeconomía en el período analizado). Notorio es que estas dimensiones expresan el fuerte carácter situado y territorial de la tecnología dineraria y, por ello, los conflictos siempre se remitirán al ámbito de la provincia.

Por último, estas dimensiones pueden relacionarse a disputas sobre el diseño, ya que los usuarios parecen percibir, como anticipaba la literatura CTS, que las aplicaciones nunca están plenamente estabilizadas y, por tanto, pueden estar sujetas a modificaciones. En efecto, como han señalado Morris y Murray (2018), las aplicaciones presentan actualizaciones y readecuaciones en relación a los sistemas operativos o plataformas con las que hacen interfaz al tiempo que exhiben un diseño inacabado, abierto (de allí el fenómeno de las *zombie apps*) cambiante y variable; adaptadas a prácticas culturales en movimiento y a usuarios mutables. De hecho, en las 200 reseñas más valoradas de la *app* (para el tiempo de recolección), alrededor de un 15% de las mismas presentaba claras discusiones sobre el diseño UX/UI, sugerencias de seguridad, de notificaciones y *feedback*.

En los vínculos entre aplicaciones, plataformas y formas y funciones dinerarias se advierten las dinámicas propias de los diseños situados de tecnología digital (Brown y Duguid, 2017). Pues estas *apps* no solo están integradas a un medio sociocultural, sino que también logran rediseñarlo en su proceso de inserción. Estas dinámicas permiten, como señala Swartz (2021), una suerte de pasaje –garantizado a nivel infraestructural por la relación entre plataformas y aplicaciones– entre el dinero como medio masivo (*mass media*) al dinero como medio social (*social media*). Allí las preguntas de los

estudios de diseño, comunicación y medios tienen potencialidad para indagar no solo en toda la *stack* computacional del dinero digital, sino también en su carácter incrustado y situado.

CONCLUSIONES

Como hemos visto, el caso analizado hace legible una experiencia de articulación entre procesos de *plataformización* y del *devenir aplicación* de las formas y funciones dinerarias. Por supuesto, las líneas anteriores posibilitan advertir que ambos procesos guardan un carácter *sociotécnico* infraestructural, en la medida en que se presentan como intermediación entre actividades microeconómicas cotidianas, políticas de gobernanza y mercados de tecnologías financieras. En efecto, la invención de *medios* (de pago y de intercambio) es parte medular de sistemas infraestructurales que, excediendo la particularidad del caso, implican software mundano que deviene inscripto en la vida cotidiana y trabaja en la mediación que dispone la ejecución de operaciones microeconómicas.

De hecho, la *plataformización* de los medios de pagos configura una verdadera invención política sostenida en esferas técnicas e institucionales que disponen un viraje en el régimen discursivo hacia la demandada inclusión financiera. Así, el dinero encuentra dimensiones infraestructurales que emergen de su carácter de tecnología política de transmisión, almacenamiento y procesamiento de información, mediado, a un tiempo, por dependencias estatales y por agentes privados. De hecho, la infraestructura de pagos QR y de servidores *cloud* (de *Big techs*) se vuelve fundamental para el envío de instrucciones que identifican en el dinero su cualidad de *medio*. Pero, al mismo tiempo, estos procesos producen fricciones y dificultades que emergen de su carácter situado en actividades cotidianas; nacen, como vimos, de las dimensiones que hacen devenir mundano al software entretejido en la forma de aplicaciones de dinero móvil.

Por último, desde las primeras líneas de este artículo advertimos que la tarea de completar una descripción de los vínculos entre teorías de comunicación y medios y teoría del dinero, excede los límites establecidos y nuestras capacidades. No obstante, a partir de los puntos abordados, se hacen legibles nuevos proyectos que necesitan ser problematizados desde nuestro campo y que, sin ánimos de ser exhaustivos, listaremos a continuación.

En primer lugar, las tecnologías de pago también son técnicas de la memoria y de la cognición en tanto capturan la habilidad para almacenar los detalles de las transacciones microeconómicas rutinarias, así como para registrar gustos y preferencias. En todo caso, nuevos estudios –quizás alimentados por ingeniería inversa– deberían volver legibles las operaciones de las arquitecturas algorítmicas que explotan los *macrodatos* emergentes de la *plataformización* y que desencadenan procesos de apropiación de información a través de las

apps (Swartz y Stearns, 2019). En efecto, los metadatos de los flujos monetarios configuran una memoria artificial (Westermeyer, 2020) compuesta por una multiplicidad de operaciones financieras y transaccionales que permiten inferir, predecir, simular, modular, influir –a través de patrones y modelos comportamentales– las acciones posibles en la vida cotidiana basadas en *scoring* algorítmico (propio de la *plataformización* y *servitización* de la Inteligencia Artificial subsimbólica). De allí que difícilmente las fricciones de las prácticas recorridas puedan calificarse como “*invenciones de lo cotidiano*” en la medida en que la infraestructura informacional de pagos opera con una capilaridad y fuerza regulatoria que reestructura, desde el diseño tecnológico, las operaciones diarias o los pequeños ritmos sociales de cada actividad.

Es justamente en la granularidad de los detalles operacionales donde los engranajes de plataformización insertan a sus *apps* en una dinámica global de minado de macrodatos. En efecto, un simple análisis estático nos demuestra que las APK de muchos de estos sistemas se montan sobre el framework de Google Firebase Analytics con funcionalidades que permitirían centralizar multiplicidad de datos, habilitar perfilado por comportamientos financieros y profundizar las dinámicas del capitalismo cibernético de vigilancia. Ya Dodd (2016) advertía que, cuando se argumenta que el dinero digital es una mnemotécnica, también se indica que vehiculiza la vigilancia política (corporativa y estatal).

En segundo término, otra línea de investigación podría pasar por devolver a las formas dinerarias y a los medios de pago su realidad diseñada de procesos tecnológicos. Evidentemente, en nuestros tiempos, la relación entre dinero y tecnología se muestra sin tapujos, de allí no solo las enigmáticas criptomonedas sino también la proliferación de empresas que acentúan ese rasgo como las *fintech*, *wealthtech*, *insurtech*, *lendingtech* y *paytech*. Sin embargo, pensar estos procesos como problemas para disciplinas de comunicación y medios que problematizan al diseño no ha sido un camino habitual. Sobre todo en la medida en que los análisis de nuestro campo se suelen restringir a plataformas y aplicaciones de contenido audiovisual y/o *social media*. Nuevos problemas esperan si se atiende al carácter logístico e infraestructural de las mismas.

Terceramente, como vimos, cuando la noción de dinero como medio para almacenar, transmitir y procesar información encuentra paralelo en las frecuencias de las máquinas universales ubicuas se tiene la impresión de que el salto cualitativo es mayor. En las caracterizaciones que comprenden tanto la *plataformización* como el *devenir aplicación*, como resume Coeckelbergh (2016), el dinero en tanto tecnología informacional parece adquirir formas sustantivas, pues los medios de pago ya no implican un carácter instrumental para

intercambio sino que generan medios/entornos (*Umwelt*) de relaciones que dependen de infraestructuras tecnológicas más profundas. Para el autor, siguiendo derivas heideggerianas, si las tecnologías cibernéticas en el campo de las finanzas y del dinero generan interconectividad en un contexto globalizado y abolen las distancias y los tiempos, en tanto estructuras temporales de emplazamiento (*Gestell*), gestan simultáneamente baches y separaciones sociales, morales y epistémicas mucho más profundas. Actualizar estas disputas desde la cotidianeidad microeconómica puede abrir nuevos objetos para nuestro campo.

En cuarto lugar, como resume Ingham, esta naturaleza de las formas dinerarias no es neutral ni instrumental pues encierra relaciones sociales en fuerzas políticas y sociales en desequilibrio constante (como puede constatarse en las disputas que hemos recorrido). Por ello, como advierten Tkacz y Velasco (en Gloerich, Lovink y de Vries, 2018), en la medida en que *big tech* y *startups* continúan operando en las experiencias de banca, la distancia entre finanzas globales y culturas digitales locales empieza a colapsar. Como señala Dodd (2016), en nuestra era los escenarios globalizados pondrán en duda las escalas territoriales del dinero restringidas a los Estados (cfr. Gilbert, 2005), no solo por la extensiva circulación de divisas o por las nuevas propiedades de la *financiarización*, sino porque el dinero digital deviene cada vez más un nicho corporativo de interés transnacional^[13]. No por casualidad las plataformas y aplicaciones analizadas –a mitad de camino entre un gobierno provincial y entidades privadas– quedarían rezagadas respecto del ascenso de actores corporativos concentrados que se aprovecharían de la capilaridad de sus pagos^[14]. En todo caso, se abre un horizonte de progresiva privatización del señoreaje en la circulación del dinero a través de procesos de *plataformización* y en la construcción de aplicaciones (con la mudanza del tributo estatal a los proveedores de redes infraestructurales de pagos). De allí que las enardecidas disputas y conflictos legales entre banqueros y plataformas *fintech* tengan mayor resonancia que sus alianzas subrepticias.

En esos términos, para Dodd (2016) la expansión del dinero móvil cifra el desarrollo de formas corporativas cada vez más sofisticadas de extracción de valor de actos de intercambio y pago. Un panorama que, como anticiparon G. Deleuze y F. Guattari, permite comprender que las divisiones entre medios de pago y la forma financiera del dinero se vuelven cada vez más ilusorias respecto a la expansión de la deuda (nacional y subjetiva) en el capitalismo actual. En efecto, la financiarización de la vida cotidiana como inclusión y la economía de deuda perpetua, son pequeñas invenciones tecnosociales de carácter global que expresan el diagrama de relaciones de fuerzas de las

sociedades de control y, como lo demostró M. Lazzarato (2013), no dejan de producir subjetividad (en sus polos de sujeción y servidumbre maquínica). Sin espacio para trabajar estos tópicos aquí, solo nos aventuraremos a recordar que cambios en los regímenes de dominación tienen en las formas y funciones dinerarias superficies de expresión que las disciplinas asociadas al estudio de la comunicación y de los medios pueden comenzar a desovillar.

Roles de contribución de los autores: El autor tuvo a su cargo todos los roles de autoría del trabajo. Manifiesta no tener conflicto de interés alguno.

Bibliografía

- Aktaş, C. (2017). *The Evolution and Emergence of QR Codes*. Cambridge Scholars Publishing.
- Allums, S. (2014). *Designing mobile payment experiences*. O'Reilly Media.
- Artopoulos, A., Cancela, V., Huarte, J., & Rivoir, A. (2019). “El último kilómetro del e-commerce” en: *Tecnologías digitales: miradas críticas de la apropiación en América Latina*, 259-282.
- BCRA (2023, abril) Informe de Inclusión Financiera (IIF). Disponible en: <https://www.bcra.gob.ar/Pdfs/PublicacionesEstadisticas/IIF-segundo-semester-2022.pdf>
- BCRA (2023b, abril) Informe de pagos minoristas. Disponible en: <https://www.bcra.gob.ar/Pdfs/PublicacionesEstadisticas/Informe-Mensual-de-Pagos-Minoristas-abril-2023.pdf>
- BCRA Comunicaciones “A” 5982; 6043; 6425; 6510. Disponibles en: https://www.bcra.gob.ar/SistemasFinancierosYdePagos/Buscador_de_comunicaciones.asp
- Bunz, M., & Meikle, G. (2017). *The internet of things*. John Wiley & Sons.
- Carballo, I., y Bartolini, M. (2020). “Pagos Digitales para la Inclusión Financiera de poblaciones vulnerables en Argentina”. *Económica*, 66.
- Casasús, J. (1974). *Teoría de la imagen*. Salvat.
- Cavallero, L., Gago, V., & Perosino, C. (2021). “¿De qué se trata la inclusión financiera? Notas para una perspectiva crítica”. *Realidad Económica*, 51(340), 9.
- Coeckelbergh, M. (2016). *Money machines*. Routledge.
- Dieter, M., Gerlitz, C., Helmond, A., Tkacz, N., van der Vlist, F. y Weltevrede, E. (2019). “Multi-situated app studies: Methods and propositions”. *Social Media + Society*, 5(2), 1–15. DOI: 10.1177/2056305119846486.
- Dodd, N. (2016). *The Social Life of Money*. Princeton University Press.
- Gobierno Provincia Santa Fe (2022). Informe de gestión – 1° mayo 2022. Disponible en: <https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/view/full/242438> Último acceso: enero 2023.
- Gobierno Provincia Santa Fe (2023). Informe de gestión – 1° mayo 2023. Disponible en: https://www.santafe.gob.ar/documentos/Informe_de_gestion_2023.pdf Último acceso: octubre 2023.

- Genc-Nayebi, N., & Abran, A. (2017). "A systematic literature review: Opinion mining studies from mobile app store user reviews". *Journal of Systems and Software*, 125, 207-219.
- Gilbert, E. (2005). "Common cents: situating money in time and place". *Economy and Society*, 34(3), 357-388.
- Gloerich, I., Lovink, G., & de Vries, P. (2018). *MoneyLab Reader 2*. Institute of Network Cultures.
- Helmond, A. (2015). "The platformization of the web". *Social media + society*, 1(2). DOI: 10.1177/2056305115603080.
- Ingham, G. (2004). *The nature of money*. John Wiley & Sons.
- Krämer, S. (2015). *Medium, messenger, transmission*. Amsterdam University Press.
- Kudina, O., & Verbeek, P. P. (2019). "Ethics from within: Google Glass, the Collingridge dilemma, and the mediated value of privacy". *Science, Technology, & Human Values*, 44(2), 291-314.
- Lampland, M., & Star, S. L. (Eds.). (2009). *Standards and their stories*. Cornell University Press.
- Lazzarato, M. (2013). *La fábrica del hombre endeudado*. Amorrortu.
- Lovink, G., Tkacz, N., & de Vries, P. (2015). *MoneyLab Reader 1. An Intervention in Digital Economy*. Institute of Network Cultures.
- Marazzi, C. (2014). *Capital y lenguaje*. Tinta Limón.
- McLuhan, M. (1996). *Comprender los medios de comunicación*. Paidós.
- Ministerio de Economía (2021). *Estrategia nacional de inclusión financiera 2020-2023*. Disponible: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/enif_2020-23_vf_011220_con_prologo_1.pdf
- Ministerio de Economía (2021b). *Plan Nacional de educación financiera*. Disponible: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/pnef_2022_1.pdf
- Morris J.W. y Elkins E. (2015). "There's a history for that: Apps and mundane software as commodity". *The Fibreculture Journal*, 25(1), 62-87.
- Morris, J.W. y Murray S. (Eds) (2018). *Appified: Culture in the Age of Apps*. University of Michigan Press.
- Natile, S. (2020). *The exclusionary politics of digital financial inclusion: Mobile money, gendered walls*. Routledge.

- Nain, A., & Jung, P. G. (2021). *Understanding Money: Philosophical Frameworks of Monetary Value*. Taylor & Francis.
- Orrell, D., y Chlupatý, R. (2016). *The evolution of money*. Columbia University Press.
- Parks, L. (2013). "Earth observation and signal territories: Studying US broadcast infrastructure through historical network maps, Google Earth, and fieldwork". *Canadian Journal of Communication*.
- Plantin, J. C., Lagoze, C., Edwards, P. N., & Sandvig, C. (2018). "Infrastructure studies meet platform studies in the age of Google and Facebook". *New media & society*, 20(1), 293-310. DOI:10.1177/1461444816661553.
- Programa Billetera Santa Fe (2021). "Términos y condiciones". Disponibles en: <https://www.santafe.gob.ar/ms/billeterasantafe/wp-content/uploads/sites/44/2021/11/TERMINOS-Y-CONDICIONES-PLUS-PAGOS.-v15.11.21.pdf> Último acceso: octubre 2023.
- Proyectos de la Cámara de Diputados de la Provincia de Santa Fe. Sistema Integral de Expedientes Legislativos. Disponibles en: <http://186.153.176.242:8095/index.php>. Último acceso: Octubre 2023. Proyectos de comunicación (numeración asignada) 2021: 42062, 43345, 44097, 44351, 44424, 44592, 44703, 44803, 45096, 45136, 45330, 45718, 45780, 46064, 46135. 2022: 46277, 46333, 46482, 47192, 48226, 48332, 48498, 49424. 2023: 50529, 51389, 51427. Proyecto de Ley 2022: 49300.
- Rogers, R. (2019). *Doing digital methods*. Londres: Sage.
- Rossi, L. S. (2022). "Plataformización de la circulación: de las muchedumbres computables a la integración conflictiva". *Revista Crítica y Resistencias*, 15, pp. 77-98.
- Santos, W. (2020) (26 de agosto). "Financial APIs Continue to See Big Growth". Disponible en: <https://www.programmableweb.com/news/financial-apis-continue-to-see-big-growth/research/2020/08/26> . Última consulta: marzo 2023.
- Schröter, J. (2018). "Das Geld und die Medientheorie". *Zeitschrift für Medienwissenschaft*, 10(18-1), 59-72.
- Schröter, J. (Hg.) (2014). *Handbuch Medienwissenschaft*. Stuttgart: J. B. Metzler
- Srnicek, N. (2018). *Capitalismo de plataformas*. Caja Negra.

- Swartz y Stearns (2019) "Money and its Technologies. Making money move in the modern era." A cultural history of money: in the modern age. Nelms, T. y Pedersen, D. (ed.). Bloomsbury.
- Swartz, L. (2021). *New Money: How Payment Became Social Media*. Yale UP.
- Van Dijck, J., Poell, T., y De Waal, M. (2018). *The platform society*: Oxford university press.
- Vasilachis, I. (coord.) (2007). *Estrategias de investigación cualitativa*. Gedisa.
- Weatherford, J. (1997). *La historia del dinero*. Andrés Bello.
- Wennerlind, C. (2001). "Money talks, but what is it saying? Semiotics of money and social control". *Journal of Economic Issues*, 35(3), 557-574.
- Westermeyer, C. (2020). "Money is data: the platformization of financial transactions". *Information, Communication & Society*, 23(14), 2047-2063.
- Zelizer, V. (2000). "Fine tuning the Zelizer view". *Economy and society*, 29(3), 383-389.

Notas

- [1] Excede el objetivo de este artículo recuperar todas las variantes de la problematización del dinero en estudios de comunicación y medios. Un comienzo de esa tarea podría verse en Schröter (2018, 2014) que concibe al dinero como objeto específico de nuestro campo, pero afirma que a menudo se lo comprende como tema exclusivo de la economía, la política, la sociología, la filosofía, la psicología, entre otras y, por ello, propone una genealogía de la noción de dinero en sus aspectos mediales.
- [2] Aunque se puede poner en relación con lo aquí desarrollado, este artículo no pretende zanjar las discusiones acerca de la irrupción de las fintech.
- [3] Listaremos estas publicaciones con la abreviatura PNSF y un número del 0 al 56 tal como las hemos registrado para nuestro análisis documental a partir del Portal de Noticias de Santa Fe (PNSF). Disponibles en: <https://www.santafe.gov.ar/noticias>. Última consulta: julio 2023.
- [4] Nos detendremos en la aplicación PlusPagos en su versión para Android porque dicha plataforma concentra el 70% del mercado de smartphones (cfr. statista.com, 2023: <https://>

www.statista.com/statistics/272698/global-market-share-held-by-mobile-operating-systems-since-2009/).

- [5] Para el momento de recolección de datos la aplicación contaba en Google Play Store con cerca de diez mil de comentarios (de los que pudimos seleccionar 8500 entre los meses de enero de 2021 y 2023) y más de un millón de descargas. El segundo semestre de 2022 será uno de los períodos de mayor actividad del Programa BSF.
- [6] No podremos sistematizar aquí los múltiples casos que trabaja la literatura especializada y, en efecto, otros estudios de nuestro campo podrían rastrear los vínculos con servicios de pagos en plataformas Big Tech (Google, Amazon, Facebook y Apple) que, como afirma Westermeier (2020), no dejan de entretenerse con infraestructuras bancarias y financieras.
- [7] En la misma dirección se desplegaron acciones del Ministerio de Economía en el marco del Consejo de Coordinación de la Inclusión Financiera (Res. 348/20). En ese sentido, en plena pandemia se puso en marcha la Estrategia Nacional en la materia que intentaba (cumpliendo con los compromisos acordados en el G20) conformar un Plan de acción para la educación financiera, la facilitación del acceso universal tanto al sector bancario como a las instituciones de microfinanzas, la profundización de la penetración de los medios de pago con tecnología interoperable y la ampliación de la zona de cobertura de los servicios financieros a todas las poblaciones del país.
- [8] De acuerdo a las evaluaciones conjuntas del Banco Mundial y del BCRA, el escenario pandémico incrementaría la utilización de dinero móvil y el flujo de transferencias entre billeteras virtuales y cuentas bancarias (<https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/>). Este incremento se haría legible a la luz de la estandarización de los servicios de pago mediante lectura de códigos QR (Informe Global Findex 2021) y, de hecho, estas regulaciones le permitirían al país ingresar en el Mobile Money Regulatory Index a partir de 2019 (GSMA, 2021). Según Gayá (2022) Argentina se convertiría en el país latinoamericano con mayor utilización de billeteras electrónicas en transacciones online. En efecto, según el BCRA (2023) entre 2019 y 2022, los pagos con transferencia y billeteras virtuales se multiplicarían sobre todo ejecutados desde dispositivos móviles desplazando progresivamente al sistema de débitos.
- [9] Siempre como instrumento de política pública, las distintas metas del Programa BSF se presentan en múltiples publicaciones (PNSF 01, 02, 03, 04, 05, 06, 10, 11, 13, 20, 23, 26, 36, 44,

53, 54). Asimismo, la implementación a nivel gubernamental implicó la creación de la Unidad de Gestión y trazaría múltiples articulaciones, entre ministerios de Economía, Producción, Ciencia y Tecnología y Desarrollo Social, entre otros.

- [10] Al momento de redactar estas líneas, PlusPagos (marca de ASJ) era miembro de la Cámara Argentina de Fintech y operaba dos aplicaciones: una de Pagos y otra de Cobros. De acuerdo a los informes de pagos minoristas de abril de 2023 del BCRA, esto la posicionaba en tercer lugar entre los PSP en un sector dominado por MercadoPago y donde otras fintech también disputaban su lugar (Modo, Cuenta DNI, Naranja X, Personal Pay, Ualá, etc.). En este sector primaría el sistema de transferencias vía QR y se abrirían disputas legales por monopolización y cartelización de los servicios.
- [11] En esta operación, el Programa BSF buscaría capilaridad territorial acompañada por la adopción generalizada de medios digitales en plena pandemia. Por esta razón, distintas áreas del gobierno (así como representantes de la fintech, de la entidad bancaria, de gobiernos municipales y de actores privados como federaciones, asociaciones y centros comerciales) lanzarían capacitaciones y presentaciones específicas en diversas localidades provinciales desde el inicio del Programa (PNSF 04, 03, 06, 07, 08, 09, 11, 12, 14, 15, 17, 18, 19, 25, 27, 28, 30, 33, 42, 48, 56).
- [12] Según datos oficiales, la cantidad de personas registradas durante el primer año de funcionamiento era cercana a 1,4 millones, mientras que, para el segundo año, los adoptantes de la tecnología de pagos llegarían a 1,7 millones (c. 50% de la población provincial), los comercios adheridos superarían los 36 mil y la inversión provincial sería cercana a los 35.000 millones de pesos. En reiteradas oportunidades se señalaría que la expansión de la app superaba las expectativas y proyecciones oficiales y, en efecto, hacia septiembre de 2022, un proyecto de ley buscaría darle la sostenibilidad de una política de Estado (49300).
- [13] A pesar de ello, las aplicaciones de fintech siguen teniendo anclaje territorial, asentado sobre todo en publishers y desarrolladores locales (en Argentina ese valor es superior al 60%), sobre todo debido a las regulaciones financieras de cada país (cfr. Data.ia en <https://www.data.ia/en/go/state-of-mobile-2023/>).

[14] Las apps del Programa BSF tuvieron una rápida adopción que se reflejó en los números crecientes de beneficiarios, en la aceptación de los comerciantes, en los proyectos legislativos que intentaron convertirlo en política estatal y en su replicación en otros territorios (como en Entre Ríos, San Juan y Santa Cruz lanzados entre 2022 y 2023). Aunque, desde 2024, con el cambio de signo político en el gobierno provincial, el programa sería discontinuado y su lugar ocupado por otras fintech.

Información adicional

Roles de contribución de los autores: El autor tuvo a su cargo todos los roles de autoría del trabajo. Manifiesta no tener conflicto de interés alguno.

AmeliCA

Disponible en:

<https://portal.amelica.org/ameli/ameli/journal/216/2165267001/2165267001.pdf>

Cómo citar el artículo

Número completo

Más información del artículo

Página de la revista en portal.amelica.org

AmeliCA

Ciencia Abierta para el Bien Común

Luis Sebastián Rossi

Plataformas de dinero digital y aplicaciones de pagos móviles. Una aproximación desde estudios de comunicación y medios
Digital money platforms and mobile payment apps. Communication and media studies perspectives

Intersecciones en Comunicación

vol. 1, núm. 19, 2025

Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires, Argentina

intercom@soc.unicen.edu.ar

ISSN-E: 2250-4184

DOI: <https://doi.org/10.51385/qydb7466>



CC BY-NC-SA 4.0 LEGAL CODE

Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.