

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO
ABAD DEL CUSCO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
CONTABLES, ECONÓMICAS Y TURISMO**

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



**DINERO ELECTRÓNICO COMO MECANISMO DE INCLUSIÓN
FINANCIERA DE LAS MYPES DE LA PROVINCIA DEL CUSCO - 2017**

TESIS PRESENTADO POR:

BACH. HUAMAN CONZA, MIRIAN

BACH. HUAMAN GASPAS, ROSEL

Para optar el título profesional de
licenciados en administración

ASESOR:

Dr. WILMER FLOREZ GARCÍA

Cusco – Perú

2019

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Nosotros, Mirian Huaman Conza y Rosel Huaman Gaspar, declaramos que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

Asimismo, el presente trabajo de investigación ha sido realizado en base a la estructura de la tesis de maestría y doctorado de la escuela profesional de ciencias administrativas.

Finalmente, el estilo empleado en la presente tesis es Normas APA Sexta Edición, el estilo ha sido empleado en el esquema, contenido, títulos, interlineado, párrafo, alineación entre otros.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

A través de la presente declaración, cedemos nuestros derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo a la UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO, según lo establecido por su reglamento y por la normativa institucional vigente.

.....

.....

Mirian Huaman Conza

Rosel Huaman Gaspar

DEDICATORIA

A Dios quien es el que me ha dado las fuerzas y la sabiduría para terminar este proyecto; y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional

A mis padres, Ricardina y Santos, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño, dedicación y apoyo incondicional. Son el motor que me mueve día a día y me impulsa a seguir creciendo como persona.

A mis hermanos Efraín y Herlinda; y a mi sobrino Liam Devran por estar presente en todo momento de mi vida.

Rosel Huaman Gaspar

A mis padres, Ángel y María por su inmenso amor y su apoyo incondicional, por ser guías, fuente de reflexión y ejemplo.

A mis hermanos Saúl, Yeny y María del Carmen por el apoyo que me brindan día a día para lograr cada meta de mi vida.

Mirian Huaman Conza

AGRADECIMIENTOS

A mis padres, mis hermanos y sobrino por brindarme su apoyo, confianza y consejos.

A mi asesor el Dr. Wilmer Florez García por su esfuerzo, dedicación, paciencia y motivación en el proceso de la presente tesis.

A la Sra. Narda Sotomayor, funcionaria de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) quien con su profesionalismo contribuyó de manera importante con el desarrollo del presente trabajo.

A mis profesores de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco por sus valiosas enseñanzas para seguir creciendo como profesional.

A la biblioteca de del Instituto Peruano Cultural Norteamericano-Cusco por las facilidades que ha otorgado para llevar a cabo la presente investigación.

Rosel Huaman Gaspar

A Dios por los dones de la Sabiduría y Entendimiento para lograr culminar con éxito esta etapa profesional de mi vida. Por su infinita misericordia y por colmar mi vida de tantas bendiciones.

A mi asesor Dr. Wilmer Flórez García por sus valiosas orientaciones, maestro y guía en mi formación profesional. Ha sido un privilegio poder contar con su guía y ayuda todo este proceso de investigación.

A todos los docentes de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas por sus conocimientos y experiencias impartidos.

Asimismo, a Pagos digitales Peruanos S.A. mi especial agradecimiento a la Sra. Carolina Trivelli y Sr. Miguel Arce por sus valiosos alcances y contribuciones, por su gentileza y disposición a proporcionarnos información que fueron sustanciales en el desarrollo de este trabajo.

A mis amigos por el compañerismo, amistad y apoyo moral para seguir adelante en mi carrera profesional.

Mirian Huaman Conza

PRESENTACIÓN

**SEÑORA DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
CONTABLES, ECONOMICAS Y TURISMO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN
ANTONIO ABAD DEL CUSCO,**

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

De conformidad con las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos vigente en la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas y con el objetivo de optar el Título Profesional de Licenciados en Administración, se pone a vuestra disposición el presente trabajo de investigación intitulada: “ **DINERO ELECTRÓNICO COMO MECANISMO DE INCLUSIÓN FINANCIERA DE LAS MYPES DE LA PROVINCIA DEL CUSCO-2017**”

El dinero electrónico como nuevo instrumento de inclusión financiera busca implementar el uso del dinero electrónico que permita extender la cobertura de transacciones financieras a la población para incrementar el nivel de inclusión financiera, en tal sentido, el presente trabajo de investigación pretende, determinar de qué manera el dinero electrónico configura un mecanismo de inclusión financiera de las Mypes de la provincia del Cusco-2017. Dentro de este marco se describe la problemática referente de la inclusión financiera en el sector de las Mypes para que utilicen esta herramienta que dinamizara el sector económico, brindando seguridad, interoperabilidad e inmediatez.

Es propicia la oportunidad para expresar nuestro reconocimiento sincero a los distinguidos señores miembros del jurado y a los docentes que con sus sabias enseñanzas y consejos contribuyeron en nuestra formación profesional.

Atentamente,

Bach. Huaman Conza Mirian

Bach. Huaman Gaspar Rosel

ÍNDICE

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
PRESENTACIÓN	iv
LISTA DE TABLAS	xi
LISTA DE FIGURAS	xii
RESUMEN.....	xvii
ABSTRACT	xviii
INTRODUCCIÓN.....	xix
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Situación problemática.....	1
1.1.1 Diagnóstico.....	1
1.1.2 Pronóstico	4
1.1.3 Control de pronóstico	4
1.2. Formulación del problema.....	5
1.2.1 Problema general	5
1.2.2 Problemas específicos.....	5
1.3. Justificación de la investigación	6
1.3.1 Justificación práctica	6
1.4. Objetivos de investigación.....	7

1.4.1	Objetivo general	7
1.4.2	Objetivos específicos.....	7
1.5.	Delimitaciones de la investigación	7
1.5.1	Alcances de la investigación.....	7
1.5.2	Limitaciones de la investigación	8
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL		9
2.1.	Estado del Arte.....	9
2.2.	Bases Teóricas	23
2.2.1	Teoría de General de Sistemas (TGS)	23
2.2.2	Teoría Monetaria Moderna (TMM).....	25
2.3.	Dinero electrónico.....	27
2.3.1	Orígenes del dinero electrónico.....	27
2.3.2	El uso del dinero electrónico en el mundo	30
2.3.3	El dinero electrónico.....	39
2.3.4	Características del dinero electrónico.....	40
2.3.5	Dimensiones del dinero electrónico	42
2.3.6	Funcionamiento del dinero electrónico	43
2.3.7	Soporte electrónico para almacenar dinero electrónico.....	44
2.3.8	Ventajas y desventajas del dinero electrónico	44
2.3.9	Diferencia entre el dinero electrónico y Bitcoin.....	46
2.3.10	Dinero electrónico en el Perú	48
2.4.	Inclusión financiera.....	57

2.4.1	Orígenes de la inclusión financiera	57
2.4.2	La inclusión financiera	58
2.4.3	Elementos de la inclusión financiera:	59
2.4.4	Sistema financiero peruano	63
2.5.	Empresa.....	80
2.5.1	Concepto de la empresa.....	80
2.5.2	Clasificación de la empresa	81
2.6.	Mypes.....	82
2.6.1	Mypes en el Perú	84
2.6.2	Mypes en la provincia del Cusco.....	93
2.7.	Marco conceptual.....	95
2.7.1	Banca móvil.....	95
2.7.2	Billetera móvil (BIM).....	95
2.7.3	Dinero electrónico	95
2.7.4	Educación financiera	96
2.7.5	Inclusión financiera	96
2.7.6	Interoperabilidad.....	96
2.7.7	Microfinanzas	96
2.7.8	Mype.....	97
2.7.9	Medios de Pago	97
2.7.10	Pago digital.....	98
2.7.11	Servicios financieros.....	98

2.8.	Marco legal	98
2.8.1	Ley que regula las características básicas del dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera (Ley N° 29985)	99
2.8.2	Resolución de Consejo Directivo N° 126-2013-CD/OSIPTTEL	100
2.8.3	Empresas Emisoras de Dinero Electrónico (RES. N° 6284-2013)	101
2.8.4	Resolución de La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (RES. N°6285-2013)	101
CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES		103
3.1.	Hipótesis	103
3.1.1	Hipótesis general	103
3.1.2	Hipótesis específicas.....	103
3.2.	Variables	103
3.3.	Operacionalización de variables	103
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA		105
4.1.	Ámbito de estudio: Localización política y geográfica	105
4.2.	Tipo, nivel, diseño y enfoque de investigación.....	106
4.2.1	Tipo de investigación.....	106
4.2.2	Nivel de investigación	106
4.2.3	Diseño de investigación.....	107
4.2.4	Enfoque de investigación.....	107
4.3.	Unidad de análisis	107
4.4.	Población y Muestra	107

4.4.1	Población	107
4.4.2	Muestra	109
4.5.	Fuentes de información.....	110
4.5.1	Fuentes primarias.....	110
4.5.2	Fuentes secundarias	110
4.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	111
4.6.1	Técnicas	111
4.6.2	Instrumentos	111
4.7.	Técnicas de análisis e interpretación de la información	112
4.7.1	Microsoft Excel 2016	112
CAPÍTULO V RESULTADOS Y DISCUSIÓN		114
5.1.	Análisis cualitativo.....	114
5.1.1	Dinero electrónico y sus usos	114
5.1.2	Las ventajas y desventajas del dinero electrónico	114
5.1.3	Desconocimiento del dinero electrónico	115
5.1.4	Perfil de los usuarios de dinero electrónico.....	116
5.1.5	Proyectos pilotos.....	116
5.1.6	Dinero electrónico en los comercios	117
5.1.7	Diferencia entre la cuenta bancaria y la cuenta de dinero electrónico	117
5.1.8	Transacciones de microcréditos, microseguros y microahorros con dinero electrónico.	118
5.1.9	Campañas publicitarias de dinero electrónico.....	119

5.1.10	El proyecto de dinero electrónico y las experiencias internacionales	119
5.1.11	Experiencia de dinero electrónico en Ecuador	120
5.1.12	Diferencia entre empresas emisoras del dinero electrónico y las entidades financieras.....	120
5.1.13	Dinero electrónico (BIM) como instrumento de inclusión financiera.....	121
5.1.14	Los desafíos claves de dinero electrónico (BIM)	121
5.1.15	Proyecto piloto de San Juan de Lurigancho	122
5.1.16	Integración de las entidades públicas hacia el dinero electrónico.....	122
5.1.17	Afiliaciones y transacciones con dinero electrónico	123
5.1.18	Incentivos a los Bimer y la capacitación los agentes corresponsales	123
5.2.	Análisis cuantitativo	124
5.2.1	Muestreo no probabilístico censal	124
5.2.2	Muestreo no probabilístico por conveniencia.....	170
5.3.	Discusion de resultados.....	217
5.4.	Contrastación de hipótesis	220
	CONCLUSIONES.....	222
	RECOMENDACIONES	225
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	228
	ANEXOS	241

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	<i>Evolución del dinero en el mundo</i>	29
Tabla 2	<i>Características del dinero electrónico en el mundo</i>	36
Tabla 3	<i>Comparación entre el dinero electrónico y el Bitcoin</i>	47
Tabla 4	<i>Canales de servicios de BIM</i>	57
Tabla 5	<i>Indicadores básicos definidos por Asociación Global para la Inclusión Financiera - GPMI</i>	62
Tabla 6	<i>Estructura de los Sistemas Financiero Peruano al 31 de diciembre de 2017</i>	64
Tabla 7	<i>La disponibilidad de la red de atención del sistema financiero</i>	70
Tabla 8	<i>Número de deudores MYPE y deuda MYPE por rangos (personas naturales)</i>	76
Tabla 9	<i>Número de deudores MYPE y deuda MYPE por rangos (personas jurídicas)</i>	76
Tabla 10	<i>Caracterización de las MYPES según número de trabajadores (GTZ, CEPAL y Cenpromypes)</i>	83
Tabla 11	<i>Perú: Número de Empresas Formales, según segmento empresarial, 2016</i>	86
Tabla 12	<i>Número de Mypes según CIU del Perú</i>	91
Tabla 13	<i>Estimación de número de empleos en el sector privado según estrato de empresa, 2016</i>	93
Tabla 14	<i>Provincia Cusco: Número de Mypes por distritos 2017</i>	94
Tabla 15	<i>Operacionalización de variables</i>	104
Tabla 16	<i>Límites de la provincia del Cusco</i>	105
Tabla 17	<i>Provincia Cusco: ubicación geográfica y población por distritos 2017</i>	106
Tabla 18	<i>Mypes de la provincia del Cusco que utilizan el dinero electrónico</i>	108
Tabla 19	<i>Mypes de la provincia del Cusco que no utilizan el dinero electrónico</i>	108
Tabla 20	<i>Determinación de la muestra no probabilística por conveniencia</i>	110
Tabla 21	<i>Contrastación de hipótesis</i>	220

LISTA DE FIGURAS

<i>Figura 1:</i> Esquema de funcionamiento de dinero electrónico:.....	41
<i>Figura 2:</i> N° de Oficinas, ATMs y Cajeros Corresponsales del Sistema Financiero Peruano	65
<i>Figura 3:</i> N° de puntos de atención / y N° de puntos de atención por cada 100 mil habitantes adultos.....	66
<i>Figura 4:</i> N° puntos de atención / por cada 100 mil habitantes adultos a Diciembre de 2017	66
<i>Figura 5:</i> N° canales de atención / por cada 1 000 km2.....	67
<i>Figura 6:</i> Infraestructura de Oficinas, ATMs y Cajeros Corresponsales del Sistema Financiero Peruano	68
<i>Figura 7:</i> Infraestructura de canales de atención (N°) por cada 1000 Km2.....	68
<i>Figura 8:</i> Infraestructura de puntos de atención (N°) / e Infraestructura de puntos de atención (N°) por cada 100 mil habitantes adultos	69
<i>Figura 9:</i> Infraestructura de puntos de atención (N°)/ por cada 100 mil habitantes adultos por departamento	70
<i>Figura 10:</i> Infraestructura de canales de atención (N°)/ por cada 1 000 km2.....	71
<i>Figura 11:</i> Número de cuentas de depósitos	72
<i>Figura 12:</i> Número de cuentas de ahorros	73
<i>Figura 13:</i> N° de deudores por cada 1000 habitantes adultos.....	74
<i>Figura 14:</i> Deudores con créditos a la micro y pequeña empresa como porcentaje de los deudores totales por departamento (%)	75
<i>Figura 15:</i> Tenencia de cuentas de depósitos en el Sistema Financiero según género, área de residencia y estratos urbanos a Dic. 2016.....	77
<i>Figura 16:</i> Número de oficinas por cada 100000 habitantes adultos a diciembre de 2016.	78
<i>Figura 17:</i> Número de ATMs por cada 100 000 habitantes adultos a diciembre de 2016.....	79
<i>Figura 18:</i> Número de ATMs por cada 100 000 habitantes adultos a diciembre de 2016.....	79

<i>Figura 19:</i> Número de depositantes con cuenta en el Sistema Financiero con respecto a la población adulta.....	80
<i>Figura 20:</i> Principales características de las Mypes formales, 2016	85
<i>Figura 21:</i> Perú: Empresas Formales, según segmento empresarial, 2016.....	86
<i>Figura 22:</i> Mypes según sector económico 2016.....	87
<i>Figura 23:</i> Evolución de las Mypes 2007-2016	87
<i>Figura 24:</i> Número de Mypes formales del Perú según regiones, 2016.	89
<i>Figura 25:</i> Marco normativo del dinero electrónico	102
<i>Figura 26:</i> Edad.....	125
<i>Figura 27:</i> Género	126
<i>Figura 28:</i> Nivel educativo.....	127
<i>Figura 29:</i> Actividad empresarial.....	128
<i>Figura 30:</i> Tiempo del negocio	129
<i>Figura 31:</i> Número de trabajadores.....	130
<i>Figura 32:</i> Número de clientes	131
<i>Figura 33:</i> Ubicación de la empresa.....	132
<i>Figura 34:</i> Teléfono móvil	133
<i>Figura 35:</i> Compañía de telefonía.....	134
<i>Figura 36:</i> Señal telefónica	135
<i>Figura 37:</i> Número de oficinas financieras	136
<i>Figura 38:</i> Número de cajeros automáticos	137
<i>Figura 39:</i> Número de agentes corresponsal	138
<i>Figura 40:</i> Uso de agentes corresponsales	139
<i>Figura 41:</i> Motivo de uso de agentes corresponsales.....	140
<i>Figura 42:</i> Usos de la cuenta bancaria	141

<i>Figura 43:</i> Usos de la cuenta bancaria	142
<i>Figura 44:</i> Motivos para no tener una cuenta.....	143
<i>Figura 45:</i> Número de créditos desembolsados	144
<i>Figura 46:</i> Número de usuarios que tienen seguro.....	145
<i>Figura 47:</i> Número de uso de banca por internet.....	146
<i>Figura 48:</i> Número de uso de banca móvil	147
<i>Figura 49:</i> Envío de dinero al interior del país	148
<i>Figura 50:</i> La manera cómo envía dinero al interior del país	149
<i>Figura 51:</i> Recibo de dinero al interior del país.....	150
<i>Figura 52:</i> La manera cómo recibe dinero al interior del país	151
<i>Figura 53:</i> Número de veces que recurre a una institución financiera.....	152
<i>Figura 54:</i> Conocimientos financieros.....	153
<i>Figura 55:</i> Quejas de los usuarios	154
<i>Figura 56:</i> El costo de abrir una cuenta corriente básica.	155
<i>Figura 57:</i> El costo de mantener una cuenta corriente bancaria	156
<i>Figura 58:</i> El costo de mantener una cuenta corriente bancaria	157
<i>Figura 59:</i> Número de conversión de dinero en efectivo a dinero electrónico	158
<i>Figura 60:</i> Envío de dinero electrónico.....	159
<i>Figura 61:</i> Pagos de nuevo rus- Sunat.....	160
<i>Figura 62:</i> Pago a proveedores.....	161
<i>Figura 63:</i> Compra en establecimientos comerciales.....	162
<i>Figura 64:</i> Número de reconversión de dinero electrónico a dinero en efectivo	163
<i>Figura 65:</i> Factores que llevaron a las Mypes a utilizar el dinero electrónico	164
<i>Figura 66:</i> El dinero electrónico como mecanismo de inclusión financiera	166
<i>Figura 67:</i> Reemplazo de otros canales de sistema financiero	167

<i>Figura 68: El servicio de dinero electrónico (BIM)</i>	168
<i>Figura 69: Beneficio de uso de dinero electrónico</i>	169
<i>Figura 70: Edad</i>	170
<i>Figura 71: Género</i>	171
<i>Figura 72: Nivel educativo</i>	172
<i>Figura 73: Actividad empresarial</i>	173
<i>Figura 74: Tiempo del negocio</i>	174
<i>Figura 75: Número de trabajadores</i>	175
<i>Figura 76: Número de clientes</i>	176
<i>Figura 77: Ubicación de la empresa</i>	177
<i>Figura 78: Teléfono móvil</i>	179
<i>Figura 79: Compañía telefónica</i>	180
<i>Figura 80: Señal telefónica</i>	181
<i>Figura 81: Número de oficinas financieras</i>	182
<i>Figura 82: Número de cajeros automáticos</i>	183
<i>Figura 83: Número de agentes corresponsal</i>	184
<i>Figura 84: Uso de agentes corresponsales</i>	186
<i>Figura 85: Motivo de uso de agentes corresponsales</i>	187
<i>Figura 86: Usos de la cuenta bancaria</i>	188
<i>Figura 87: Usos de la cuenta bancaria</i>	189
<i>Figura 88: Motivos para no tener una cuenta</i>	190
<i>Figura 89: Número de créditos desembolsados</i>	191
<i>Figura 90: Número de usuarios que tienen seguro</i>	192
<i>Figura 91: Número de uso de banca por internet</i>	193
<i>Figura 92: Número de uso de banca móvil</i>	194

<i>Figura 93:</i> Envío de dinero al interior del país	195
<i>Figura 94:</i> La manera cómo envía dinero al interior del país	196
<i>Figura 95:</i> Recibo de dinero al interior del país.....	197
<i>Figura 96:</i> La manera cómo recibe dinero al interior del país	198
<i>Figura 97:</i> Número de veces que recurre a una institución financiera.....	199
<i>Figura 98:</i> Conocimientos financieros.....	200
<i>Figura 99:</i> Quejas de los usuarios	201
<i>Figura 100:</i> Quejas de los consumidores resueltos en favor del cliente	202
<i>Figura 101:</i> El costo de abrir una cuenta corriente básica.	203
<i>Figura 102:</i> El costo de mantener una cuenta corriente bancaria	204
<i>Figura 103:</i> El costo de mantener una cuenta corriente bancaria	205
<i>Figura 104:</i> Conocimiento del dinero electrónico	206
<i>Figura 105:</i> Uso del dinero electrónico.....	207
<i>Figura 106:</i> Motivo por que no usa el dinero electrónico.....	209
<i>Figura 107:</i> Envío de dinero electrónico.....	210
<i>Figura 108:</i> Pagos de nuevo RUS- Sunat.....	211
<i>Figura 109:</i> Pago a proveedores.....	212
<i>Figura 110:</i> Compra en establecimientos comerciales.....	213
<i>Figura 111:</i> Adopción del dinero electrónico	214
<i>Figura 112:</i> Factores que llevarían a las Mypes a utilizar el dinero electrónico.....	216

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es el estudio de la manera en el que el dinero electrónico configura un mecanismo de inclusión financiera de las Mypes de la provincia del Cusco-2017. Adicionalmente, se busca identificar el nivel de uso del dinero electrónico, así como describir los factores limitantes por las que las Mypes de la provincia del Cusco no usan esta herramienta y los factores más importantes por las que si usarían. Finalmente, se realiza un análisis del nivel de inclusión financiera de las Mypes de la provincia del Cusco, seguida de la aplicación de entrevistas y una encuesta a las Mypes para analizar la penetración del dinero electrónico e inclusión financiera. El constructo desarrollado en el estudio aplica el enfoque mixto de investigación y un nivel descriptivo.

La conclusión principal de la presente investigación es que el dinero electrónico configura un instrumento fundamental para ampliar el acceso y uso de los servicios financieros sobre todo para fomentar la inclusión financiera. Asimismo, se confirmó que el nivel de uso de esta herramienta es bajo, debido fundamentalmente a que este mecanismo es relativamente nuevo y que aún no están familiarizados con el producto, existe desconfianza por parte de los propietarios de las Mypes, por otro lado, se suele confundir con otros medios de pagos. Se encontró también que los factores limitantes son debido al desconocimiento, desconfianza y falta de canales de acceso. Por otra parte, los factores más importantes que los llevarían a usar son principalmente por la seguridad, comodidad y un menor costo económico. Finalmente, la encuesta permitió confirmar que el nivel de inclusión financiera de las Mypes de la provincia del Cusco es media, debido a que los microempresarios tienen necesidades financieras no cubiertas apropiadamente.

Palabras claves: Inclusión financiera, dinero electrónico, Micro y pequeña empresa.

ABSTRACT

The objective of the research is the study of the way in which electronic money forms a financial inclusion mechanism in the Mypes of the province of Cusco. Additionally, we seek to identify the level of use of electronic money, as well as describe the limiting factors why the Mypes of the province of Cusco do not use this tool and the most important factors why they would use it. Finally, an analysis of the level of financial inclusion of Mypes in the province of Cusco is carried out, followed by the application of interviews and a survey of Mypes to analyze the penetration of electronic money and financial inclusion. The construct developed in the study applies the mixed research approach and a descriptive level.

The main conclusion of the present investigation is that electronic money is a fundamental instrument for expanding access and use of financial services, especially to encourage financial inclusion. Likewise, it was confirmed that the level of use of this tool is low, mainly due to the fact that this mechanism is relatively new and that they are not yet familiar with the product, there is distrust on the part of the microentrepreneurs, on the other hand, it is often confused with other means of payment. It was also found that the limiting factors are due to ignorance, distrust and lack of access channels. On the other hand, the most important factors that would lead them to use are mainly for safety, comfort and a lower economic cost. Finally, the survey confirmed that the level of financial inclusion of Mypes in the province of Cusco is medium, because microentrepreneurs have financial needs not properly covered.

Keywords: Financial inclusion, electronic money, small business.

INTRODUCCIÓN

La inclusión financiera en Perú, es un tema de interés que genera repercusión en todos los actores de la economía, así como sus causas y alternativas de solución son temas ampliamente discutidos. Ya que su correcta aplicación generará altos beneficios sociales; entre ellos, un desarrollo sostenible que va de la mano con una reducción de los indicadores de pobreza.

En la actualidad los sectores financieros están enfrentando importantes cambios debido a la aparición de nuevas tecnologías que favorecen la oferta de servicios financieros por medios digitales, la digitalización de las actividades propias de los intermediarios financieros y la aparición de nuevos productos. Con la finalidad de ampliar las posibilidades de crecimiento y bienestar socioeconómico de la sociedad. En esa línea, las cuestiones relacionadas con la inclusión financiera han sido un tema de interés creciente y en la actualidad son uno de los retos más importantes en la agenda de organismos internacionales, bancos centrales, instituciones financieras y gobiernos.

De la misma forma, el Perú es un país que tiene buenas condiciones para el desarrollo financiero, un sistema sólido, un buen regulador, un entorno propicio para el desarrollado de las microfinanzas.

Dentro de estas alternativas, el desarrollo del dinero electrónico, ha venido mostrando resultados alentadores en varios países en vías de desarrollo, incorporando segmentos amplios de la población, ofreciéndoles canales y puntos de atención más accesibles, que se adecua a sus estilos de vida y negocios. El presente trabajo aborda precisamente del dinero electrónico como mecanismo de inclusión financiera de las Mypes de la provincia del Cusco-2017, en el que se abordan temas como la educación e inclusión financiera, dinero electrónico; con el propósito de impulsar, desarrollar el mercado financiero y propiciar un incremento sustantivo de la productividad de todos los sectores económicos del país, asimismo fortalecer la

institucionalidad. En ese contexto también se desarrollan las leyes que regulan el dinero electrónico, enfocados al desarrollo de la inclusión financiera.

El siguiente trabajo de investigación consta de cinco capítulos y están organizados de la siguiente manera.

CAPÍTULO I. La sección comprende el planteamiento del problema, dónde se describen la situación real de la inclusión financiera, que se sintetiza en el problema general y problemas específicos, el objetivo general y objetivos específicos, justificaciones y delimitaciones.

CAPÍTULO II. La sección comprende el marco teórico conceptual en el cual se desarrolla los antecedentes de la investigación en las que se resume la información teórica relacionados al tema de investigación que sirven como fuentes principales de apoyo para el desarrollo del trabajo; también se describe la variable del dinero electrónico, donde se caracteriza todos los componentes que busca ampliar el conocimiento de este medio digital. Asimismo contempla el desarrollo de la variable de la inclusión financiera, donde se desarrolla los elementos que comprende la variable. Adicionalmente se desarrollan los conceptos de empresa, así como de las Mypes. Finalmente se desarrollan las diferentes normas que regulan el uso del dinero electrónico.

CAPÍTULO III. La sección comprende el desarrollo de la hipótesis y variables, de esta manera se consolida la información mediante la elaboración de la matriz de consistencia, la cual resume la presente investigación.

CAPÍTULO IV. La sección comprende el desarrollo de la metodología utilizada en la presente tesis, donde se describen el tipo, nivel, diseño y enfoque de investigación, se determina las fuentes de investigación, la población y el tamaño muestral. Al mismo tiempo se desarrolla la unidad de análisis de la presente investigación.

CAPÍTULO V. La sección comprende el procesamiento, análisis de datos y discusión de resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los propietarios de las Mypes de la provincia del Cusco. Se analizan los aspectos más importantes en relación con los trabajos analizados en la revisión de la literatura.

Finalmente se desarrollan las conclusiones de la presente investigación, seguido de las recomendaciones a la situación problemática; la bibliografía usada para sustentar la presente tesis y los anexos correspondientes.

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática

1.1.1 Diagnóstico

A nivel mundial, el 69 % de los adultos (mayores de 15 años) que equivale a 3800 millones de personas tienen una cuenta en una institución financiera o través de un proveedor de dinero móvil según la Encuesta Global de Inclusión Financiera elaborada por el Banco Mundial. Si bien la inclusión financiera está aumentando a nivel mundial acelerada por los teléfonos celulares e internet, aún subsisten diferencias, en el mundo aún existen alrededor de 1700 millones de personas que no pueden acceder a servicios financieros formales a un coste razonable (Global Findex, 2017). En esa línea, el porcentaje de individuos que tiene cuenta bancaria varía considerablemente entre países desarrollados y en desarrollo; en economías de altos ingresos, el 94 % de los adultos tienen una cuenta mientras que en economías en desarrollo, solo el 63 %; es así que en algunos países en desarrollo, los porcentajes de bancarización se encuentran por debajo del promedio mundial, en África, el porcentaje de adultos con cuenta bancaria es del 43 % y en América Latina, del 55 % (BBVA RESEARCH, 2015).

Asimismo, la brecha entre ricos y pobres no ha mejorado desde el año 2014 y siguen representando un porcentaje desproporcionado; en el 60 % de los hogares más ricos, el 74 % tiene una cuenta; pero en el 40 % de los hogares más pobres, solo el 61 % tiene una cuenta.

En cuanto al género, del total de los hombres mayores a 15 años el 72 % tiene una cuenta, mientras que en las mujeres el porcentaje solo llega al 65 %. (Una brecha de siete puntos porcentuales que permanece invariable desde 2011) (Global Findex, 2017). Del mismo modo el 56 % de todos los adultos no bancarizados son mujeres, que

significa que los hombres siguen teniendo más probabilidades que las mujeres de ser titulares de una cuenta (Banco Mundial, 2016).

La problemática de la exclusión financiera, requiere de una intervención ante fallos de mercado tales como asimetría de información, falta de competencia en los mercados, infraestructura inapropiada o deseconomías de escala, que dificultan el uso de los servicios financieros formales a ciertos grupos de población. (BBVA RESEARCH).

En el Perú, actualmente el panorama financiero peruano está compuesto por 62 entidades financieras (SBS, 2017), que permiten a los hogares contar con instrumentos financieros y desarrollar sus capacidades de la misma; asimismo, el Perú se ubica en el segundo lugar en el ranking de entorno de inclusión financiera realizado por el Microscopio Global del Economist Intelligence Unit al año 2018, presentando buenas condiciones como: apoyo gubernamental a las políticas, estabilidad e integridad, productos y servicios, protección al consumidor e infraestructura. A pesar de contar con positivas condiciones; los niveles de bancarización no son suficientes, dejando a gran parte de la población fuera del sistema (Cairo, 2014). En esa línea se percibe:

Cuanto más grande y sólido sea el sistema financiero de un país o una región, mayores serán las oportunidades de inversión que se irán creando y explotando, lo que permitirá un crecimiento económico sostenido y la subsecuente mejora en los niveles de empleo y de vida. Si el sistema financiero es pequeño y débil, pocas serán las oportunidades de inversión que puedan ser aprovechadas adecuadamente y el país o región estará condenado al estancamiento y la pobreza. (Fernandez, 2008, pág. 43).

No obstante la principal problemática del sistema financiero peruano es que existe elevada exclusión financiera, por ello gran parte de la población, la micro y la pequeña empresa no tiene acceso a los servicios financieros de acuerdo a la información de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS); cabe mencionar que al III trimestre del año 2017, el 64.07 % no tienen acceso a dicho sistema (ASBANC, 2017), es así que el Perú se ubica en el 8vo puesto en el ranking de los países en términos de inclusión financiera, y a nivel mundial en el puesto 68 de 140 países evaluados (BBVA, 2016). La exclusión financiera en el Perú se debe a problemas en la oferta y en la demanda de los servicios respectivos. En este contexto se percibe que la oferta de servicios financieros se encuentran concentrados en zonas urbanas, la infraestructura es insuficiente, los servicios son complejos y no están adecuados a la demanda de los usuarios, los costos y los intereses son elevados y existe poca transparencia en la relación contractual con los clientes (SBS, 2015). En cuanto a la demanda, como la población, la micro y pequeña empresa existen: desconfianza en el sistema financiero debido a los bajos niveles de educación financiera y la mala imagen pública de la misma; la existencia de negocios informales causado por las malas prácticas por parte de las empresas (ENAHO, 2016).

A nivel nacional es indiscutible la importancia de las micro y pequeñas empresas, pues concentran más del 99 % del total de empresas (PRODUCE, 2017). En la provincia del Cusco existen 34118 Mypes en sus diferentes ramas de actividad, dedicadas a los rubros comerciales, servicios e industriales. En este contexto las Mypes del Cusco presentan problemas tales como la falta de garantía ocasionado por la carencia de la documentación necesaria para acceder a una financiación; inexistencia de una historial crediticio generado por requisitos muy complejos y por una elevada tasa de interés; limitado acceso a la información además por no contar con ingresos suficientes para tener una cuenta bancaria (ENAHO, 2016); siendo esta última carencia el primer

paso hacia una mayor inclusión financiera y de servir como vía de acceso a otros servicios financieros (Banco Mundial, 2016). Es así que solo el 36 % de las Mypes tiene uso de servicios financieros en instituciones financieras formales, a pesar que existe un 50.63 % de las Mypes de la provincia del Cusco que tienen acceso al sistema financiero.

1.1.2 Pronóstico

De continuar con la situación descrita, si el país no desarrolla mecanismos de mayor inclusión financiera, la micro y pequeña empresa carecerán de financiamiento adecuado para prosperar y crecer. Asimismo, los servicios financieros no serán asequibles y ello generará necesidades insatisfechas de los usuarios de ingresos bajos; habrá mayor incidencia a recurrir a otro tipo de préstamos informales como “prestamistas”; carecerán de instrumentos financieros como una cuenta bancaria; además provocará una exclusión social que incidirá en un aislamiento de la sociedad y un bajo nivel de calidad de vida.

1.1.3 Control de pronóstico

A nivel mundial, los avances tecnológicos e informáticos dieron origen a las tecnofinanzas digitales y en particular la propagación de los teléfonos móviles en el mundo, facilitando que las poblaciones, micro y las pequeñas empresas tengan acceso a servicios financieros a costos más bajos y con menores niveles de riesgo (Banco Mundial, 2016), por ello una de las grandes oportunidades que el país no ha aprovechado son las nuevas tecnologías digitales como es el uso del dinero electrónico que permitirá impulsar sectores económicos como las Mypes, brindándoles mayor seguridad, comodidad y rapidez en la realización de sus actividades.

Para una adecuada inclusión financiera a través de este nuevo medio de pago, se requiere un desarrollo extendido del uso del dinero electrónico. Según el informe de El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), el

número de líneas activas en el país asciende a 40 millones al primer trimestre del año 2018; en promedio, la densidad de la telefonía alcanza las 130 líneas por cada 100 habitantes. Este nivel de penetración puede ser un punto de partida relevante para las estrategias de bancarización a través del uso del dinero electrónico con teléfonos celulares, por otro lado, contar con puntos de atención adecuados, que se extiendan a diferentes rincones del país y que pueden darse a través de las redes de agentes corresponsales bancarios y los nuevos puntos de atención bajo el marco de las Empresas Emisoras de Dinero Electrónico (EEDe) (BBVA RESEARCH, 2013).

El dinero electrónico es una de las opciones de medios de pago con mayor proyección, por su facilidad de uso y su adaptación al ecosistema de los teléfonos móviles inteligentes. En el futuro la gente podrá salir de casa sin cartera, sólo con el móvil (PwC e IE Business School, 2015). En ese contexto se percibe que:

El uso del dinero a nivel global es una necesidad inevitable, circunstancia que contribuye en muchos casos a elevar el nivel de vida del ser humano y de la sociedad en general (Anderson, Rust, & Fornell, 1997, pág. 16).

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

- ¿De qué manera el dinero electrónico constituye un mecanismo de inclusión financiera de las Mypes de la provincia del Cusco - 2017?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de uso del dinero electrónico de las Mypes de la provincia del Cusco - 2017?
- ¿Cuáles son los factores limitantes por los que no usan el dinero electrónico las Mypes de la provincia del Cusco - 2017?

- ¿Cuáles son los factores más importantes por los que usarían el dinero electrónico las Mypes de la provincia del Cusco - 2017?
- ¿Cuál es el nivel de inclusión financiera de las Mypes de la provincia del Cusco - 2017?

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1 Justificación práctica

El dinero electrónico es un valor o medio de pago que se almacena en un teléfono móvil por medio del cual es posible enviar, recibir dinero y hacer transacciones sin necesidad de tener una cuenta bancaria.

Dentro de este contexto, la investigación resulta importante y, por tanto, se justifica en el hecho de contribuir con nueva forma de pago que podrá ser utilizada en las transacciones de micro y pequeñas empresas de la provincia del Cusco y así como en otras ciudades del Perú.

En efecto, este nuevo sistema de pago beneficiará a las Mypes de la provincia del Cusco porque masificará el uso de los servicios financieros; como también de las personas no bancarizadas, ya que ayudará a crear un historial que podría servir como un récord crediticio y extender la cobertura de transacciones financieras.

Asimismo, el presente trabajo de investigación tiene la finalidad de contribuir al uso del dinero electrónico de las Mypes de la provincia del Cusco que revolucionará la forma en que envían y reciben dinero permitiendo ahorrar tiempo, ahorrar dinero y reducir el uso del dinero en efectivo y así evitar riesgos antes asaltos y otras incidencias.

Además, la investigación se justifica en la contribución que se hará al desarrollo financiero del Perú, estrictamente porque generará un ecosistema de pagos digitales y así permitiría un mayor crecimiento, menor desigualdad y mayor formalidad.

1.4. Objetivos de investigación

1.4.1 Objetivo general

- Determinar la manera en que el dinero electrónico constituye un mecanismo de inclusión financiera de las Mypes de la provincia del Cusco-2017.

1.4.2 Objetivos específicos

- Medir y describir el nivel de uso del dinero electrónico de las Mypes de la provincia del Cusco - 2017.
- Identificar y describir los factores limitantes por lo que no usan el dinero electrónico las Mypes de la provincia del Cusco - 2017.
- Describir los factores más importantes por los que usarían el dinero electrónico las Mypes de la provincia del Cusco - 2017.
- Medir y describir el nivel de inclusión financiera de las Mypes de la provincia del Cusco - 2017.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Alcances de la investigación

1.5.1.1 Ámbito geográfico

La investigación se realizó a las Mypes de la provincia del Cusco.

1.5.1.2 Temporalidad

El estudio se enmarca en el año 2017.

1.5.1.3 Unidad de análisis

El estudio comprenderá las Mypes inmersos en la provincia del Cusco.

1.5.1.4 Unidad de observación

Está centrada hacia las observaciones que realizamos en torno a las variables y dimensiones, así tenemos.

Referente al dinero electrónico, se observaron las siguientes dimensiones:

- Uso
- Conversión de dinero en efectivo a dinero electrónico.
- Reconversión de dinero electrónico a dinero en efectivo.

En relación a la inclusión financiera, se consideran las siguientes dimensiones:

- Acceso
- Uso
- Calidad

1.5.2 Limitaciones de la investigación

- Se tuvieron limitaciones en cuanto al acceso de la información necesaria para la elaboración del presente trabajo de investigación debido a que existe limitada información acerca del dinero electrónico en el Perú.
- No se cuenta con un registro actualizado de usuarios que usen dinero electrónico en la provincia del Cusco, en consecuencia, se ha trabajado con la data que manejan las entidades financieras del año 2017.
- Desconfianza por parte de los propietarios de las Mypes en brindar información necesaria.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Estado del Arte

Entre los antecedentes bibliográficos referentes acerca del dinero electrónico se tomaron como base los siguientes trabajos, que nos brindarán información relevante y relacionada con el problema de investigación:

- A. Artículo científico: **“Teoría monetaria y dinero electrónico: reflexiones sobre la experiencia de Kenia”** Massachusetts Institute of Technology-MIT 2010, presentado por Autores William Jack, Tavneet Suri y Robert Townsend.

Los investigadores del artículo científico antes mencionados arriban a las siguientes conclusiones:

- La versión más exitosa de la banca móvil en Kenia (y tal vez en todo el mundo), M-PESA (M de móvil, PESA en Swahili significa dinero), está literalmente en todas partes. En muchos casos, los escenarios previstos en los modelos de teoría monetaria existentes parecen coincidir con la realidad de M-PESA y, como tales, estos modelos prometen informar las decisiones tomadas tanto por Safaricom en la gestión de M-PESA como por el banco central en la gestión de la economía de Kenia. La evidencia empírica presentada, a partir de encuestas de usuarios y agentes de M-PESA, sirve además para ilustrar la importancia de estas lecciones.
- Por ejemplo, así como el banco central puede intervenir para relajar las restricciones de liquidez, es discutible que Safaricom administre activamente la "e-liquidez" mediante la emisión de dinero electrónico que, en algunos casos, no está respaldado por depósitos de dinero, suponiendo que tal el activismo no tendría costo y lo permitiría el banco central. De hecho, los datos sugieren que

algunos agentes de M-PESA ya están participando en dicha gestión de e-liquidez (por ejemplo, cuando reciben transferencias de dinero desde sus oficinas centrales sin una transferencia correspondiente de efectivo). Esto tiene implicaciones, por supuesto, para la medición y el significado de los agregados monetarios y de deuda. Sin embargo, los sistemas mejorados requieren que la empresa tenga mejor información sobre las demandas netas de dinero electrónico entre los agentes que los propios agentes, o al menos que sea más capaz de actuar sobre esta información sin los problemas de coordinación espacio / tiempo que sugieren los modelos. No es sorprendente que Safaricom haya cambiado su modelo de agente a lo largo del tiempo para lidiar mejor con los problemas de liquidez en efectivo y dinero electrónico. Las series cronológicas y los datos desglosados geográficamente sobre las fluctuaciones de la demanda serían útiles para evaluar más a fondo estos problemas y mejorar su sistema.

- Desde el punto de vista de la modelización, entender las operaciones de la red de agentes de M-PESA parece ser clave para el desarrollo de un modelo completo global de dinero electrónico. Por ejemplo, modelar las decisiones y restricciones de los agentes nos permitiría potencialmente endógeno de los patrones de tiempo asumidos en algunos de los modelos existentes. Las fricciones que impiden la reasignación eficiente e inmediata del dinero y los saldos de dinero electrónico entre los agentes reemplazarían por lo tanto estos supuestos de tiempo como la fuente fundamental de las restricciones de liquidez. De manera similar, la heterogeneidad realista entre los consumidores, por ejemplo, en términos de propiedad telefónica, acceso a la cobertura móvil, seguridad del entorno local,

frecuencia de acceso al mercado, acceso a los agentes de M-PESA, podría modelarse más explícitamente (William, Tavneet, & Robert, 2010).

B. Artículo científico “Estado del informe de la industria del dinero móvil”

Asociación de Operadores Móviles y Compañías Relacionadas- GSMA 2017, presentado por Mats Granryd.

El investigador del artículo científico antes mencionado arriba a las siguientes conclusiones:

- La industria del dinero móvil está creciendo como nunca antes, alcanzando un número récord de clientes con servicios innovadores que están teniendo un profundo impacto comercial y social en los mercados emergentes.
- Pero el futuro es complicado: los jugadores de la industria una vez celebrados como innovadores ahora se ven como titulares, ya que Fintech y los gigantes tecnológicos traen una nueva ola de interrupciones. El ecosistema digital está evolucionando y proporcionar servicios ya no es suficiente.
- Los pagos son la puerta de entrada a la economía digital para los desatendidos, y los proveedores de dinero móvil tienen la oportunidad de proporcionar una plataforma que abre el acceso a los servicios clave. Los gigantes tecnológicos de Asia han tenido un gran éxito al crear plataformas que mejoran la experiencia del cliente al proporcionar acceso sin interrupciones a una variedad de casos de uso en diferentes segmentos de la industria. Los jugadores como Alibaba, Tencent y Grab han aumentado exponencialmente su base de clientes mediante el desarrollo de un sólido caso de uso principal y la expansión hacia un conjunto más amplio de servicios. Alibaba no es solo una enorme empresa de comercio electrónico; también es un gran gestor de activos, prestamista, empresa de pagos, servicio B2B y proveedor de viajes rápidos. Tencent hizo avances

similares, desde una base de servicios de chat hasta una plataforma integrada de comercio electrónico, juegos y pagos.

- Mientras que los proveedores de dinero móvil pueden no tener actualmente todos los activos internos o la regulación habilitante requerida para proporcionar a los clientes casos de uso más allá de las transacciones, pueden crear una plataforma para facilitar esto. M-Pesa de Safaricom ejemplifica el enfoque innovador que los proveedores de dinero móvil están tomando para desarrollar plataformas de pago. En agosto de 2017, Safaricom anunció que abriría un portal API, Daraja, para que las empresas integren sus servicios con M-Pesa. El portal alberga una serie de API, incluidas las de empresa a empresa (B2B), de empresa a consumidor (B2C) y reversiones, lo que permite un proceso de incorporación rápida y simplificada. Las integraciones fáciles de API permiten que los terceros se conecten, expandiendo el valor del dinero móvil para clientes nuevos y existentes. A su vez, más casos de uso respaldan el proceso más amplio de digitalización de efectivo.
- En medio de este panorama cambiante, muchos activos tradicionales de dinero móvil siguen siendo relevantes. La persistencia y la escala de la economía de efectivo en los mercados emergentes significa que las redes de distribución complejas siguen siendo cruciales para que los servicios digitales interactúen con las vidas físicas. En un negocio que depende profundamente de la confianza, el rol de las marcas de larga data y la comprensión de los contextos locales es esencial para el compromiso de las personas fuera del sistema formal. Y a medida que los gobiernos y los reguladores adoptan un enfoque más amplio de los servicios financieros digitales, los proveedores y las autoridades nacionales

deben continuar trabajando en conjunto para lograr un equilibrio que garantice un crecimiento del mercado sostenible y responsable.

- Los proveedores de dinero móvil deberán aprovechar estos activos a medida que se adaptan a un entorno competitivo cambiante y se posicionan como la puerta de entrada a la economía digital.
- La modernización de las tecnologías de integración y los esfuerzos concertados para mejorar las prácticas de gestión de riesgos son signos de que esto ya está en marcha. Los proveedores también necesitarán moverse cada vez más a dos velocidades. Prestar servicios simultáneos a clientes con teléfonos y teléfonos inteligentes requerirá juicios hábiles sobre cuándo alinearse y cuándo adaptar un enfoque de acuerdo con el dispositivo. Un sólido análisis de datos será parte de la solución, ya que los conocimientos se combinan a partir de diferentes líneas de negocios y asociaciones para comprender la mejor forma de atender a un cliente o segmento individual. También es probable que la voluntad de experimentar con nuevas innovaciones para llegar a las poblaciones subatendidas grandes diferencie a ciertos proveedores del resto.
- Estas y muchas otras tendencias exploradas anteriormente están en marcha hoy y se intensificarán en los próximos años, con implicaciones definitorias para los proveedores de dinero móvil y para la vida digital de los millones que sirven (GSMA, 2017).

C. Tesis: “Análisis de la factibilidad para la implementación de la billetera móvil en la ciudad de Cuenca” Universidad de Politécnica Salesiana sede Cuenca, 2014, presentado por Diego Andrés Cuji Dutàn y Luis Fernando Guerrero Vásquez.

Los investigadores de la tesis antes mencionada arriban a las siguientes conclusiones:

- El constante crecimiento de los sistemas de pago móviles a nivel nacional han generado interesantes consecuencias tanto en países desarrollados como aquellos en vías de desarrollo. En países desarrollados la Billetera Móvil permiten la realización de transacciones de manera más rápida, segura y cómoda, generando un flujo más eficaz del dinero y por lo tanto mayor cantidad de transacciones que representan un crecimiento económico para la población. Por otro lado, en países que se encuentran en vías de desarrollo con altos niveles de pobreza en la mayoría de habitantes, la inserción a los sistemas bancarios resulta una utopía. Sin embargo, la Billetera Móvil es una herramienta que permite la inclusión bancaria gracias a la facilidad de poder contar con una cuenta bancaria virtual en el teléfono móvil sin necesidad de papeleos, colas y con el único requisito de poseer un teléfono móvil. Por lo tanto, para cualquier sociedad con alto porcentaje de inserción de telefonía móvil, la implementación de la Billetera Móvil es ampliamente beneficiosa.
- En países como estados unidos, la billetera móvil paso de ser un sistema innovador a convertirse en una oportunidad de negocio aprovechada por cientos de empresas. Existen varios países de Sudamérica tales como Uruguay, Paraguay, Argentina y Chile donde ya están compitiendo varias marcas que brindan el servicio de billetera móvil. Es decepcionante encontrarse con el hecho de que en Ecuador no existe este servicio y muy pocas sean las iniciativas surgidas con respecto al mismo.
- Cuenca es una ciudad sumamente comercial donde a diario se mueven grandes cantidades de dinero ya sea en micro o macro pagos. Gracias a este constante flujo de dinero. el crecimiento de la ciudad ha sido bastante acelerado. Esta característica señala a Cuenca como un escenario ideal para la implementación

de un sistema de pagos que agilice las transacciones como es la billetera móvil. Cuenca es una ciudad que mira hacia el futuro y basado en experiencias de otras ciudades con similares características, por lo tanto el servicio de billetera móvil más allá de ser un lujo innovador se debe considerar como una herramienta necesaria para seguir caminando hacia el futuro.

- Aunque Cuenca no tiene niveles de pobreza extremos a comparación de otras ciudades de Ecuador, existe un amplio porcentaje de personas que no forman parte del sistema bancario, es decir, que no poseen una cuenta bancaria aunque en muchas ocasiones la habrán necesitado para realizar alguna transacción, la billetera móvil permite el ingreso a los sistemas bancarios con iguales beneficios y seguridad como si fuese una cuenta bancaria tradicional.
- Actualmente la inseguridad en la sociedad ha alcanzado niveles de preocupación y esto provoca que las personas se llenen de terror si tienen la necesidad de llevar grandes cantidades de efectivo para realizar alguna compra o pagar algún servicio. En cualquier momento pueden sufrir un asalto y perder su dinero. Si un adolescente quiere salir con sus amigos necesita llevar dinero consigo y se vuelve una víctima fácil de la delincuencia. La billetera móvil brinda la seguridad de que el dinero del usuario almacenado en ella y el propietario tiene la posibilidad de recuperar su efectivo en cualquier momento.
- El pésimo historial bancario con el que cuenta el país, es el peor referente y con el tiempo ha provocado una clara resistencia por parte de los ecuatorianos. Las personas con bajos niveles de educación son fácilmente influenciadas y pocas están dispuestas a depositar sus ahorros en una cuenta bancaria. La confianza de las personas se centra únicamente en tener sus ahorros de manera física y los consideran seguros colocados “bajo el colchón”. Es necesaria una fuese,

profunda, y constante capacitación que genere confianza en los usuarios, logrando que la billetera móvil pase a formar parte de sus vidas.

- Aunque existen varios modelos de negocio que pueden ser adoptados al momento de desarrollar un sistema de pagos móviles, es aconsejable utilizar el modelo colaborativo ya que evita el control absoluto de las transacciones en un solo miembro y se reparten en todos los actores. De cierta forma esto evita el fraude o desfalco de una empresa administradora (Cuji, Diego Andres & Guerrero, Luis fernando, 2014).

D. Tesis: “El Dinero Electrónico y su incidencia en la Economía Ecuatoriana periodo 2014-2015” Universidad de Guayaquil 2015, presentado por Freddy Alvarado Espinoza.

El investigador de la tesis antes mencionada arriba a las siguientes conclusiones:

- Las empresas que se han incluido en este proyecto como Macro Agentes, tienen una baja expectativa ya que a pesar que sus negocios cuentan con el servicio nadie llega a ser uso, de las diferentes transacciones con las que cuenta este sistema.
- Otro factor que ha empañado esta iniciativa ha sido los denominados Bancos del Barrio, ya que la mayoría de la población rural y urbana realiza sus transacciones cotidianas sin tener la necesidad de ir a un banco, y sobre todo han generado la confianza de la ciudadanía y les ha permitido forma parte del sistema financiero.
- Se considera que este sistema es una buena alternativa de medio de pago, solo se necesita que se desarrolle más la difusión del uso, para poder captar más usuarios, sobre todo la población más joven será la más beneficiada con este sistema ya que son ellos los que están a la vanguardia de la tecnología, y en la

actualidad son los emprendedores los que generan empleos a través de sus microempresas, dinamizando la economía, además el Banco Central aumentara sus reservas de dólares físicos haciendo que se incremente la liquidez (Alvaro, 2015).

E. Tesis: “Dinero Electrónico y su Impacto Económico en las empresas comerciales de Ambato” Universidad Técnica De Ambato-Ecuador 2017, presentado por Jonathan Humberto Rodríguez Paredes.

El investigador del artículo científico antes mencionada arriba a las siguientes conclusiones:

- La implementación de este nuevo medio de pago ofrece seguridad, rapidez y costos bajos a comparación de utilizar el sistema bancario, ya que será administrado por el Banco Central del Ecuador sin fines de lucro y como un servicio público para la ciudadanía, esto permitirá la inclusión financiera de la población.
- Permite la optimización del tiempo y los recursos en las transacciones comerciales, acortando el tiempo en realizar transacciones financieras, tales como retirar dinero, transferencias, pagos, cobros, etc., a través del teléfono celular sin tener la necesidad de hacer colas ni acercarse a ventanilla alguna, de esta manera se multiplicará la velocidad de circulación del dinero e incrementar el número de transacciones y por ende la actividad económica.
- Una de las estrategias que ha utilizado el Banco Central de Ecuador (BCE) para atraer a los usuarios del sistema financiero, son los incentivos tributarios que para muchos contribuyentes es un atractivo, pues reduce el pago del anticipo del impuesto a la renta, devolución en dinero electrónico de hasta 2 puntos porcentuales del Impuesto al Valor Agregado (IVA) y devolución de 5% en el

pago de la cuota del Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano (RISE), siendo un ahorro monetario para el contribuyente que podría utilizar para solventar otros gastos de manera que el dinero electrónico aporta a dinamizar la economía.

- Una de las principales barreras para que los usuarios se activen una cuenta de dinero electrónico, es la desconfianza que tienen al gobierno de turno, al crear un monopolio público, el Estado podría abusar y no siempre favorecer a la sociedad sino perseguir intereses particulares de los gobernantes.
- Con el tiempo el dinero electrónico sustituirá al dinero físico ya que cada vez es más común realizar transacciones de compra y venta de productos o servicios en Internet debido a la rapidez, comodidad, anonimato y sin intermediarios, ahora es posible adquirir productos de cualquier lugar del mundo sin tener la necesidad de salir del lugar de trabajo o el hogar (Rodríguez, 2017).

F. Artículo Científico: “El Marco Regulatorio del Dinero Electrónico en el Perú y la Inclusión Financiera” BBVA 2013, presentado por David Tuesta y Rosario Sánchez.

Los investigadores del artículo científico antes mencionada arriban a las siguientes conclusiones:

- La legislación de dinero electrónico recientemente aprobada plantea interesantes perspectivas para el desarrollo del sector, y busca incrementar los niveles de inclusión financiera, especialmente en los segmentos con dificultades para acceder al sistema financiero (personas sin educación, ingresos bajos o viviendo en zonas rurales).

- La normativa establece que solo las empresas del sistema financiero, supervisadas por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) pueden emitir dinero electrónico. Sin embargo, para incrementar los niveles de competencia crea las Empresas Emisoras de Dinero Electrónico (EEDE), especializadas en este rubro y supervisadas por la SBS.
- Si bien la regulación en Perú está recién iniciándose, las medidas dictadas hasta ahora parecerían ir por el camino correcto para incentivar o facilitar el acceso a servicios financieros, especialmente en zonas alejadas o en personas de bajos recursos. En este sentido, medidas como la posibilidad de que las EEDE puedan tercerizar algunas operaciones, por ejemplo, a través del uso de cajeros corresponsales, la creación de cuentas simplificadas para personas naturales, el uso de canales no presenciales para realizar contratos de dinero electrónico, entre otras, permiten incrementar la cobertura haciendo uso de plataformas ya existentes, reduciendo los trámites, tiempos de espera y simplificando requisitos. Lo importante de estos elementos y que constituye aún un reto pendiente es poder articularlos de tal forma que se aprovechen las ventajas que se presentan en este mercado para incrementar los niveles de inclusión financiera.
- Aunque este tipo de medidas y el contar con un marco normativo relativamente flexible para el uso del dinero electrónico que aproveche la extensa presencia de dispositivos móviles, son positivas; es necesario no solo contar con las plataformas tecnológicas que permitan su implementación, sino también con adecuados controles e identificación de clientes y operaciones que eviten fraudes o actos ilícitos como lavado de activos, financiamiento de terrorismo entre otros (Tuesta & Sanchez, 2013).

G. Artículo Científico: “Dinero Electrónico en Perú: ¿Por qué es Importante en la Inclusión Financiera?” revista de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2014, presentado por Vladimir Rodríguez Cairo.

El investigador del artículo científico antes mencionada arriba a las siguientes conclusiones:

- El dinero electrónico es un instrumento fundamental para ampliar el acceso y uso de los servicios financieros y sobre todo para fomentar la inclusión financiera, reduciendo las barreras de distancia entre las personas, haciendo que las transacciones sean más seguras, a bajo costo y en menor tiempo. De acuerdo con nuestra regulación, el dinero electrónico es el valor monetario almacenado en soportes electrónicos diseñados para atender usos generales y no aquellos para usos específicos, tales como, tarjetas de compra, tarjetas de telefonía, tarjetas de socio, tarjetas de transporte público, vales de alimentación, vales de servicios y otros similares.
- El uso del dinero electrónico constituye un mecanismo efectivo de inclusión financiera, ya que beneficia fundamentalmente a la población de zonas rurales, en especial, aquella que muestra mayores niveles de pobreza (con acceso limitado a los servicios financieros), facilitando sus compras, ventas, pagos y transferencias.
- La emisión propiamente dicha de dinero electrónico, es la conversión de dinero a dinero electrónico, por el mismo valor que se recibe, a través de su almacenamiento en un soporte electrónico, siendo esta función responsabilidad exclusiva del emisor de dinero electrónico. En consecuencia, la emisión propiamente dicha de dinero electrónico que regula la Ley es distinta de la

emisión de billetes y monedas que efectúa el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), función exclusiva de tal entidad.

- El contexto en que se encuentra nuestro país constituye un escenario propicio para el desarrollo del dinero electrónico. Aunado a ello, la gran expansión de los servicios móviles a nivel nacional potencializa el uso del dinero electrónico. Si bien, se han venido realizando esfuerzos aislados tanto en el sector público como en el sector privado, se requiere institucionalizar la política de inclusión financiera en el país como un medio que contribuya a mejorar el bienestar de todos los peruanos (Cairo V. , 2014).

H. Tesis: “Investigación de la viabilidad del uso de billetera móvil como medio para realizar transacciones con dinero electrónico en San Juan de Lurigancho” Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas 2017, presentado por Abraham Farje Carpio, Laurita Florez Luque, Brenda Medel Del Carpio, Sixto Samanamud Y Adan Yagui Garrido.

Los investigadores del trabajo de suficiencia profesional antes mencionada arriban a las siguientes conclusiones:

En el Perú, existe una gran oportunidad de mercado para las empresas digitales que tienen en sus planes lanzar una billetera móvil para usuarios jóvenes de niveles socio económicos C y D. Se estima de acuerdo a nuestras investigaciones que 70% de la población se encuentra dentro del perfil de usuario, el cual presenta una disposición de uso de este tipo de servicios de 61,5% a favor. Asimismo, se ha descubierto que la disposición se encuentra ligada en mayor proporción al conocimiento bancario de los posibles usuarios de la billetera móvil. Esto quiere decir que a mayor conocimiento de la banca mayor será el interés de utilizar la herramienta digital para realizar transacciones con dinero electrónico.

En cuanto al perfil del usuario se puede resaltar que existe desinformación respecto a temas bancarios. Sin embargo, debido al aumento de uso de equipos celulares para comunicarse les resulta seguro utilizar este medio para realizar transacciones con dinero electrónico. En su mayoría el tipo de línea más usada por este grupo es Prepago con equipos básicos, a pesar del gran aumento de la penetración de mercado de los Smartphone, debido a que existe un mayor control de sus gastos al realizar recargas, en vez de tener un cargo mensual. Asimismo, se puede resaltar que no existe un gran interés por realizar compras por internet explicado a su limitado acceso a la red y el ahorro de tiempo es un factor clave para ellos, en especial para realizar pagos o transacciones económicas.

- Con respecto al análisis cualitativo se ha demostrado que la disposición de uso de billetera móvil está directamente relacionada con los conocimientos de los beneficios de estar dentro del sistema financiero.
- Es indiferente segmentar las edades para la implementación de estrategias comerciales para que puedan incrementarse la disposición del uso de billeteras móviles.
- Con respecto a las comisiones, las personas de niveles socioeconómicos C y D no tienen mucha disposición por pagar más de S/. 1.00 por las transacciones que realicen.
- Después de haber ejecutado el análisis factorial, discriminante y árbol de decisiones de la Detección Automática de Interacción Chi-cuadrado (CHAID, en sus siglas en inglés), los resultados validan la H1 y rechazan la H0. Es decir, los habitantes del distrito de San Juan de Lurigancho que se encuentran entre 18 y

45 años de edad si estarían dispuestos a utilizar la billetera móvil para realizar transacciones con dinero electrónico.

- El análisis CHAID, llevó a los autores a la siguiente conclusión: El 61.5% de los encuestados si se encuentra dispuesto a utilizar la billetera móvil, el 38.5% de los encuestados conoce o conoce mucho sobre los servicios que ofrece un banco. De este 38.5% de encuestados, 80 personas respondieron que el ahorro de tiempo al no hacer colas es importante o muy importante, mientras que 74 personas respondieron que no es nada importante o poco importante (Farje, Florez, Medel, Samanamud, & Yagui, 2017).

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 Teoría de General de Sistemas (TGS)

En un sentido amplio, la Teoría General de Sistemas (TGS) se presenta como una forma sistemática y científica de aproximación y representación de la realidad y al mismo tiempo como una orientación hacia una práctica estimulante para formas de trabajo transdisciplinarias. En tanto en el paradigma científico, la TGS se caracteriza por su perspectiva holística e integradora, en donde es importante las relaciones y los conjuntos que a partir de ellas emergen. Por el contrario, en la práctica la TGS ofrece un ambiente adecuado para la interrelación y comunicación entre especialistas y especialidades.

La primera formulación en tal sentido es atribuible al biólogo Ludwig von Bertalanffy (1901-1972), quien acuñó la denominación "Teoría General de Sistemas". La TGS se constituye en un mecanismo de integración entre las ciencias naturales y sociales y ser al mismo tiempo un instrumento básico para la formación y preparación de científicos (Bertalanffy, 1968).

La TGS se fundamenta en las premisas básicas:

1. Los sistemas existen dentro de sistemas: cada sistema existe dentro de otro más grande.
2. Los sistemas son abiertos: es consecuencia del anterior. Cada sistema que se examine, excepto el menor o mayor, recibe y descarga algo en los otros sistemas, generalmente en los sistemas contiguos. Los sistemas abiertos se caracterizan por un proceso de cambio infinito con su entorno, que son los otros sistemas. Cuando el intercambio cesa, el sistema se desintegra, esto es, pierde sus fuentes de energía (Bertalanffy, 1968).

Dentro de lo mencionado, es importante destacar al sistema cuyos elementos guardan estrecha relación entre sí, en tal sentido la TGS es un instrumento útil, por que proporciona modelos utilizables y transferibles entre diferentes elementos, cuyo comportamiento global persigue, normalmente algún tipo de objetivo (Bertalanffy, 1968).

En este contexto el autor define a la teoría general de sistemas como “un conjunto de elementos interrelacionados entre sí y con el medio circundante. Esto es expresable matemáticamente de varios modos” (Bertalanffy, 1968, pág. 263). Por lo tanto, todo sistema se compone de un aspecto estructural (límites, elementos, red de comunicaciones e informaciones) y un aspecto funcional.

De ahí se deducen dos conceptos importantes: propósito y globalismo.

- Propósito u objetivo: todo sistema tiene uno o algunos propósitos. Los elementos (u objetos), como también las relaciones, definen una distribución que trata siempre de alcanzar un objetivo.
- Globalismo o totalidad: un cambio en una de las unidades del sistema, con probabilidad producirá cambios en las otras. El efecto total se presenta como un ajuste a todo el sistema. Hay una relación de causa/efecto.

2.2.2 Teoría Monetaria Moderna (TMM).

La Teoría Monetaria Moderna (TMM), es una teoría heterodoxa Post-keynesiana que pretende explicar cómo opera un sistema monetario en las economías modernas en las cuales la moneda nacional es emitida por el estado.

La TMM representa una comprensión del dinero diametralmente opuesta a la hipótesis metalista, la cual sugiere la existencia de un dinero-mercancía que sirve de medio de intermedio para individuales racionales, y que permite reducir los costos de transacción derivados del mismo. Esta visión ortodoxa del dinero asume su neutralidad, al considerar como un “velo” que significa y agiliza las transacciones sin afectar a las decisiones de empleo, consumo e inversión. Por el contrario, para la TMM el dinero es la institución más importante en la evolución hacia una economía monetaria de producción capitalista (Hidalgo, 2017, pág. 3).

Apoyándose en el análisis del origen del dinero como un producto cultural e institucional (Wray, 2015), postula que el dinero es una unidad de cuenta designada por una autoridad pública, cumpliendo las siguientes premisas: primero, constituye una relación social, en la medida en que representa un crédito o una relación de deuda; segundo, surgió con la aparición de las clases sociales; tercero, el valor monetario de los productos básicos en dinero nunca ha estado determinado por el valor de cambio de los metales preciosos, sino por una promesa de pago construida socialmente, esto es, una unidad de cuenta abstracta que luego es utilizada como medio de pago y para la liquidación de deudas; y cuarto, las relaciones sociales presentan una jerarquía o pirámide de aceptabilidad, en cuya parte superior se encuentra la deuda del gobierno.

2.2.2.1 Enfoque Chartalista

El Chartalismo es un enfoque que da respuesta a una pregunta, dada la situación descrita adquiere importancia: ¿por qué o debido a qué tiene valor el dinero?

La posición de la escuela clásica era la teoría del dinero como mercadería desarrollada por David Ricardo, de acuerdo a la cual, el dinero (oro, plata) tiene un valor que, al igual que cualquier otra mercancía, depende de la cantidad de trabajo requerido para su obtención. En ese sentido tanto el Oro y plata, como todas las demás mercancías, son valiosos sólo en proporción a la cantidad de mano de obra necesaria para producirlos y llevarlos al mercado (Ricardo, 1817). Aunque el papel moneda no tiene ningún valor intrínseco, sin embargo, al limitar su cantidad, su valor de cambio es tan grande como una denominación igual de monedas metálicas, o lingotes de ese metal (Ricardo, 1817). La cantidad de dinero que puede ser empleado en un país depende bastante del valor de la mercancía.

En otras palabras, el dinero actúa como "unidad universal" de trueque: una mercadería cualquiera que se cambia por una cierta cantidad de otra en particular (dinero) que, a su vez, puede ser cambiada a una tasa constante (determinada por la cantidad de trabajo requerido para su producción) por cualquier otra. La función del dinero es, entonces, facilitar el comercio.

Sin embargo, esa posición asume equivalencia entre el oro-dinero y el trabajo representado por cada unidad monetaria, es decir, asume últimamente la validez de la teoría del valor-trabajo como base del patrón oro. El problema en el periodo en cuestión es que esas relaciones eran vulneradas y, sin embargo, el dinero de papel aún era aceptado como "medio general de pago". ¿Cómo se puede explicar esto?

La respuesta que el Chartalismo ofrece es simple, pero con implicaciones profundas: el dinero tiene valor porque el Estado así lo determina. Eso implica que el Estado puede

escoger cualquier instrumento como medio de pago. Eso explica por qué el papel moneda sirve como dinero, tenga o no paridad con el oro en la forma que la teoría metalista sugería. Esto ofrece una explicación inmediata y simple al problema de, cómo sucede que el papel moneda reemplazó, con aceptación general, a los metales preciosos como medio de pago: porque el estado ha determinado que el papel moneda será la moneda de curso legal.

Los Chartalistas consideran que la naturaleza del dinero es intrínseca a complejas prácticas que incluyen la presencia de algún tipo de relación de dominación entre clases, lo cual es contrario a la visión de igualdad que subyace entre los participantes en la relación de intercambio del enfoque metalista.

2.3. Dinero electrónico

2.3.1 Orígenes del dinero electrónico

La historia del dinero está íntimamente vinculada con el desarrollo del comercio y el consecuente mayor grado de complejidad que fueron alcanzando las transacciones comerciales y financieras (Fernández Baca, 2004).

En la antigüedad típicamente se utilizaban como medio de cambio, objetos bellos, resistentes, difíciles de encontrar, que eran considerados de alto valor para la sociedad. Por esta razón metales preciosos como el oro y la plata fueron utilizados como dinero por su durabilidad y maleabilidad, porque esto significaba que se podían dividir en piezas más pequeñas, haciendo los pagos más exactos. Este dinero se denomina dinero mercancía (Mishkin, 2014). Más tarde, se acuñaron monedas con el objetivo de eliminar las dificultades de llevar los metales pesados en el caso de requerir hacer un pago muy grande, o de tener que determinar el peso y la calidad de los metales constantemente, este sistema bimetálico de oro y plata se mantuvo durante mucho

tiempo. Sin embargo, éste dependía de la abundancia o escasez de cada tipo de metal, que variaba constantemente en el tiempo según se descubrían más minas o se terminaba una reserva.

Más tarde, aparecieron los primeros bancos en Venecia, Génova y Barcelona, los cuales actuaban como depósitos de seguridad y “constituyeron una forma de evitar los fraudes y las falsificaciones en el acuñamiento de las monedas por parte de los gobernantes” (Fernández Baca, 2004).

En el año 1609, se fundó el Banco de Ámsterdam que fue el primero en emitir papel moneda o dinero bancario (Fernández Baca, 2004). Este fue una alternativa más cómoda y ligera a las pesadas monedas existentes.

Posteriormente, surgió la emisión de papel moneda sin respaldo en oro o plata, lo que es comúnmente conocido como dinero fiduciario. Para que funcione este sistema, el emisor debe contar con la confianza del público, para que éste sea aceptado como medio de pago (Mishkin, 2014). Los primeros intentos de utilizar el dinero fiduciario se dieron en las colonias británicas en Norteamérica, cuando los gobiernos locales no obtenían ingresos suficientes ya que la gente no quería pagar tributos, como consecuencia, el gobierno decidió emitir papel moneda, el cual sí podía ser convertido a metal. Cabe indicar que el papel moneda requiere que los métodos de impresión se encuentren en una etapa bastante desarrollada, con el objetivo de que este no sea fácilmente falsificado (Fernández Baca, 2004).

En el año 1944, se firma el tratado de Bretton Woods, donde se creó el Fondo Monetario Internacional (FMI) y el Banco Mundial; asimismo se recomendó la necesidad de una moneda internacional que no perteneciera a ninguna nación en particular. Sin embargo, Estados Unidos no estuvo de acuerdo y quiso que el dólar

reemplace a la libra esterlina como principal moneda internacional, en consecuencia, se establece un nuevo respaldo del dinero en lugar del ‘patrón oro’, el cual fue el ‘patrón dólar’ (Robertson, 2015). El patrón dólar consistía en que los países que firmaron el tratado podían respaldar las emisiones de papel moneda en dólares de los Estados Unidos, con una paridad fija respecto del dólar.

Al mismo tiempo, Estados Unidos respaldaba su dinero en reservas de oro (Fernández Baca, 2004). A pesar de esto el patrón dólar terminó en el año 1793, debido a que Estados Unidos ya no estaba en condiciones de cambiar todos los dólares por oro y devaluando su moneda respecto del mismo. En consecuencia, el dinero emitido por los países pasó a ser fiduciario, es decir que se respaldaba únicamente en la confianza que tenía la gente en el emisor del mismo. De igual forma, el dinero que emitían pasó a tener un tipo de cambio variable (Fernández Baca, 2004).

Tabla 1

Evolución del dinero en el mundo

DENOMINACIONES DEL DINERO	CARACTERÍSTICAS
Trueque o intercambio	Forma primitiva de comercio en la época de la agricultura, no existen medios de pago
Dinero mercancía	Bien específico con valor por sí mismo que presentaba al dinero por ejemplo sal, cacao(indígenas), ganados (romanos) y arroz(chinos)
Dinero Metálico	En Lidia, Asia Menor aparición de moneda que determina el valor la cantidad de oro y plata que contiene.
Dinero Fiduciario	Aparición de otras monedas con metales como cobre y bronce.

Papel Moneda	Billete emitido por un banco central y que respalda las monedas metálicas y estas a su vez el dinero fiduciario.
Dinero Virtual	Creado para transacciones efectuadas en un computador, sin necesidad de una tarjeta, o estar presente en un banco.
Dinero Electrónico	Conocido como e - Money para efectuar transacciones en dispositivos móviles como medio de pago

Nota: adaptado de "dinero electrónico en ecuador", por Jaime 2014, pág. 139 - 146.

2.3.1.1 El dinero

Se define al dinero como cualquier objeto al que por consenso general se le asigna el papel de medio de pago, en cuyos términos se expresa el valor de cambio de todas las mercancías. Esta es una definición un tanto restringida, debido a que una vez que un sistema monetario establece, el dinero tiende a ampliar sus funciones, de simple medio de intercambio y de unidad de cuenta, aun medio para diferir pagos a futuro, así como medio para atesorar valor. De lo anterior, procede mencionar que en forma automática, un sistema monetario eficiente tiende a generar un sistema de crédito (Ortiz Soto, 2001).

En resumen, los usos de dinero son los siguientes:

- Unidad de cuenta
- Medio de intercambio
- Medio para diferir pagos
- Medio para atesorar valor de cambio

2.3.2 El uso del dinero electrónico en el mundo

En el mundo el dinero electrónico se ha implementado de forma sostenida como una alternativa válida de un medio de pago para la inclusión de un gran sector de la población que carece de servicios financieros (Heine, 2015); la Asociación de Operadores Móviles y Compañías Relacionadas (GSMA), en el año 2014, presentó un estudio denominado "Dinero Móvil en América Latina y El Caribe", en el cual se evidenciaba la cobertura que

actualmente ha alcanzado este medio de pago, el cual cuenta con 8.3 millones de cuentas registradas y 2.4 millones de cuentas activas en Latinoamérica y El Caribe (Heine, 2015).

2.3.2.1 Situación del dinero electrónico en Kenia

La primera plataforma móvil, y la más popular de Kenia se llama M-Pesa (M por móvil y Pesa por dinero en idioma Suajili) y fue lanzada en el año 2007, por la compañía móvil Safaricom. El servicio fue diseñado para permitir que las remesas de los migrantes fueran enviadas a casa, y desde el principio disfrutó de una gran aceptación. En el presente, el 96 % de los hogares fuera de la capital del país, tienen al menos una cuenta M-Pesa (Caballero, 2017)

El proyecto recibió atención del Banco Mundial y de la Fundación Bill & Melinda Gates, que destinó más de 40 millones de dólares para replicar esquemas similares en otras latitudes. Kenia tiene una población de casi 40 millones de personas, de las que 78% habita en zonas rurales y con un ingreso per cápita de 1,600 dólares anuales y sólo 19% de los adultos tiene una cuenta bancaria. El servicio que ofrece Safaricom, es un sistema de pago electrónico, que se contrata en una tienda autorizada para obtener una cuenta de dinero electrónico que se vincula al teléfono celular (Escobar Terán, 2015).

Una de las primeras cosas que ha conseguido M-Pesa ha sido reducir el precio de las transacciones. Según el informe, cuando el sistema fue lanzado, la distancia más cercana a un banco era de una media de 9.2 kilómetros. Al principio de 2015, la distancia media hasta un agente de M-Pesa es de solo 1.4 kilómetros y continúa reduciéndose a medida que surgen más representantes de la compañía (Caballero, 2017).

En menos de tres años la empresa M-Pesa activó más de 9.5 millones de expedientes, en un país que tiene 8.4 millones de cuenta bancarias (Escobar Terán, 2015).

2.3.2.2 Situación del dinero electrónico en Japón

El servicio de la primera tarjeta IC de transporte se introdujo como una novedad en las zonas urbanas en noviembre del año 2001, con la tarjeta Suica que comenzó a ofrecer JR Higashi Nihon a través de la operadora de teléfonos móviles Docomo. Su uso se masificó en toda la nación, creándose tarjetas semejantes como Nimoca, Manaca, Pasmó, entre otras (Endo, 2013).

En marzo de 2004 se inauguró el servicio de monedero electrónico de la tarjeta Suica con el que es posible realizar compras en las tiendas las 24 horas, en las máquinas expendedoras y en restaurantes dentro de las estaciones, entre otros establecimientos, con la tarjeta IC (KIRAI, 2007).

Mobile Suica, es un sistema de pago integrado en el teléfono móvil. Este servicio permite a los usuarios utilizar su teléfono como una tarjeta IC. Hoy día es muy habitual ver a muchos japoneses utilizar sus teléfonos móviles o Smartphone para tomar el transporte o comprar una bebida en máquinas de Vending (Nippon, 2006).

2.3.2.3 Situación del dinero electrónico en Filipinas

En Filipinas, el 75% de los habitantes no tienen acceso a la banca. Sin embargo, tienen acceso al dinero que les envían sus familiares que trabajan en el extranjero, la clave de esto son los sus teléfonos celulares donde más del 90% lo tienen, esta tecnología está cortando la distancia de la gente de filipinas y la gente del exterior (Televisión de Naciones Unidas, 2014).

Globe Telecom, la segunda operadora en Filipinas identificó esta realidad y lanzó el servicio Gcash, que permite usar los teléfonos celulares como cartera móvil, realizando pagos de facturas de agua y luz, mensualidades del colegio, etc. Asimismo, existen cajeros automáticos conectados al “Sin” logrando retirar el dinero al instante (Televisión de Naciones Unidas, 2014).

Para la gente rural los teléfonos celulares no solo son convenientes, algunas veces son la única forma de acceder a los servicios financieros. Global Telecom y el Fondo Internacional para el Desarrollo Agrícola (FIDA) está ampliando el servicio de las áreas rurales (Televisión de Naciones Unidas, 2014).

2.3.2.4 Situación del dinero electrónico en Paraguay

Paraguay fue el pionero en adoptar el esquema de transferencias o giros de dinero vía celular en América Latina, focalizándose principalmente en la población financieramente excluida (IN Switch , 2017).

La operadora Tigo, líder del mercado de telefonía móvil en Paraguay, introdujo en el año 2008 el producto “Tigo Cash”, un monedero electrónico multifuncional enfocado a pagos minoristas (Hoyo, Carmen & Tuesta, David, 2014); en un contexto donde más del 70% de la población paraguaya estaba fuera del sistema financiero, pero que a su vez la penetración del celular del país alcanzaba un nivel de casi el 100% con un estimado de 6.36 millones de conexiones (Tellez, Camilo & McCarty, M.Yasmina, 2011). En el año, Tigo rediseñó los servicios financieros móviles con el producto “Giros Tigo”, enfocado en remesas domésticas. Por otra parte, la operadora móvil “Personal” es el segundo operador de telefonía en Paraguay y controla el 30% del mercado. La compañía Personal lanzó en el año 2010 “Billetera Personal”, un monedero electrónico que permite hacer transferencias, pago de mercancías y servicios a través de un teléfono

celular ligado a una cuenta bancaria con los bancos Atlas y Continental (Hoyo, Carmen & Tuesta, David, 2014).

Cuando iniciaron los servicios financieros móviles en Paraguay, no había una regulación específica al respecto. Tanto el Banco Central de Paraguay (BCP), como la Superintendencia de Bancos del Paraguay decidieron vigilar de manera cautelosa la operación del dinero electrónico. Ya en marzo de 2014 el BCP expidió el Reglamento de Medios de Pago Electrónicos, mediante el cual se regulan productos relacionados a sistemas de pagos electrónicos. Ese mismo año se creó la Entidad de Medio de Pago Electrónico (EMPE), a la que definió como persona jurídica autorizada por el BCP y que tiene como objetivo exclusivo el procesamiento, administración y prestación de servicios relacionados a medios de pagos electrónicos a través de servicios de telecomunicaciones (Hoyo, Carmen & Tuesta, David, 2014).

El proyecto de la billetera electrónica en el año 2015 tenía 1'800,000 usuarios activos en la plataforma, de los cuales, el 65% son no bancarizados y mueven más de 3'000,000 dólares diarios, con 15,000 puntos de venta. Estos usuarios realizan pagos de servicios básicos, transferencias punto a punto, de persona a persona con una cifra de 2'500,000 dólares, además de giros de remesas (Escobar Terán, 2015).

2.3.2.5 Situación del dinero electrónico en Ecuador

El proyecto del dinero electrónico surgió el año 2011, como una iniciativa del Banco Central de Ecuador (BCE), la entidad reguladora del país realizó estudios para determinar las potencialidades de implementar un Sistema Nacional de Dinero Móvil en el Ecuador (Vásquez, 2011).

En el año 2014 el BCE firmó los convenios con las empresas de telefonía móvil del país (Movistar, Claro y CNT) y adicionalmente con 20 empresas privadas y entidades

públicas, para el desarrollo de un plan piloto; este plan contó con la participación de 800 usuarios, los cuales probaron los servicios de cargas, descargas, pagos de persona a persona, cobros de comercios y consultas (BCE, 2014). Ecuador, un país donde la penetración de celulares era superior 110% y con solo el 32% de los usuarios con una cuenta en el sistema financiero formal (Escobar Terán, 2015). El 18 de septiembre del año 2014 el BCE puso en marcha su novedoso proyecto de dinero electrónico en móviles con una demostración del sistema en la ciudad de Quito (Escobar Terán, 2015).

El plan de implementación del proyecto consto de 3 etapas; la primera iniciada el 23 de diciembre del año 2014, con la habilitación del servicio de apertura de cuentas; la segunda etapa en el mes de febrero del año 2015, que consistió en inicio de las transacciones de carga y descarga y pagos de persona a persona; y finalmente la tercera y última etapa; el segundo semestre del año 2015, para efectuar todos los pagos y transacciones relacionadas.

La utilización o las transacciones realizadas con el dinero electrónico se efectúan a través del teléfono móvil, administrado por las autoridades del Banco Central del Ecuador (González, 2015). Con el dinero electrónico se realiza operaciones de pago de servicios básicos, transferencias, pago de matrícula vehicular, envío de remesas, compras en supermercados, farmacias, transporte, entre otros.

Tabla 2

Características del dinero electrónico en el mundo

PAÍS	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	LEY REGLAMENTARIA	NOMBRE DEL PROYECTO	CARACTERÍSTICAS
JAPÓN	2001	PreCaHo, Ley de Tarjetas Pre pagadas	IC SUICA	<ul style="list-style-type: none"> • Usada para agilizar el embarque de las personas en la transportación en trenes • Son tarjetas monedero electrónico • En el 2007, se insertó un chip en las tarjetas, con esto se podían hacer transacciones desde el celular. • Apareció como una solución más rápida y segura de enviar dinero de los inmigrantes. con campañas como "Envía dinero a casa" • Educación sobre utilización del sistema.
KENYA	2007	Ley Nacional de Sistema de Pago	M-PESA	<ul style="list-style-type: none"> • Usa el sistema "b". • Iniciativa privada impulsada por telefonía móvil. • Interoperabilidad con banca privada. • M-KESHO es un servicio financiero que está vinculado a las cuentas bancarias Safaricom M-PESA y Equity. Con esta cuenta se pagan

FILIPINAS	<ul style="list-style-type: none"> • Diciembre/2014 1era etapa: apertura de cuentas • Febrero/2015 2da Inicio de transacciones 	<p>Resolución N° 324 de Junta Monetaria</p> <p>Regulación sobre las Políticas Crediticias de Código Monetario</p>	<p>SMART-Money b SMART-Palada</p> <p>Dinero electrónico</p>	<p>intereses, no tienen límites de saldo y ofrecen crédito de emergencia y facilidades de seguros.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con un PIN protegido. • Se impulsó con entrega de bonos en forma de tiempo aire o SMS gratis. • Se maneja como transferencia de una cuenta bancaria a una tarjeta de débito, por lo que los fondos se encuentran en el banco no en la tarjeta. • Se maneja una interoperabilidad amplia con la banca. • Servicio de remesas vía texto enviadas desde el extranjero, sus oficinas están ubicadas en 19 países de Asia, Europa y Norteamérica. <ul style="list-style-type: none"> • Es impulsado por el gobierno. • La cuenta es creada sin necesidad de un agente. • Es Inter operativo con todas las operadoras del país.
-----------	--	---	---	--

-
- Julio/2015
Pago de servicios e impuestos

PERÚ

2013

La Ley de Dinero
Electrónico
(Ley N°29985)

Dinero electrónico
(BIM)

- Es la conversión de dinero a dinero electrónico, por el mismo valor que se recibe.
- El dinero electrónico no generará intereses ni otros beneficios asociados al tiempo de permanencia.
- Utilizado a través del BIM .
- BIM es una Billetera Móvil, es como llevar plata, pero en tu celular.
- A través de tu celular, podrás mandar, recibir y retirar plata, recargar tu celular, y pagar servicios.
- Ofrece interoperabilidad entre compañías de telecomunicaciones y/o entidades financieras.

Nota. Adaptado de “Dinero electrónico como herramienta financiera idónea para alcanzar una mayor inclusión financiera y económica en Ecuador, por la autora Suárez Alejandra, Quito, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1127/1/T-UTEQ-0009.pdf>.

2.3.3 El dinero electrónico

La evolución del dinero, la tecnología y las comunicaciones en el siglo XXI ha permitido el desarrollo de un nuevo medio de pago usado en transacciones al alcance de los consumidores en general a través de dispositivos electrónicos. La finalidad de este medio es evitar el uso de moneda fiduciario y cambiarlo por dinero virtual.

El dinero electrónico (*e-money* en inglés) es un instrumento financiero que almacena valor electrónicamente contra la recepción de fondos equivalentes por parte del emisor. Se acepta como medio de pago por terceros ajenos al emisor y puede transferirse entre usuarios y convertirse de nuevo en efectivo. El valor se almacena en un dispositivo electrónico que puede ser un monedero virtual en internet, una tarjeta de pago prepagada u otras tarjetas inteligentes, como una tarjeta de telefonía móvil. En este último caso, a veces se hace referencia al dinero electrónico como "dinero móvil".

(BBVA RESEARCH, 2015)

El dinero electrónico es el dinero almacenado en soportes electrónicos, tales como teléfonos móviles (celulares) o tarjetas prepago, los cuales se encuentran asociados a una cuenta de dinero electrónico cuyo titular es el contratante (SBS, 2015)

Según la entidad monetaria del Perú, El Banco Central De Reserva, define al dinero electrónico como:

El dinero electrónico es un valor monetario representado por un crédito exigible a su emisor, el cual tiene las siguientes características:

- a) Es almacenado en un soporte electrónico.
- b) Es aceptado como medio de pago por entidades o personas distintas del emisor y tiene efecto cancelatorio.

c) Es emitido por un valor igual a los fondos recibidos.

d) Es convertible a dinero en efectivo según el valor monetario del que disponga el titular, al valor nominal.

e) No constituye depósito y no genera intereses (BCRP, 2013)

Asimismo el Banco Central de Reserva de Paraguay define al dinero electrónico como:

El dinero electrónico se define como un valor monetario almacenado en una cuenta de dinero electrónico, previa recepción de fondos en una moneda local, aceptado como medio de pago por partes distintas del emisor y reconvertible a dinero en efectivo (BCP, 2018)

2.3.4 Características del dinero electrónico

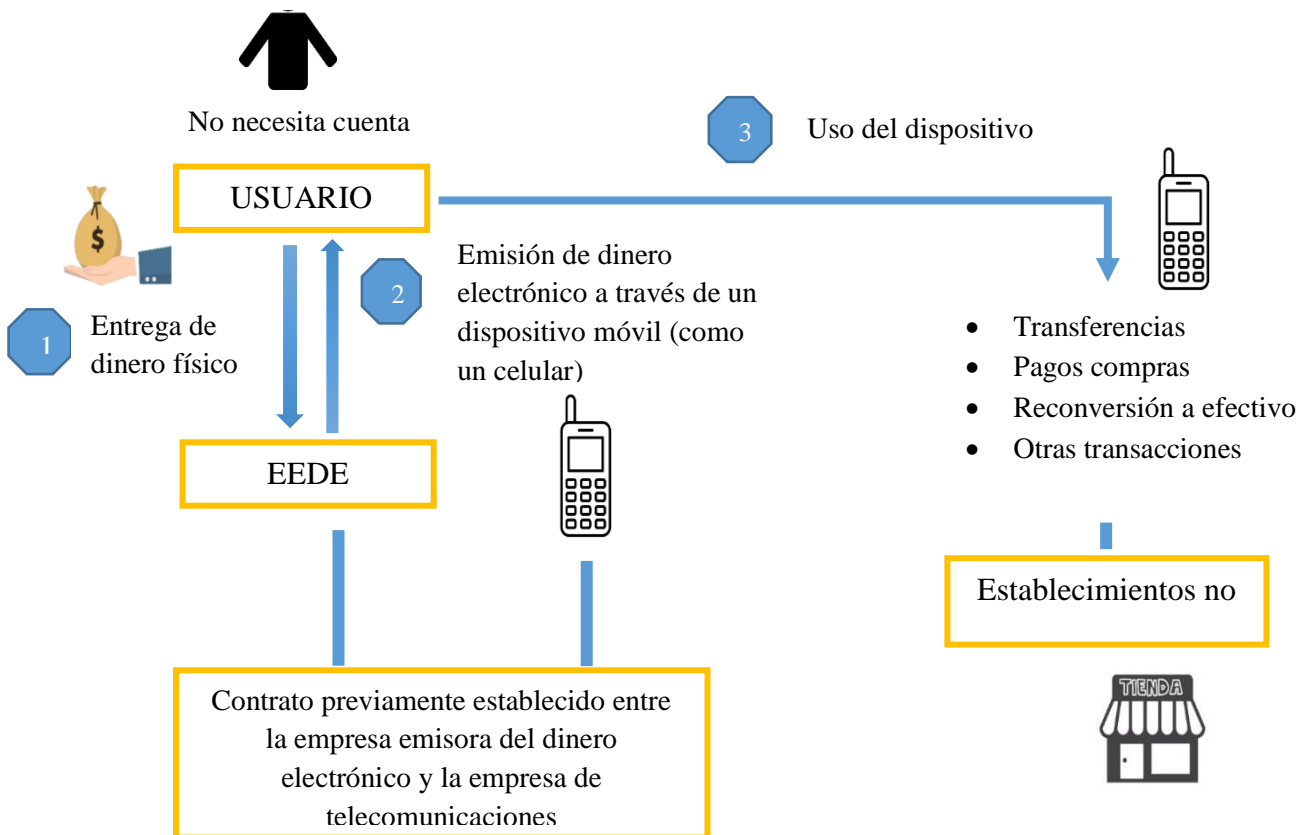
Algunas características del dinero electrónico que se establecen en la Ley N° 29985 son:

- Los emisores de dinero electrónico deben constituir fideicomisos por el valor del dinero electrónico emitido conforme a las disposiciones que dicte la SBS.
- No se necesita tener una cuenta bancaria para hacer uso del dinero electrónico.
- La emisión de dinero electrónico debe estar asociada a una cuenta de dinero electrónico que corresponda a un titular debidamente identificado.
- Los emisores de dinero electrónico están sujetos al límite de emisión de dinero electrónico que actualmente es S/.4000 por transacción al mes.
- Los emisores de dinero electrónico no pueden establecer un límite a la vigencia de los fondos de dinero electrónico distinto al reglamentado. Cuando trascurren 10 años sin que una cuenta tenga movimientos y sin que existe una reclamación sobre ese lapso, dichos fondos serán remitidos a la Dirección General de

Endeudamiento y Tesoro Público del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).

- La emisión de dinero electrónico efectuado por las EEDE esta exonerado del Impuesto General a las Ventas (IGV) por un periodo de tres años.
- Las EEDE son responsables ante sus clientes y autoridades por los actos de sus empleados y de cualquiera de los cajeros corresponsales que realicen alguna actividad o presten algún servicio (Alonso,Javier; Fernandez,Santiago; Lopez,Carlos y Sanchez,Rosario, 2013).

Figura 1: Esquema de funcionamiento de dinero electrónico:



Adaptado de BBVA Research, 2013. Recuperado de https://www.bbvarsearch.com/wp-content/uploads/2014/07/WP_1324.pdf.

2.3.5 Dimensiones del dinero electrónico

2.3.5.1 Uso de dinero electrónico

Son aquellas transacciones específicas que los usuarios pueden realizar con el dinero electrónico y que permiten identificar movimientos de dinero, los principales son:

- **Transferencias:** Son las transacciones que permiten enviar dinero desde una cuenta de dinero electrónico o viceversa.
- **Pagos:** Los pagos implican la transferencia de dinero entre dos actores, ya sean particulares, empresas, gobiernos, o cualquier combinación de estos grupos. También se define la transacción que permite enviar dinero desde un monedero electrónico a otro monedero de una misma cuenta o de diferentes cuentas.
- **Compras:** Implican las compras en los establecimientos comerciales utilizando dinero electrónico (Interbank, 2018).

2.3.5.2 Conversión de dinero en efectivo a dinero electrónico

Define la transacción en la que se entrega una cantidad de dinero físico (billetes y monedas), para que ese valor acredite a la cuenta de dinero electrónico.

Es el proceso con que el usuario acredita su cuenta con dinero efectivo. Esto generalmente se hace a través de un agente quien recibe el dinero y acredita la cuenta de dinero móvil del usuario (Tellez & McCarty, 2011)

2.3.5.3 Reconversión de dinero electrónico a dinero electrónico.

Define a la transacción en el que se entrega una cantidad de dinero digital (electrónico), para que el mismo valor sea entregado en dinero físico.

Es el proceso con que un usuario deduce efectivo desde su cuenta de dinero móvil. Esto generalmente se hace a través de un agente quien le hace entrega de dinero efectivo al cliente a cambio de una transferencia desde la cuenta de dinero móvil del cliente (Tellez & McCarty, 2011)

2.3.6 Funcionamiento del dinero electrónico

Este proceso también posee actores claves que determinen un ciclo para su ejecución. El Banco Central de Reserva del Perú es ente que regula el Sistema de dinero electrónico.

Son cuentas que los emisores de dinero electrónico ponen a disposición de personas naturales, y que cumplen con las siguientes condiciones:

- a) Son abiertas por personas naturales nacionales o extranjeras.
- b) Cada transacción se encuentra sujeta al límite de mil nuevos soles (S/. 1,000).
- c) El saldo consolidado de cuentas de dinero electrónico de un mismo titular, bajo cualquier modalidad, en un mismo emisor de dinero electrónico, no puede ser superior a dos mil nuevos soles (S/. 2,000) en cada transacción.
- d) Las conversiones a dinero electrónico acumuladas de un mismo titular, bajo cualquier modalidad, en un mismo emisor en un mes, no pueden ser mayores a dos mil nuevos soles (S/. 2,000).
- e) Las transacciones acumuladas (conversiones, transferencias, pagos, reconversión a efectivo, etc.) de un mismo titular, bajo cualquier modalidad, en un mismo emisor en un mes, no pueden exceder de cuatro mil nuevos soles (S/. 4,000).
- f) Las cuentas de dinero electrónico simplificadas solo pueden ser abiertas y utilizadas en moneda nacional en el territorio nacional. Los emisores de dinero electrónico deben definir procedimientos y medidas con el objetivo de

monitorear el cumplimiento de los límites y condiciones antes señaladas

(Alonso,Javier; Fernandez,Santiago; Lopez,Carlos y Sanchez,Rosario, 2013)

2.3.7 Soporte electrónico para almacenar dinero electrónico

Teléfonos móviles: Para almacenar dinero electrónico no se necesita un celular de última generación, tampoco internet; para realizar transferencias y pagos, tampoco se necesita pertenecer a la misma entidad financiera u operador telefónico (Claro, Movistar, Entel, etc.). Si se pierde u ocurre un robo el celular, el dinero se mantiene en la cuenta del dinero electrónico (SBS, 2017).

2.3.8 Ventajas y desventajas del dinero electrónico

Con el fin de conocer a fondo los cambios generados por el sistema del dinero electrónico, se tiene que considerar las siguientes ventajas y desventajas que su uso genera en el desarrollo comercial de la ciudadanía.

- **Prevención:** El uso de un sistema electrónico para las transacciones comerciales permiten el seguimiento por parte de entes de control de los fondos dispuestos para los mismos, lo cual puede significar una desventaja si se requiere discreción en determinadas actividades, pero una ventaja si se evalúa como una manera de prevenir delitos como el lavado de activos (Angulo & Zambrano, 2016).
- **Confiabilidad:** Este punto se considera ligado a la característica anteriormente establecida, de acuerdo a que, el uso de canales electrónicos permite una disminución de actividades ilícitas vinculadas al efectivo. Además, también evita delitos menores como el robo, pues al no contar con efectivo se dificulta el intercambio de artículos robados. Esto también no afectará o aumentará el número de robos de teléfonos celulares debido a que el uso del dinero electrónico por medio de estos dispositivos no se focaliza solo a su tenencia sino a uso de datos o códigos que impiden su uso a personas no autorizadas. Sin

embargo, es necesario aclarar que, en muchos países que han utilizado este sistema han aumentado los delitos cibernéticos (Angulo & Zambrano, 2016).

- **Segregación:** El uso del teléfono celular, ya sea este un teléfono con funciones básicas o un teléfono inteligente, margina a aquellos sectores que o grupos que no tienen conocimiento para realizar estas acciones. Sin embargo, debido a la alta tasa de la población que maneja estos dispositivos, el sistema de dinero electrónico se considera como una herramienta de inclusión financiera (Angulo & Zambrano, 2016).
- **Consumos innecesarios:** Esta es una de las mayores desventajas del uso del dinero electrónico en países consumistas, debido a que, el uso de efectivo era un limitante al momento de realizar compras, pues solo se podía gastar la cantidad que se llevaba consigo, sin embargo, el disponer de grandes montos en cuentas, ya sea de dinero electrónico o bancarias, en caso de las tarjetas de débito o crédito generan mayor propensión a los gastos innecesarios (Angulo & Zambrano, 2016).
- **Averías:** Al ser un sistema netamente electrónico, es posible que se presenten fallos al momento de su uso o de manera general. Ya sea por fallos del sistema, falla del equipo telefónico, agotamiento de la batería del dispositivo, o bloqueo de la cuenta por error en los datos ingresados, es una situación que dejaría al usuario sin dinero para realizar alguna transacción, lo cual es un problema que incomoda a la ciudadanía (Angulo & Zambrano, 2016).

2.3.9 Diferencia entre el dinero electrónico y Bitcoin

2.3.9.1 Bitcoin

Bitcoin fue lanzada en el 2009 como una moneda virtual y privada siendo una alternativa a las monedas fiduciarias; el responsable de este proyecto fue un experto en informática con el seudónimo de Satoshi Nakamoto (CGAP, 2014)

Bitcoin usa tecnología peer-to-peer o entre pares para operar sin una autoridad central o bancos; la gestión de las transacciones y la emisión de bitcoins son llevados a cabo de forma colectiva por la red. Bitcoin es de código abierto; su diseño es público, nadie es dueño o controla Bitcoin y todo el mundo puede participar. Por medio de sus propiedades únicas, Bitcoin permite usos interesantes no contemplados por ningún sistema de pagos anteriores (Bitcoin, 2014).

Esta nueva forma de dinero en internet, es el primer protocolo diseñado para mover dinero y valor en el mundo, que deja que el dinero sea programable en tantas maneras diferentes que se pueda solucionar muchas transacciones de manera rápida (Bitcoin, 2014).

En el caso de Bitcoin, se utiliza criptografía que alguien pueda gastar los fondos del monedero de otro usuario o que se pueda corromper la cadena de bloques. También es utilizada para encriptar un monedero, de manera que no se pueda utilizar sin una contraseña. (Bitcoin, 2014)

2.3.9.2 Dinero Electrónico “E-Money”

Todo valor monetario almacenado por medios electrónicos que representa un crédito sobre el emisor, que se emita al recibo de fondos con el propósito de efectuar operaciones de pago y que sea aceptado por una persona física o jurídica distinta del emisor de dinero electrónico (Perez, 2015).

Instrumento de pago reflejado en un soporte informático y que, a través de transferencias electrónicas de fondos, persigue la misma finalidad que el dinero tradicional (Carrascosa Lopez, Rodriguez de Castro, Pozo Arranz, 2002).

Tabla 3

Comparación entre el dinero electrónico y el Bitcoin

	DINERO ELECTRÓNICO	BITCOIN
Formato	Digital	Virtual
Unidad de cuenta	Unidad de cuenta Monedas fiduciarias (USD, EUR, KES)	Bitcoins (BTC)
Identificación del cliente	Se aplican las normas del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) para la identificación de clientes (aunque dichas normas permiten aplicar medidas simplificadas en el caso de productos financieros de menor riesgo)	Anónimo
Medios de producción	Emitido digitalmente con el respaldo de la moneda fiduciaria de la autoridad central.	Extraído/generado Matemáticamente
Emisor	Emisor de dinero electrónico legalmente establecido (que puede ser una institución financiera)	Comunidad de personas/mineros

Nota: tomado de CGAP-Grupo Consultivo de ayuda a los Pobres, <https://www.cgap.org/sites/default/files/Brief-Bitcoin-versus-Electronic-Money-Jan-2014-Spanish.pdf>

2.3.9.3 Diferencias de dinero digital, dinero electrónico y monedas virtuales.

El Comité de Pagos e Infraestructuras de Mercado (CPMI, en sus siglas en inglés) diferencia entre dinero digital, dinero electrónico y monedas virtuales. En un sentido amplio, el dinero digital es la representación del dinero en un medio digital

(registro electrónico en bases de datos). En la actualidad, los bancos centrales emiten dos formas de dinero: dinero físico y dinero digital. La primera está representada por los billetes y monedas en circulación y la segunda, por los fondos en las cuentas de depósito de las entidades financieras en el banco central, cuyo registro se lleva a cabo en forma electrónica en su base de datos. Por su parte, las instituciones financieras mantienen el registro de las diferentes cuentas de depósitos y créditos de sus clientes en archivos digitales, por lo que el dinero emitido por la banca comercial también constituye dinero digital (Meza & Vega, 2016).

Otra variedad del dinero digital es el dinero electrónico, que se basa en una cuenta prepagada que requiere menos información del solicitante para su apertura, no genera intereses, tiene límites a los montos de operaciones y utiliza preferentemente el canal celular para ordenar las transferencias (Meza & Vega, 2016).

En 2008, se publicó el artículo “Bitcoin: A Peerto-Peer Electronic Cash System” que describía un sistema digital de pagos de persona a persona, que verifica que no exista el problema de “doble gasto” y que mantiene el registro de las tenencias sin la intervención de intermediarios. Dicho artículo es la base del Bitcoin, la primera moneda virtual (Meza & Vega, 2016).

2.3.10 Dinero electrónico en el Perú

2.3.10.1 Antecedentes

A inicios del año 2010 se dio inicio al proyecto de Dinero Electrónico de la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC), fue entonces que se conformó un Grupo de Trabajo “Cajeros Corresponsales”, integrado por representantes de los principales bancos peruanos. Este grupo, acogió una inquietud de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP (SBS) vinculado al tema de la billetera electrónica (ASBANC, 2016)

Posteriormente en el segundo trimestre del año 2010, ASBANC presenta a la SBS, BCR y MEF un informe acerca de investigación sobre las principales opciones para implementar la billetera electrónica en el país. Este informe, denominado “Dinero Electrónico, monedero virtuales y otros medios de pago: ¿Herramientas inclusivas y bancarizadoras?”, fue la base sobre la que se construiría años más tarde el proyecto “Modelo Perú”. Ese mismo trimestre el grupo pasó a denominarse el “Comité de Dinero Electrónico” (ASBANC, 2016).

A lo largo del 2011, este comité realizó una serie de reuniones con los representantes del sector público y agentes del mercado financiero para señalar la importancia de la iniciativa y promover la participación de todos los actores, y así evitar las experiencias internacionales de solo enfocarse en algunos agentes. El proyecto tuvo su etapa más importante en noviembre del año 2011 cuando ASBANC con el apoyo de la SBS, realizó el 1er Seminario Internacional de Dinero Electrónico e Inclusión Financiera. Luego en el año 2012 se fueron resolviendo algunas inquietudes y dudas y se fue generando confianza en la viabilidad del proyecto. A mediados del 2012, el Ministerio de Economía y Finanzas comparte con el gremio bancario el primer borrador de lo que más tarde sería la Ley de Dinero Electrónico (ASBANC, 2016).

En octubre de 2013, en el marco del 2do seminario internacional de dinero electrónico, ASBANC presento la iniciativa terminada para la construcción de la plataforma de dinero electrónico; y a finales del año 2013 se gestó el Memorándum de Entendimiento, un documento que comprometía a todos los bancos miembros de ASBANC a participar en el proyecto. Dicho documento fue firmado por los asociados del gremio bancario el 15 de enero del 2014. Ese mismo mes del año 2014, ASBANC autorizó al Comité de Dinero electrónico iniciar el proceso de selección de tecnología; para los cual se realizó una licitación internacional y en la que se presentaron 22

postores, para lo cual se debía elegir a la empresa que mejor se ajuste a los requerimientos del sistema peruano; fueron los participantes del proyecto quienes bautizaron esta iniciativa del gremio bancario como “Modelo Perú”, por ser una iniciativa con características únicas en el mundo. Para tomar la decisión final, el comité decidió redactar una tercera versión de términos de referencia. En esta etapa, salió ganador Ericsson, empresa que demostró contar con la experiencia suficiente en la promoción de la inclusión financiera. Todo el proceso duró 18 meses y a mediados del año 2014 que ASBANC presentó ante la opinión pública a su socio tecnológico Ericsson, empresa a la que se le encargó la construcción de la Plataforma de Dinero Electrónico (ASBANC, 2016).

En abril del 2014, ASBANC convocó a Carolina Trivelli, por su amplio conocimiento de inclusión financiera, a Trivelli se le confió la misión de hacer realidad y ejecutar el proyecto de dinero electrónico “Modelo Perú”; para ello, se le entregó todo lo avanzado hasta esa fecha y se la nombró Gerente del Proyecto de Dinero Electrónico de ASBANC (ASBANC, 2016).

En julio 2015 se constituyó Pagos Digitales Peruanos (PDP), empresa que realizó la Plataforma de Dinero Electrónico y su producto BIM. Finalmente, el 16 de febrero del año 2016, se anunció oficialmente la puesta en marcha de la billetera móvil (BIM), con lo cual se convirtió en realidad el proyecto "Modelo Perú" y se dio inicio una nueva etapa de inclusión financiera en el Perú (ASBANC, 2016).

2.3.10.2 Definición de billetera móvil

La billetera móvil conocida también como Mobile Wallet, mWallet o m-Wallet; no tiene una definición totalmente aceptada, de hecho se suele confundir con otros términos categóricamente diferentes como: m-Payments, m- Money, m-Commerce, Mobile Finacial Services, m-Banking, entre otros (Cuji, Diego Andres & Guerrero, Luis

fernando, 2014). Entre las definiciones realizadas por algunas organizaciones a nivel mundial son:

Se define a la billetera móvil como “La funcionalidad en un dispositivo móvil que puede interactuar de manera segura con objetos de valor digitalizados, con la posibilidad de utilizar el dispositivo móvil para realizar transacciones comerciales en el mundo físico”. (Mobey Forum, 2011, pág. 10).

Por su parte, Global System Mobile Association (GSMA), define a la billetera móvil como: “un repositorio que contiene los datos del consumidor suficientes para facilitar una transacción financiera desde un teléfono móvil, y la inteligencia aplicable para traducir una instrucción desde un teléfono móvil o de un aplicación, en un mensaje que una institución financiera puede usar para acreditar una cuenta bancaria o un instrumento de pago”. (GSMA, 2013, pág. 13).

Asimismo, ITU (2013) clasifica a la billetera móvil como una forma de pagos de proximidad C2B/B2C, mencionando también que es uno de los tipos más comunes de tipos de servicio de dinero móvil, también como un menú en el teléfono móvil el cual permite el acceso a los diferentes instrumentos de pago e información de la cuenta de pago (Cuji, Diego Andres & Guerrero, Luis fernando, 2014).

2.3.10.3 Tecnología SMS

Por la iniciales Short Message Service, SMS es una de las tecnologías móviles más usadas a nivel mundial (Quintana García, 2016), y se encuentra disponible en todos los teléfonos celulares, fijos o de línea, a través del cual se puede enviar y recibir mensajes corto, el sistema fue originalmente diseñado como parte de la telefonía móvil digital GSM, hoy en día se encuentra disponible en una importante variedad de otras redes incluidas la 3G (Ucha, 2009).

La funcionalidad SMS consiste en una cadena alfanumérica de 160 caracteres de 7 bits, los SMS son procesados por un centro de servicios cortos (Short Message Service Center), que es la encargada de almacenar los textos hasta que son enviados y la conexión con el resto de la red GSM (Ucha, 2009).

Otro de los componentes de SMS es el Gateway, que es el medio o intermediario entre el Móvil y SMSC. Este cumple la función de almacenar y recibir los mensajes del usuario u otros medios, por ejemplo, buzón de voz, publicidad, etc. Dichos mensajes son guardados hasta que se puedan enviar, luego se verifican los permisos para enviar mensaje (Cuji & Guerrero ,2014). SMS permite enviar y recibir texto con destino a otros celulares. Este texto está compuesto por letras, números o una combinación entre ambos según indica (Escobar, 2015).

a) Características de los SMS:

Los SMS, debido a su pequeño tamaño, utilizan de manera óptima la red de radio, que permite realizar funciones como enviar y recibir mensajes cuando se esté realizando una llamada o video llamada. Esto se debe a que los SMS son insertados en la información de señalización de la red (Quintana García, 2016).

Cuando se envía un mensaje SMS, para asegurar que dicho mensaje llegue de forma exitosa hasta el emisor, el SMS adiciona información en el Payload del SMS (Quintana García, 2016).

Como mencionan Cuji & Guerrero (2014), en la mayoría de los casos, se requiere el envío de información confidencial, en caso de que esta información caiga en manos de terceros resultaría muy perjudicial para el usuario. Una debilidad de SMS es que pueden ser fácilmente interceptados por terceros, en que los dispositivos para realizar la interceptación se encuentran en el mercado a disposición y a un precio cómodo,

en que personas mal intencionadas puedan usar esto para beneficio propio. Conociendo que la información puede ser interceptada, y modificada.

Para usar la tecnología SMS, se definen tres procesos según (Cuji & Guerrero, 2014):

- De persona a persona (P2P): es el envío de dinero o transferencias entre individuos donde los involucrados son el emisor y receptor. Para este servicio no es necesario tener una cuenta de una entidad financiera ya que el celular se encarga de realizar dichas operaciones (Quintana García, 2016).
- De persona a empresa (P2B): Estos tipos de pagos son de factura servicios y bienes. Este tipo de proceso permite realizar pagos a empresas tiendas, boticas, panaderías, etc. (Quintana García, 2016).
- Gobierno a persona (G2P): Se tiene el pago de salarios o transferencias sociales a una persona como el caso de pensión 65 en el Perú (Quintana García, 2016).

b) Ventajas de la Tecnología SMS

Según Bonilla (2014), la tecnología SMS se puede usar en cualquier celular sencillo o moderno, permite realizar consultas de saldos en sus cuentas de dinero electrónico (Quintana García, 2016).

2.3.10.4 Tecnología USSD

USSD permite mostrar al usuario un menú donde aparecen diferentes opciones en modo de texto para realizar los diferentes servicios de Billetera Móvil (Bourreau & Valletti, 2015). Según Avendaño & Cárdenas (2014), la Tecnología USSD permite la comunicación con el proveedor que brinda el servicio para consumir servicios ofertados.

Los tipos de USSD son dos sesiones para este protocolo los cuales dependerán de quien inicie la sesión.

- MT (Mobile Terminated) especifica que la comunicación lo finaliza en el celular, donde fue iniciada por la aplicación.
- MO (Mobile Originated) esta sesión la establece el Móvil.

La Estructura de la cadena USSD comienza con un asterisco seguido de números y termina en el símbolo #. Como se muestra a continuación (Cuji & Guerrero, 2014).

El código *838# donde el número 838 es el indicador de inicio y el numeral # es el indicador de término de mensaje, este es el número de afiliación a Billetera Móvil en el Perú.

La ventaja de USSD, según menciona Cuji & Guerrero (2014), quien asevera que la Tecnología USSD es una alternativa óptima para la implementación de la Billetera Móvil, debido a que un gran número de teléfonos cuentan con este servicio. Presenta un interfaz agradable donde puede ser visible y usado por celular. Una ventaja a nivel de la ubicación geográfica permite un acceso a zonas de poca cobertura, en cuanto a costos es totalmente gratuito.

2.3.10.5 Términos y condiciones del servicio de la Billetera Móvil (BIM)

Sobre las operaciones del BIM

Estas son las operaciones asociadas al servicio de BIM para realizar transacciones a través de este medio de pago digital (BIM, 2018).

- a. Afiliación y activación de la cuenta
- b. Poner dinero en el celular (conversión)
- c. Sacar dinero del celular (reconversión)

d. Mandar dinero (transferencias)

e. Comprar recargas de celulares y hacer otros pagos de servicios

f. Consultar saldos y movimientos

Las operaciones de Poner dinero y Sacar dinero podrán realizarse a través de la red de agentes o cajeros corresponsales a nivel nacional, en donde se muestre el logo de BIM y aplicarán las tarifas correspondientes (BIM, 2018).

Sobre los límites, restricciones y condiciones aplicables a BIM

Estos son los límites, restricciones y condiciones para realizar operaciones a través de este medio de pago digital (BIM, 2018).

1. Para tener un BIM, tienes que tener DNI o carné de extranjería y ser mayor de edad.
2. Solo puedes tener tu BIM en soles.
3. Puedes abrir tu BIM si cuentas con un celular de Movistar, Claro, Entel y Bitel.
4. Tu BIM tiene algunos límites:
 - Sólo puedes poner, mandar, sacar o pagar hasta 999 soles por vez.
 - Sólo puedes tener hasta 2000 soles en tu BIM.
 - Solamente puedes poner hasta 2000 soles en tu BIM al mes.
 - No puedes usar más de 4000 soles al mes (todo suma: poner, mandar, recibir, sacar, recargar, etc.).

5. Para usar el dinero de tu BIM, siempre tendrás que confirmar primero con tu Clave Secreta. Nunca realizan un cobro o movimiento de tu dinero sin que el usuario lo autorice.
6. Si se pierde o es robado el celular, llama al 0-800-10-838, atienden las 24 horas de los 365 días del año.
7. Si no deseas usar el BIM, se debe llamar al 0-800-10-838. Si se realizas algún cambio, se puede abrir nuevamente.
8. 72 horas después de que abres tu BIM, puedes descargar el contrato de www.miBIM.pe.
9. Si el usuario tiene alguna consulta o quiere hacer algún reclamo, puede hacerlo a través de la página web o del 0-800-10-838. También puede realizarlo en las oficinas del banco, caja municipal, caja rural, financiera o EEDE que cuida el BIM del usuario.
10. Nunca se modifica las tarifas sin previo aviso.
11. No se realiza ninguna publicidad o promociones a menos que exista un permiso por parte del usuario.
12. El dinero en el BIM está respaldada por un fideicomiso, por lo que está protegida siempre por la institución financiera que cuida BIM.
13. Si alguno de los datos que se otorga para abrir el BIM no es verdadero, se reserva el derecho de cerrar BIM.

Sobre los canales de servicios

Tabla 4

Canales de servicios de BIM

Operación - Canal	Marcando el *838#	Agente Corresponsal	0-800-10-838	<u>www.miBIM.pe</u>
Registro	si	si	si	
Activación	si			
Poner Plata		si		
Sacar Plata		si		
Enviar Plata a alguien	si			
Comprar recarga de saldo de celular	si			
Consulta de saldos y Movimientos	si		si	
Bloqueo de cuenta			si	
Desbloqueo de cuenta			si	
Descargar el contrato				si
Cambio de clave secreta	si		si	
Cerrar cuenta			si	

Nota: Tomado de miBIM.com

Sobre la garantía respecto de los fondos

Los fondos representados en BIM de titularidad de EL/LA CLIENTE se encuentran debidamente respaldados a través de la garantía legal del fideicomiso, conforme a lo establecido en el Reglamento de Operaciones con Dinero Electrónico, aprobado por Resolución SBS N° 6283-2013 (BIM, 2018).

2.4. Inclusión financiera

2.4.1 Orígenes de la inclusión financiera

La inclusión financiera tiene su inicio en el principio de las microfinanzas, con la finalidad de alcanzar a las Mypes en la inversión y financiamiento de sus movimientos productivos. Estos conceptos e ideas datan desde el siglo XV donde ya se experimentaban ahorros informales y grupos de crédito (Helms, 2006). Friedrich Wilhelm Rafeasen desarrolló en Alemania alrededor del año 1800 un modelo de

finanzas corporativas que posteriormente sería adoptado en las zonas rurales de América Latina a principios del siglo XX (Helms, 2006).

En los años 80' se crearon modelos sostenibles de microcrédito empezando a tener una mayor cobertura; y, en la década de los 90' el término microcrédito es reemplazado por el de microfinanzas (Helms, 2006). De aquí nace la idea de llegar a los grupos sociales, con el objetivo de integrarlos al sistema financiero, ampliando de esta manera la forma de establecer los negocios.

En ese contexto, la inclusión financiera como política económica pública pretende incorporar al sistema a las familias que no cuentan con servicios financieros básicos como cuentas de ahorro, créditos bancarios flexibles, ahorro o inversión de sus excedentes de dinero y la facilidad de hacer transacciones rápidas y seguras sin el uso del dinero físico, este segmento de la población suele ubicarse en gran medida en las áreas rurales. Según cifras del Banco Mundial (BM), el porcentaje de los adultos “bancarizados” del área rural fue del 35% y de la zona urbana 45% (Moncayo Lara, 2012). Mientras que en América Latina y el Caribe este porcentaje se reduce al 39%; donde solo el 8% de adultos solicita un préstamo formal (Raccanello, K., & Herrera Guzmán, E., 2014).

2.4.2 La inclusión financiera

La inclusión financiera se refiere al acceso y uso de los servicios financieros de calidad por parte de todos los segmentos de la población, de esta manera, un sistema financiero inclusivo permitirá que los individuos y las empresas puedan administrar mejor sus recursos, ahorrando para el futuro, invirtiendo en capital, cubriéndose ante un riesgo, y logrando así mejorar su calidad de vida (SBS, 2015).

Por su parte Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) por medio del subgrupo Red Internacional de Educación Financiera (INFE), puntualiza a la inclusión financiera como.

El proceso de promoción de un acceso asequible, oportuno y adecuado a una amplia gama de servicios y productos financieros regulados y la ampliación de su uso hacia todos los segmentos de la sociedad mediante la aplicación de enfoques innovadores hechos a la medida, incluyendo actividades de sensibilización y educación financiera con el objetivo de promover tanto el bienestar financiero como la inclusión económica y social (García, N., A. Grifoni, J. C. López, y D. Mejía, 2013, pág. 11)

2.4.3 Elementos de la inclusión financiera:

La inclusión financiera es un concepto multifacético con una serie de elementos combinados. Todos estos elementos, o al menos varios de ellos, son relevantes para las agendas específicas de un país (AFI, 2011)

Los elementos de la inclusión financiera están determinadas por los Indicadores básicos definidos por la Asociación Global para la Inclusión Financiera-GPFI.

EL Grupo de Medición de la Alianza Global para la Inclusión Financiera (GPFI, por sus siglas en inglés) conformado por el grupo del G-20, siendo el G-20 un foro en el cual se reúnen ministros de finanzas y gobernadores de bancos centrales, jefes de estado (o gobierno) el cual fue fundado en 1999. En este foro se dan cita para debatir cuestiones clave en la economía mundial (Comisión Nacional Bancaria y de Valores, 2016).

El G-20 reconoce a la medición y a los indicadores como una parte fundamental para avanzar en inclusión financiera a nivel global (Comisión Nacional Bancaria y de Valores, 2016).

El GPFI fue lanzado el 10 de diciembre del año 2010, es una plataforma para los países miembros del G20, y países interesados que no pertenecen al G20, pero que son

actores relevantes interesados en llevar a cabo avances en materia de inclusión financiera (Comisión Nacional Bancaria y de Valores, 2016).

El objetivo principal de los indicadores inclusión financiera del G20 es ayudar a los países a alcanzar sus metas de inclusión financiera, proporcionando una base sólida para la medición de la inclusión financiera en tres dimensiones: acceso, uso y calidad de los servicios financieros (Comisión Nacional Bancaria y de Valores, 2016).

Este conjunto de indicadores incorpora la medición del acceso, uso y calidad para la inclusión financiera para micro y pequeñas empresas, lo cual representa una visión más completa del sistema financiero (Comisión Nacional Bancaria y de Valores, 2016).

A continuación se desarrollan las tres ópticas comúnmente utilizadas y a través de las cuales la inclusión financiera puede ser definida.

2.4.3.1 Acceso

Este elemento se refiere principalmente a las *capacidades* existentes para utilizar los servicios y productos financieros *disponibles* ofrecidos por instituciones formales. La comprensión sobre cuáles son los niveles de acceso puede, por lo tanto, requerir de información y análisis de las barreras que dificultan la apertura de cuentas bancarias y su utilización para todo tipo de propósitos; barreras tales como por ejemplo aquellas relativas al costo y la proximidad física de los lugares en donde se ofrecen servicios bancarios (sucursales, cajeros automáticos, etc.). Se puede obtener un indicador básico sobre el nivel de acceso contando el número de cuentas bancarias abiertas en todas las instituciones financieras y estimando la proporción de la población que posee una cuenta. La información sobre el acceso, por lo general, puede ser obtenida a través de la información proporcionada por las instituciones financieras (AFI, 2011).

2.4.3.2 Uso

El uso, que describe la adopción de servicios bancarios, pone mayor énfasis en la *permanencia y la profundidad* del uso de servicios/productos financieros. En otras palabras, para poder determinar el uso es necesario contar con mayores detalles sobre la regularidad, frecuencia y duración de la utilización a lo largo del tiempo. El uso también involucra determinar qué tipo de combinación de productos financieros es utilizada por una persona o unidad familiar en particular (AFI, 2011).

Tabla 5

Indicadores básicos definidos por Asociación Global para la Inclusión Financiera -GPFI

Dimensión	Categoría	Subcategoría	Indicador
Acceso	Puntos de acceso	La cobertura de teléfono móvil	Usuarios que poseen telefonía móvil.
		Puntos de Servicio	Número de oficinas financieras.
			Número de cajeros automáticos.
			Número de puntos de agente corresponsal.
Uso	Uso por individuos	Adultos formalmente bancarizados	% De los adultos (mayores de 15 años) con una cuenta en una institución formal.
		Adultos con créditos en entidades reguladas	Número de usuarios con al menos un crédito desembolsados.
		Seguros	Número de usuarios que tienen seguro.
		Transacciones sin efectivo (internet)	Número de transferencias de dinero de persona a persona por banca por internet.
		Uso móvil	Adultos que utilizan sus dispositivos móviles para hacer un pago.
		Giros	Adultos que envían remesas nacionales.
			Adultos que reciben remesas nacionales.
Frecuencia de uso	Número de veces que recurre a una institución financiera.		
Calidad	Educación Financiera	El conocimiento financiero	Nivel conocimientos financieros.
	Protección al consumidor	Resolución de reclamos	Número de quejas de los usuarios.
			Quejas de los consumidores resueltos en favor del cliente (en% del total de quejas)
	Asequibilidad y otras barreras	Costo de Uso	El costo de abrir una cuenta bancaria.
			El costo de mantener una cuenta bancaria.
Documentos requeridos		Documentación requerida para desembolsar un crédito.	

Nota: Tomado de la Asociación Global para la Inclusión Financiera-GPFI. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/69643/Indicators_GPFI.pdf

2.4.3.3 Calidad

La calidad, como una medición que muestra la relevancia del servicio o producto financiero dentro de las necesidades del estilo de vida de los consumidores, abarca la experiencia de los consumidores a través de actitudes y opiniones hacia aquellos productos que en la actualidad se encuentran disponibles. Esta medición de la calidad sería entonces utilizada para evaluar las características y la profundidad de la relación entre consumidores y prestadores de servicios financieros, así como también las alternativas disponibles y los niveles de comprensión de esas alternativas y sus implicaciones (AFI, 2011).

2.4.4 Sistema financiero peruano

El sistema financiero está conformado por el conjunto de instituciones bancarias, financieras y demás empresas e instituciones de derecho público o privado, debidamente autorizadas por la Superintendencia de Banca, Seguro AFP (SBS), que operan en la intermediación financiera actividad habitual desarrollada por empresas e instituciones autorizada a captar fondos del público y colocarlos en forma de créditos e inversiones. Las instituciones que cumplen con este papel se llaman “Intermediarios Financieros” o “Mercados Financieros” (SBS, 2017)

En la actualidad, el panorama financiero peruano está compuesto por 62 entidades financieras (SBS, 2017), que permiten a los hogares contar con instrumentos financieros y desarrollar sus capacidades de la misma.

Tabla 6

Estructura de los Sistemas Financiero Peruano al 31 de diciembre de 2017

	N° de empresas	Activos totales S/.	Millones
Banca Múltiple	16	S/	371,303
Empresas Financieras	11	S/	13,328
Cajas Municipales	12	S/	24,127
Cajas Rurales de Ahorro y Crédito	6	S/	1,787
Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa	9	S/	2,285
Entidades de Arrendamiento Financiero	2	S/	247
Empresas Estatales	2	S/	31,590
Administradores Hipotecarias	2	S/	257
Factoring	1	S/	33
Sistema Financiero	61	S/	444,957

Nota: tomado de la Superintendencia de Banca, Seguros y APF. Reporte de indicadores de inclusión financiera de los sistemas financiero, de seguros y de pensiones- diciembre 2017. http://www.sbs.gob.pe/Portals/4/jer/PLANTILLA-REPORTE-INDICADORES/CIIF_0001_dic2017.pdf

2.4.4.1 Acceso del sistema financiero Peruano

Disponibilidad de la red de atención del Sistema Financiero

Según el reporte de la SBS 2017, una medida que aproxima el acceso de la población a los servicios financieros es la suma de los puntos de atención que están disponibles a los clientes de cada una de las empresas del sistema financiero. Así, entre diciembre del año 2012 y diciembre de 2017, el número de puntos de atención del sistema financiero se incrementó en 114 697 entre oficinas, ATMs y cajeros corresponsales, pasando de 39 887 en diciembre del año 2012 a 154 584 a diciembre del año 2017 (SBS, 2017).

Con ello se incrementó de 211 a 756 puntos en promedio por cada 100 000 habitantes adultos a nivel nacional. En el escenario departamental se observa que Arequipa es la región con mayor número de puntos de atención con 1 408; seguida por

la provincia constitucional del Callao con 965 puntos de atención. Por otro lado las regiones de Puno y Loreto son las entidades subnacionales con menor número de puntos de atención con 264 y 257 respectivamente. La región imperial del Cusco se encuentra ligeramente por debajo del promedio nacional con 718 puntos de atención. En lo que respecta con los canales de atención se observa que el promedio nacional fue de 106 canales de atención por cada 1000 km² (SBS, 2017).

Este incremento obedeció principalmente a la expansión del número de cajeros corresponsales, lo cual ha permitido una mayor penetración de los servicios financieros a nivel nacional (SBS, 2016).

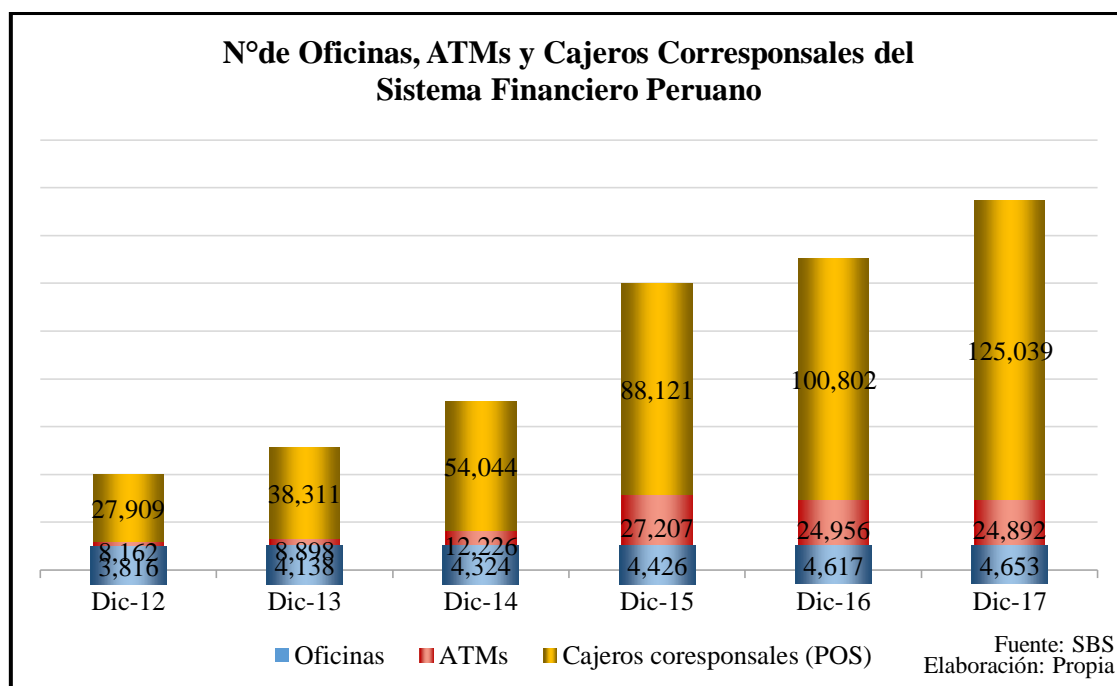


Figura 2: N° de Oficinas, ATMs y Cajeros Corresponsales del Sistema Financiero Peruano

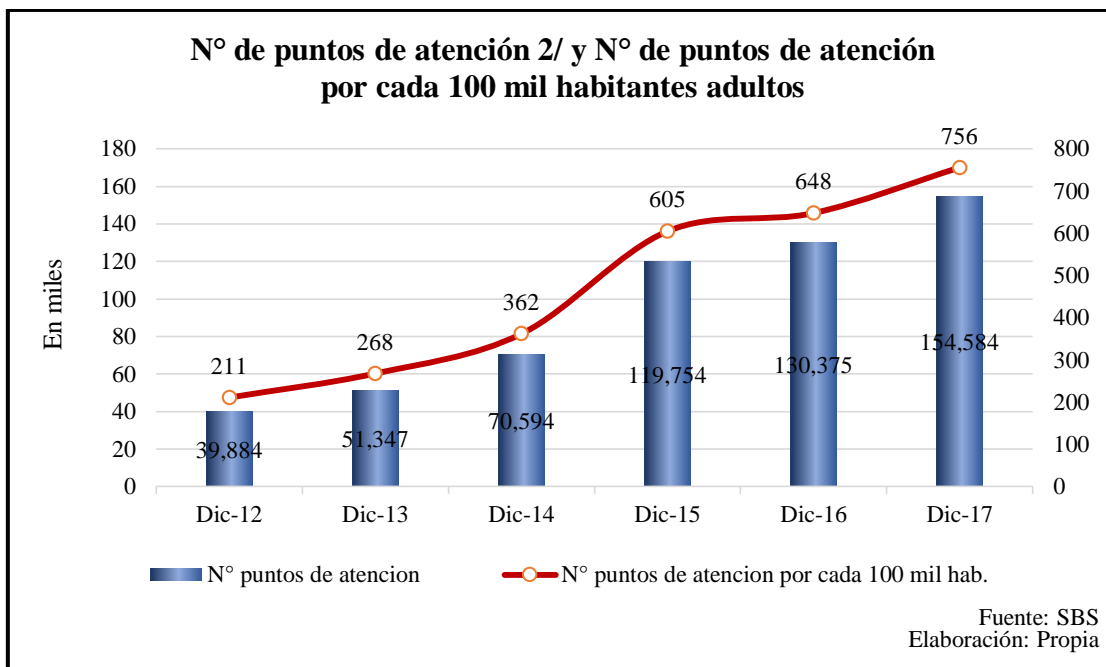


Figura 3: N° de puntos de atención / y N° de puntos de atención por cada 100 mil habitantes adultos.

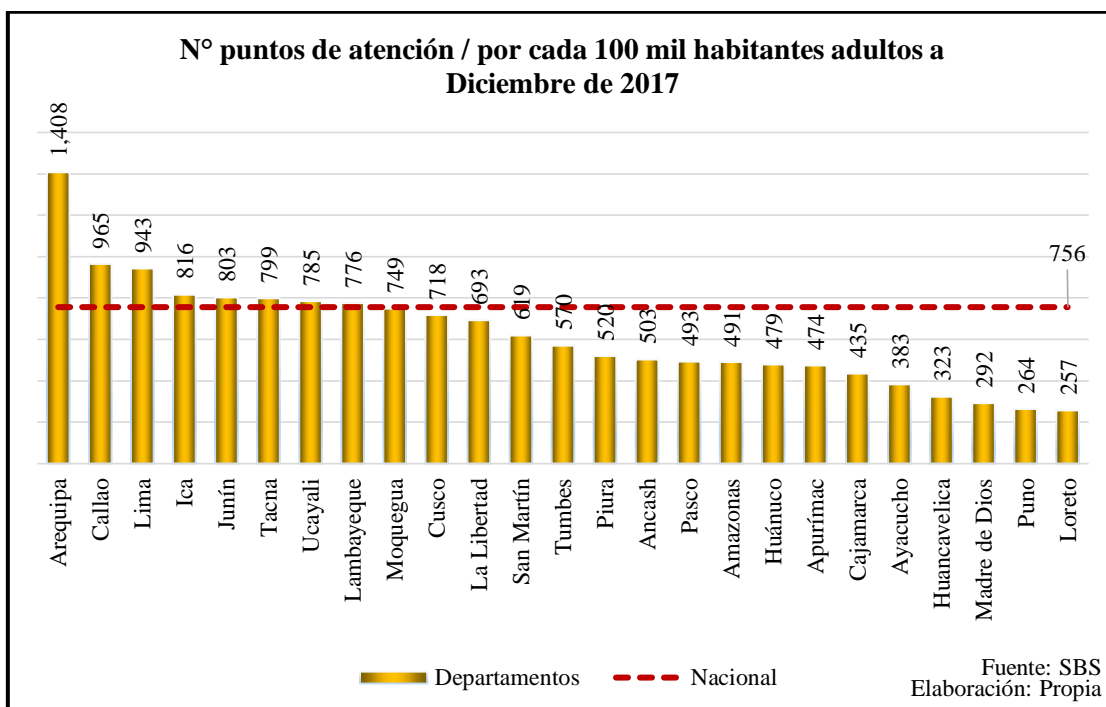


Figura 4: N° puntos de atención / por cada 100 mil habitantes adultos a Diciembre de 2017

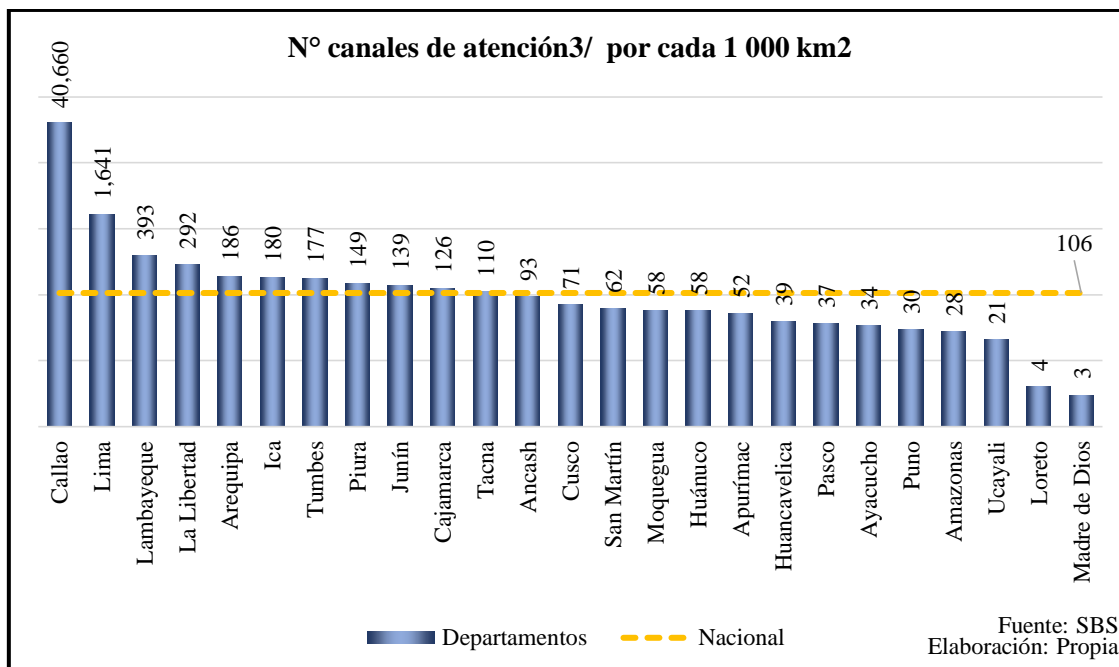


Figura 5: N° canales de atención / por cada 1 000 km²

Infraestructura de atención del Sistema Financiero

A diciembre del año 2017, el sistema financiero contaba con una infraestructura de 58 676 puntos de atención, entre oficinas de atención de 4 504, cajeros automáticos de 9007, cajeros corresponsales de 40 147 (SBS, 2017). De acuerdo a infraestructura por departamentos, Arequipa es la región con el mayor infraestructura de puntos de atención con 497, seguido de cerca por El Callao y Lima con 407 y 379 respectivamente. Por el contrario Puno y Loreto son las regiones con menor número de infraestructura de puntos de atención del país con tan solo 108 y 97 respectivamente. Asimismo, la infraestructura de puntos de atención de la región del Cusco al 31 de diciembre de 2017 contaba con 252 infraestructura de puntos de atención entre oficinas con 25, ATMs con 39, cajeros corresponsales con 188 por cada 100 mil habitantes adultos (SBS, 2017). En lo que respecta a la infraestructura de canales de atención se observa que el promedio nacional fue de 33 canales de atención por cada 1000 km² (SBS, 2017).

Por consiguiente, según la SBS, esta mejora en el alcance y uso de los servicios financieros ha sido acompañada de una mayor profundización de estos servicios, a través de la incorporación al sistema financiero de clientes con menores ingresos.

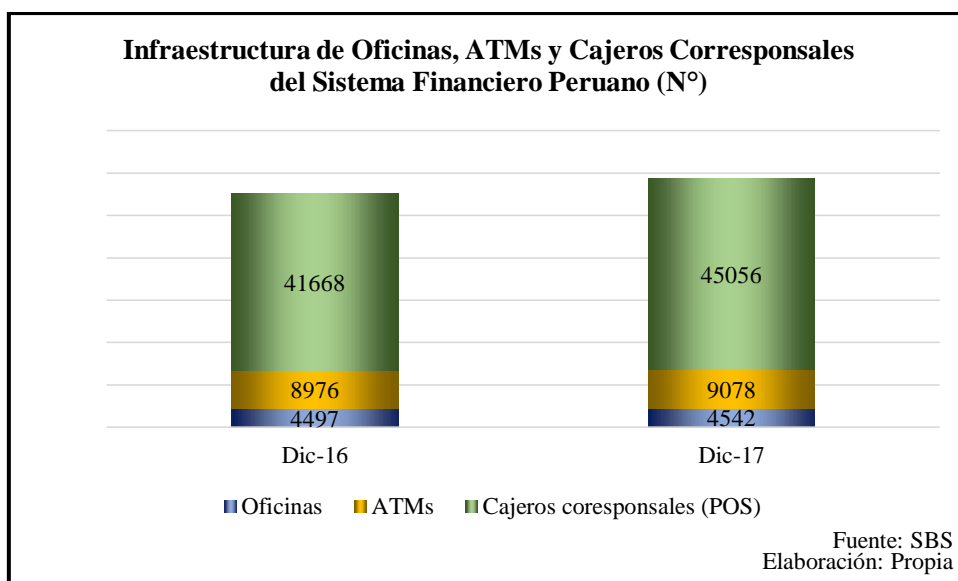


Figura 6: Infraestructura de Oficinas, ATMs y Cajeros Corresponsales del Sistema Financiero Peruano

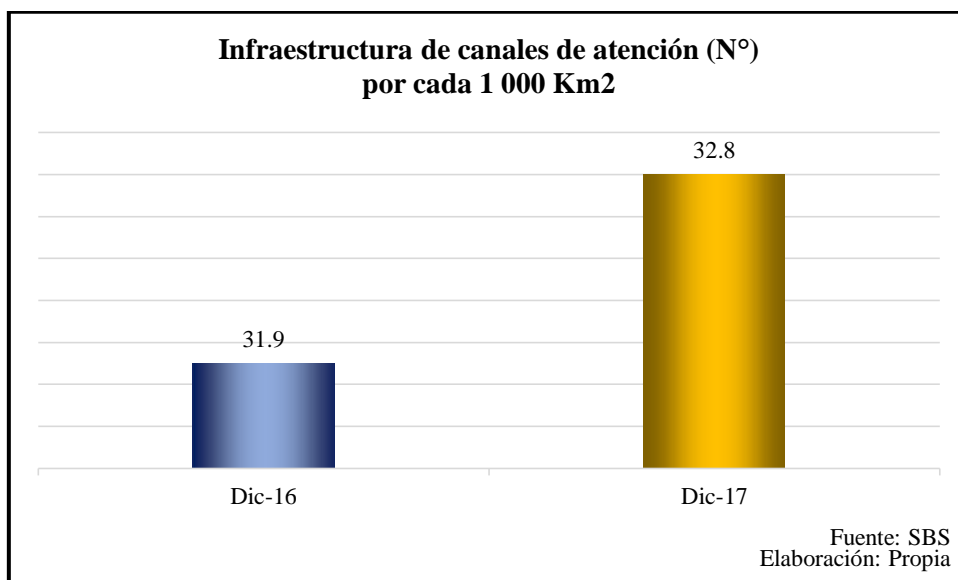


Figura 7: Infraestructura de canales de atención (N°) por cada 1000 Km2

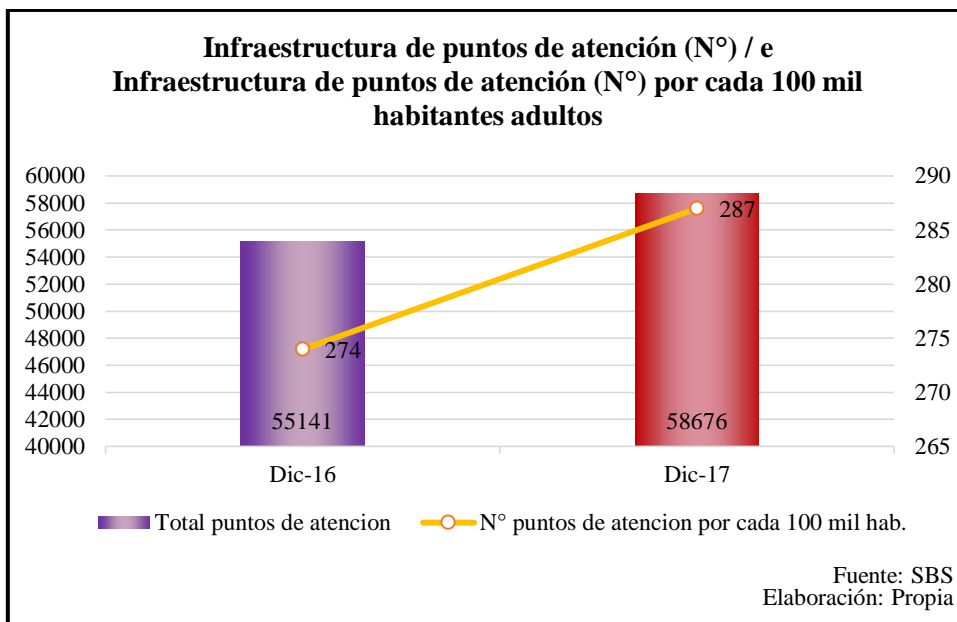


Figura 8: Infraestructura de puntos de atención (Nº) / e Infraestructura de puntos de atención (Nº) por cada 100 mil habitantes adultos

La disponibilidad de la red de atención del sistema financiero se observa que el Perú tiene 154 584 puntos de atención entre oficinas, ATMs y cajeros corresponsales, por otra parte, en lo que respecta a la infraestructura de la red de atención del sistema financiero solamente existen 53 858 puntos de atención. Asimismo, se detalla el ratio de compartición donde el indicador es el resultado de dividir la suma de los puntos de atención con que cuenta cada empresa multiplicados por el número de empresas que reporta cada punto entre la infraestructura del sistema financiero, donde el indicador varía de 1 a N, donde 1 representa que ninguna empresa del sistema financiero comparte puntos de atención y donde N por el contrario significa que todas comparten los puntos de atención (SBS, 2017).

Tabla 7

La disponibilidad de la red de atención del sistema financiero

Jun-17	disponibilidad de la red de atención del SF	Infraestructura de la red de atención del SF	Ratio de compartición
Total Puntos de atención	154584	58676	2,6
Nº de oficinas	4653	4542	1,0
Nº de ATM	24892	9078	2,7
Nº de cajeros corresponsales	125039	45056	2,8

Nota: Tomado de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Reporte de indicadores de inclusión financiera de los sistemas financiero, de seguros y de pensiones- diciembre 2017. http://www.sbs.gob.pe/Portals/4/jer/PLANTILLA-REPORTE-INDICADORES/CIIF_0001_dic2017.pdf

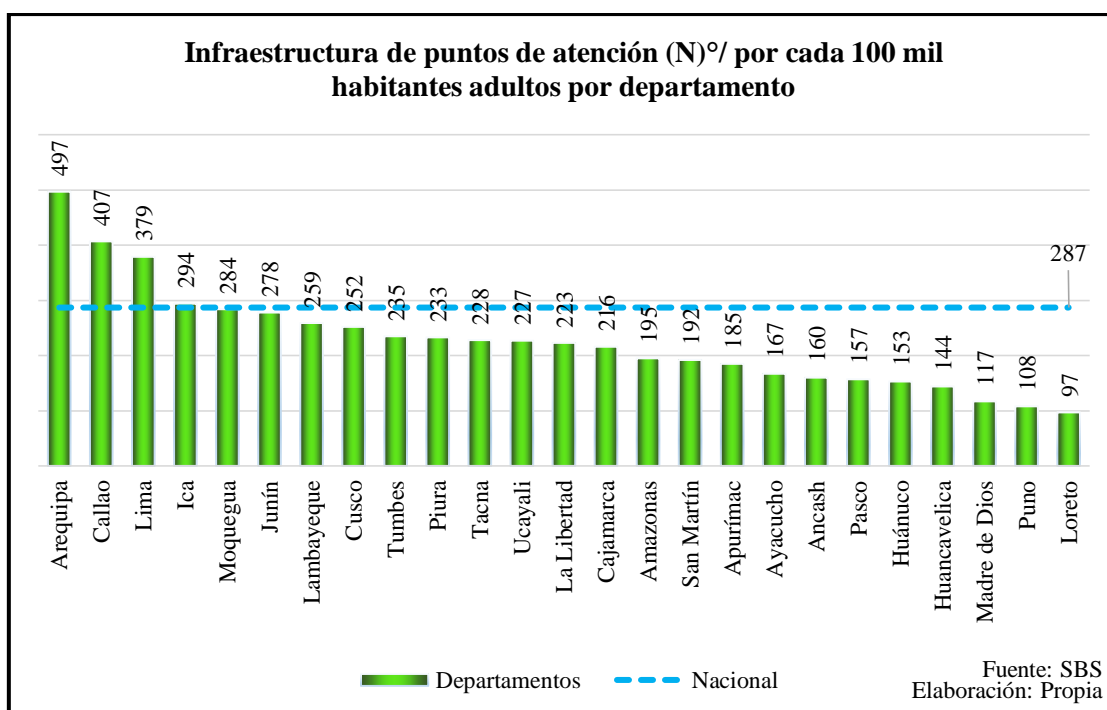


Figura 9: Infraestructura de puntos de atención (Nº)/ por cada 100 mil habitantes adultos por departamento

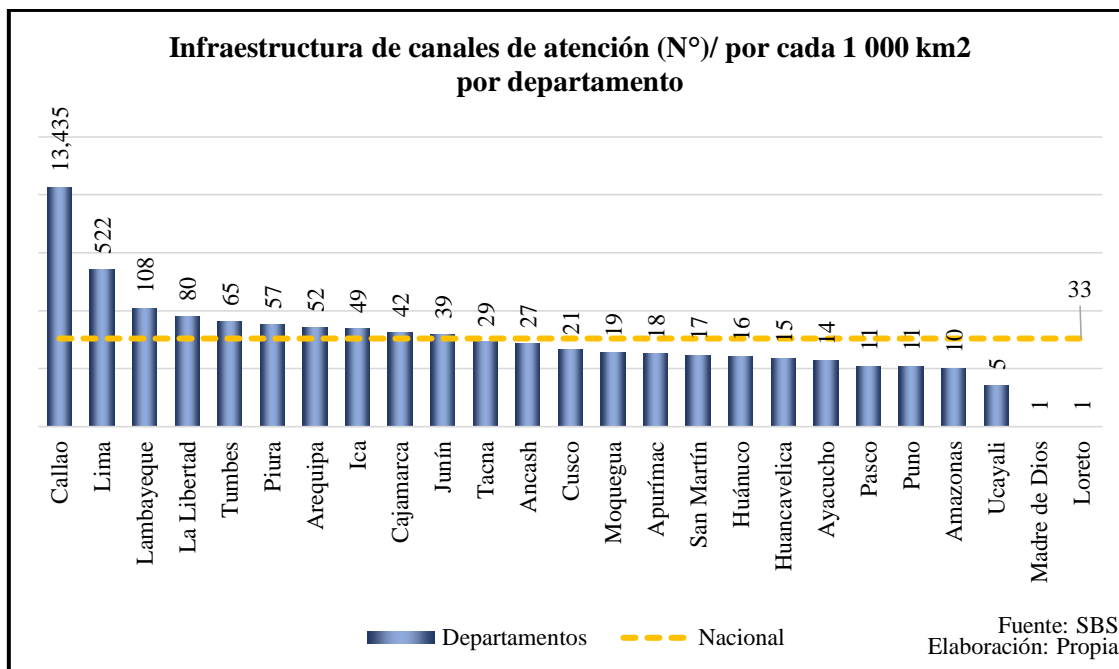


Figura 10: Infraestructura de canales de atención (N°)/ por cada 1 000 km²

2.4.4.2 Uso del sistema financiero Peruano

Los indicadores de esta categoría miden el uso de los servicios financieros, incluidos los créditos, depósitos, seguros y pensiones. Para esta investigación se desarrolla créditos y depósitos (SBS, 2017).

Cuentas de depósitos

De acuerdo al reporte de indicadores de inclusión financiera de los sistemas financiero, de seguros y de pensiones (SBS), al 31 de diciembre del año 2017, la suma de depósitos a la vista, de ahorros y a plazo corresponde a 57 564 mil a nivel nacional .

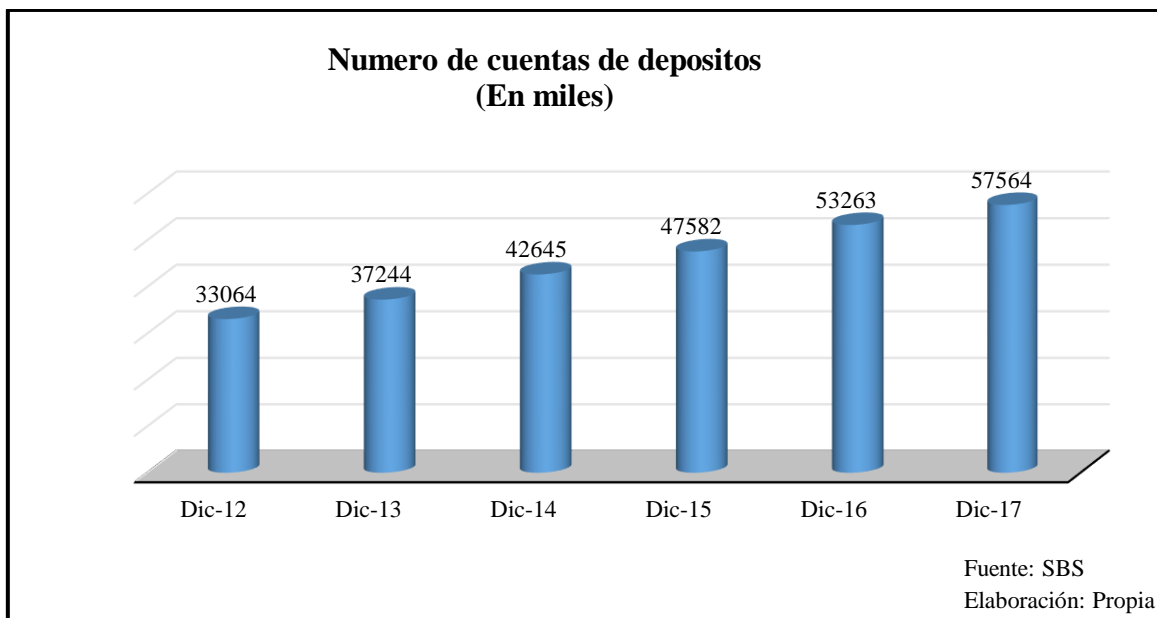


Figura 11: Número de cuentas de depósitos

Cuentas de ahorros

Corresponde al número de cuentas de personas naturales y jurídicas con depósitos de ahorro (no incluye cuenta sueldo) en las empresas del Sistema Financiero. El número de depositantes podría estar sobreestimado, debido a que un depositante es contado tantas veces como el número de entidades en las que tiene cuentas de ahorro. Donde se observa en la figura que existen unas 43 037 cuentas de ahorro para diciembre del año 2017 a nivel nacional (SBS, 2017).

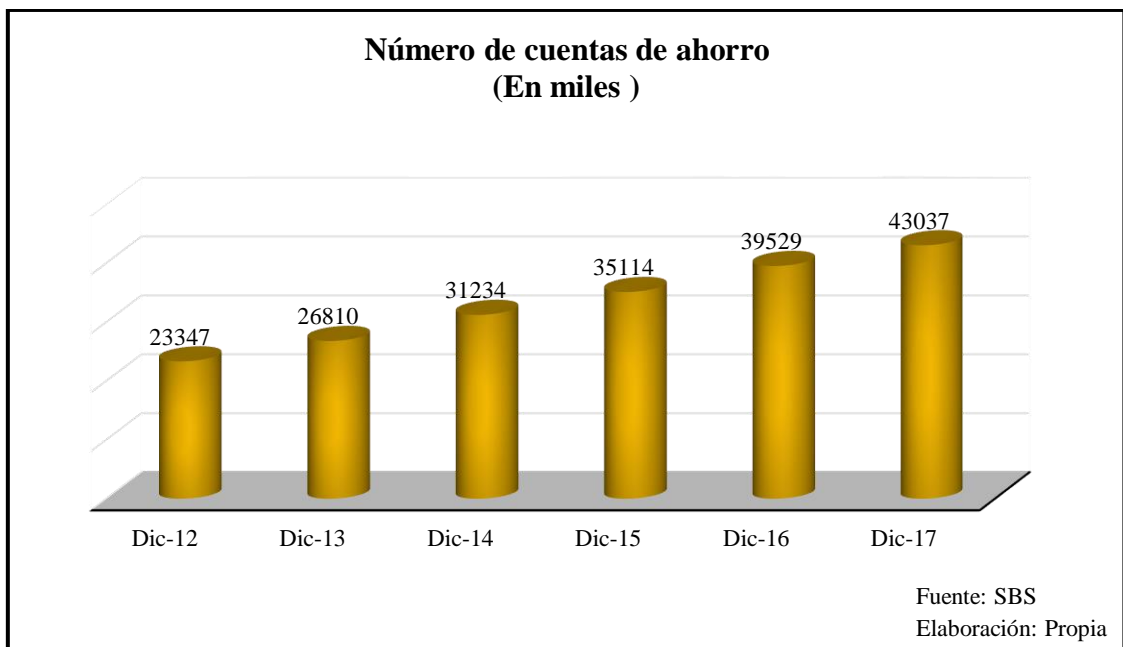


Figura 12: Número de cuentas de ahorros

Créditos directos

Se observa en la figura que la región metropolitana de Lima posee 492 deudores por cada 100 habitantes adultos siendo esta la ciudad con mayor número de créditos directos. Seguido de cerca de la región de Arequipa y Ica con tantos 436 y 402 por cada 100 habitantes adultos respectivamente. Por el contrario, Loreto y Huancavelica son las regiones con menor número de créditos directos con tan solo 168 y 105 por cada mil habitantes adultos respectivamente (SBS, 2017).

Asimismo, la región del Cusco contaba con 323 personas con créditos directos por cada 100 habitantes adultos (SBS, 2017).

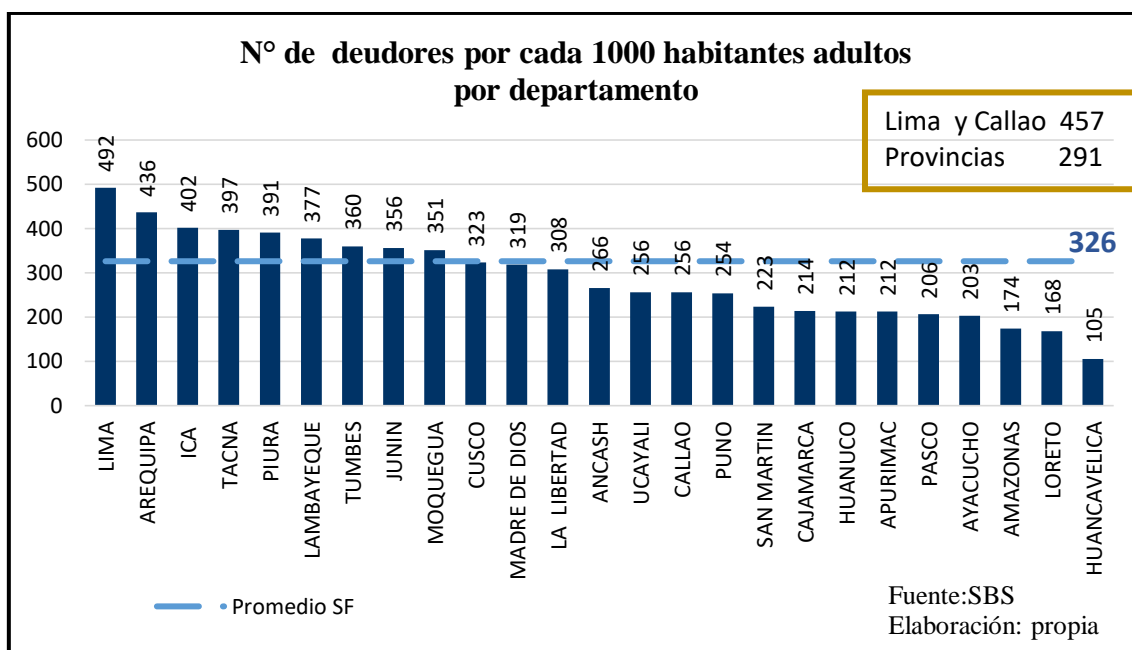


Figura 13: N° de deudores por cada 1000 habitantes adultos

2.4.4.3 Profundidad del sistema financiero peruano

Los indicadores de esta categoría hacen referencia al tamaño del Sistema Financiero con relación a la economía y dan cuenta del grado de intermediación logrado en el sistema financiero (SBS, 2017).

Deudores con créditos de la micro y pequeña empresa

Según el reporte de indicadores de inclusión financiera de los sistemas financiero, de seguros y de pensiones (diciembre 2017) publicado por la SBS. Muestra que en el departamento del Cusco el 58% de personas naturales o jurídicas mantienen saldo de deuda para financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios y tienen un endeudamiento total en el Sistema Financiero no mayor a S/. 300 mil (SBS, 2017).

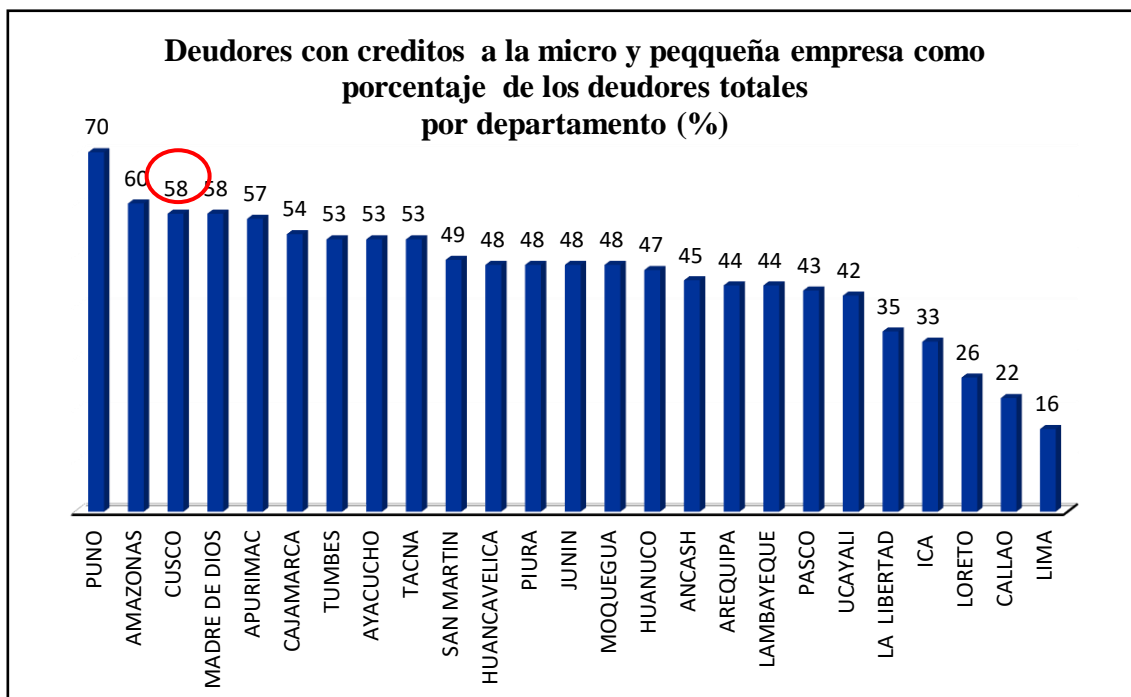


Figura 14: Deudores con créditos a la micro y pequeña empresa como porcentaje de los deudores totales por departamento (%)

Deudores Mypes

A diciembre del año 2017, el sistema financiero contaba con 1 650 000 deudores con categorías naturales con rangos de deudas hasta de S/. 9000 nuevos soles a nivel nacional, este indicador se incrementó en un 21.73% en promedio, en relación al periodo de diciembre del año 2012. Sin embargo, los deudores con categorías jurídicas fueron de 43 000 empresas con rangos de deuda de S/.30 000 nuevos soles y con una variación de 29.92% en promedio (SBS, 2017).

Tabla 8

Número de deudores MYPE y deuda MYPE por rangos (personas naturales)

Rangos de deuda (S/.)		Dic-12		Dic-17		variación dic 12/dic 17	
		Número de deudores (miles)	S/. millones	Número de deudores (miles)	S/. millones	Número de deudores (miles)	var. Por rango /var. Total (%)
0	1500	591	442	744	555	153	31.61
1500	3000	306	674	375	819	68	14.13
3000	9000	436	2327	531	2840	94	19.45
9000	20000	236	3163	305	4119	70	14.41
20000	30000	89	2206	120	2957	31	6.30
30000	90000	159	7969	213	10763	55	11.24
Más de S/. 90000		44	6670	58	8774	14	2.86
Total		1861	23450	2346	30826	485	100.0

Nota: Tomado de la Superintendencia de Banca, Seguros y APF. Reporte de indicadores de inclusión financiera de los sistemas financiero, de seguros y de pensiones- diciembre 2017. http://www.sbs.gob.pe/Portals/4/jer/PLANTILLA-REPORTE-INDICADORES/CIIF_0001_dic2017.pdf

Tabla 9

Número de deudores MYPE y deuda MYPE por rangos (personas jurídicas)

Rangos de deuda (S/.)		dic-12		dic-17		variación dic 12/dic 17	
		Número de deudores (miles)	S/. millones	Número de deudores (miles)	S/. millones	Número de deudores (miles)	var. Por rango /var. Total (%)
0	9000	20	31	31	34	10	95.04
9000	20000	7	100	7	95	-0.4	-3.21
20000	30000	5	138	5	131	-0.2	-2.08
30000	90000	23	1316	23	1290	0.5	-4.58
Más de S/. 90000		24	5234	25	5265	2	14.83
Total		79	6818	90	6815	11	100.0

Nota: Tomado de la Superintendencia de Banca, Seguros y APF. Reporte de indicadores de inclusión financiera de los sistemas financiero, de seguros y de pensiones- diciembre 2017. http://www.sbs.gob.pe/Portals/4/jer/PLANTILLA-REPORTE-INDICADORES/CIIF_0001_dic2017.pdf

Cuentas de depósitos

según el reporte de indicadores de inclusión financiera de los sistemas financiero, de seguros y de pensiones A diciembre del año 2017(SBS), se observa que a nivel nacional el 36% de la población femenina posee una cuenta de depósito en el sistema financiero y el 46% de la población masculina. En el área rural el 26% de la población femenina posee con una cuenta de depósito y el 22% de la población masculina. Asimismo en el área urbana el 32% y 37% de la población femenina y masculina respectivamente. A diferencia que en las grandes ciudades el 39% es de la población femenina y el 56% de la población masculina (SBS, 2017).

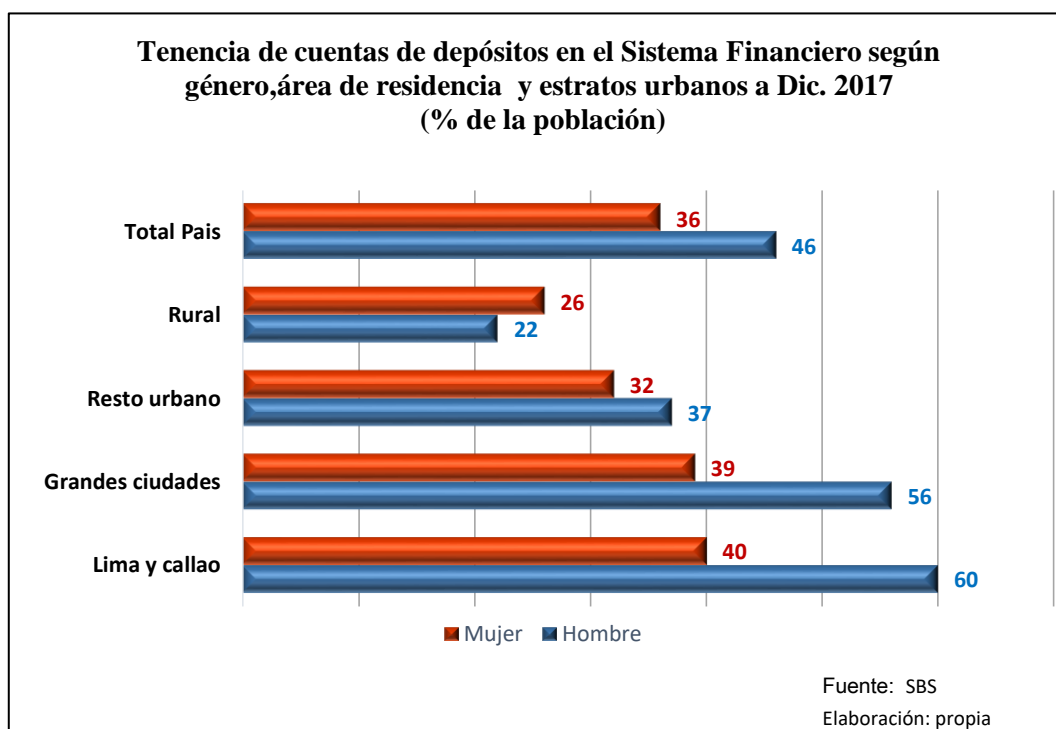


Figura 15: Tenencia de cuentas de depósitos en el Sistema Financiero según género, área de residencia y estratos urbanos a Dic. 2016

Indicador internacional de inclusión financiera

Según el Informe de la SBS tomado del reporte de Financial Access Survey (FSA en sus siglas en inglés) del Fondo Monetario Internacional para el año 2016, “los indicadores de inclusión financiera a nivel latinoamericano ha tenido un ligero

crecimiento”, considerando un análisis más detallado del reporte del FSA Colombia es el país con mayor número de oficinas por cada 100 000 habitantes adultos alcanzando una cifra de 27, seguido del gigante sudamericano de Brasil con 24. El Perú se ubica en el tercer lugar con 21 oficinas por cada 100 000 habitantes. Por otra parte los países Argentina y Uruguay son las entidades con menor número de oficinas con 13 y 11 respectivamente (SBS, 2017).

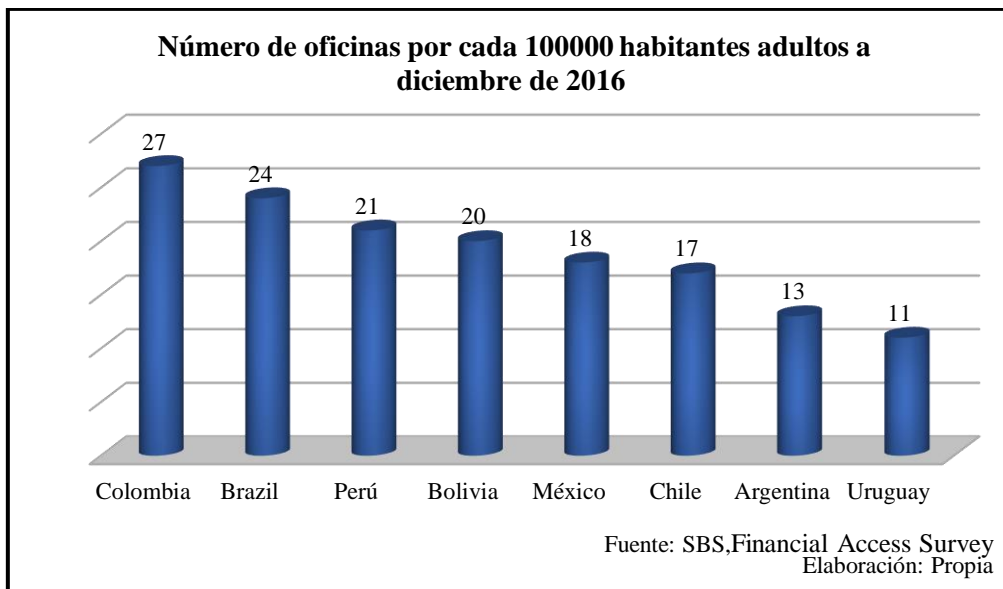


Figura 16: Número de oficinas por cada 100000 habitantes adultos a diciembre de 2016.

Asimismo según el indicador utilizando como medida a los ATMs Brasil y el Perú son los países con mayor número de ATMs por cada 100 000 habitantes adultos con una cifra de 109, por el contrario el país altiplánico de Bolivia posee la menor cantidad de ATMs de Latinoamérica (SBS, 2017).

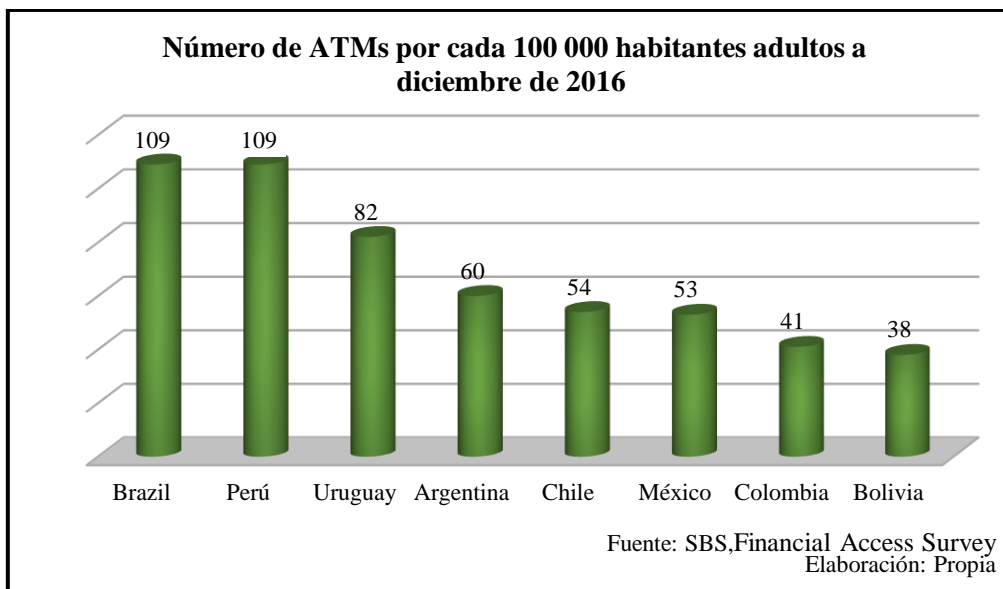


Figura 17: Número de ATMs por cada 100 000 habitantes adultos a diciembre de 2016.

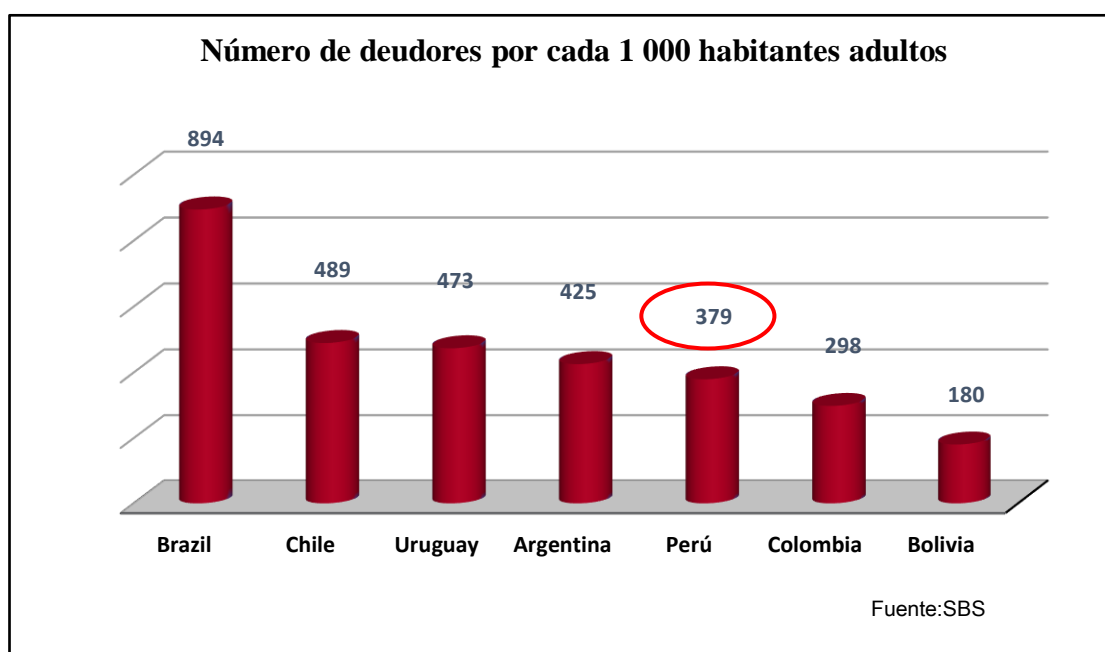


Figura 18: Número de ATMs por cada 100 000 habitantes adultos a diciembre de 2016.

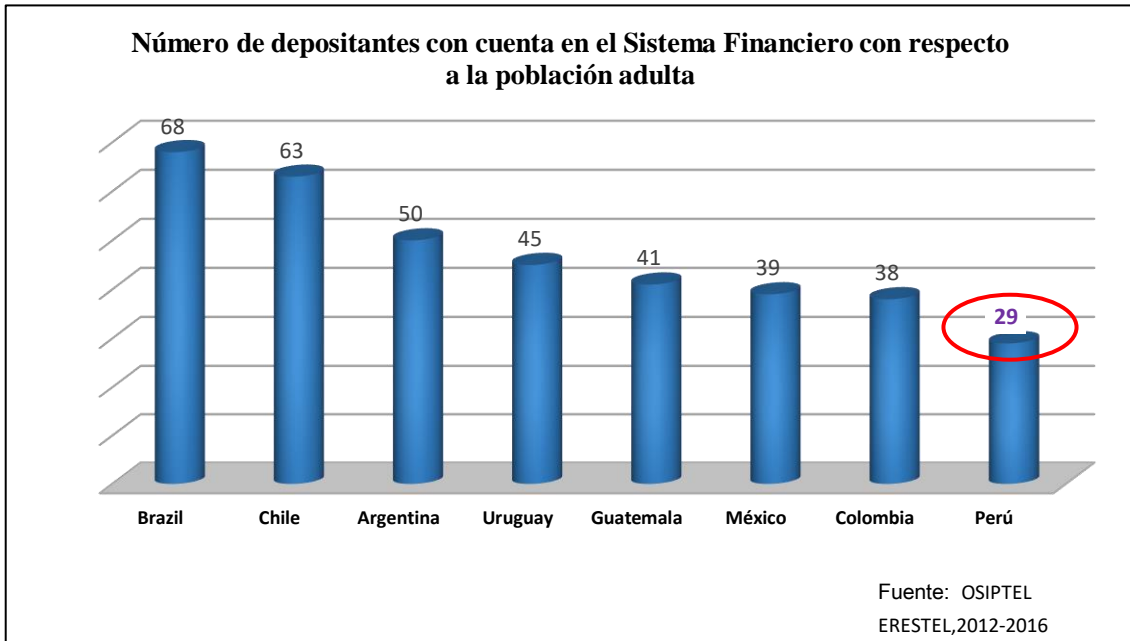


Figura 19: Número de depositantes con cuenta en el Sistema Financiero con respecto a la población adulta

Fuente: Financial Access Survey (FSA) 2016 - FMI. World Development Indicators database - Banco Mundial. Fuente: Global Findex 2014- Banco Mundial

2.5. Empresa

2.5.1 Concepto de la empresa

Existen conceptos diversos de empresa, a continuación, se recogen algunas definiciones:

Autores	Concepto
Hernández y Rodríguez y Pulido Martínez (2011, p.22)	“La unidad económica-social en la que el capital, el trabajo y la dirección se coordinan para lograr una producción socialmente útil de acuerdo con las exigencias del bien común”.
Caro González (2005, p.76)	“Es un sistema abierto, es decir, está compuesto por elementos de diferente naturaleza: humanos, materiales y económicos, que son organizados para la consecución de los objetivos que son fundamentalmente son de tipo económico, y que desarrolla su

actividad en un entorno con el que mantiene continuas relaciones de intercambio y del que dependerá su subsistencia y su éxito”.

“Considera en su concepto:

- Un conjunto de elementos: factores humanos, económicos, financieros, etc.
- Bueno Campos (2002, p.65)
- Un conjunto de relaciones (estructura del sistema).
 - Un plan común: objetivos que hay que alcanzar, tanto a corto como largo plazo.
 - Unas funciones características (funciones de transformación) para llevar a cabo el plan común.
 - Un conjunto de estados observables a lo largo del tiempo”.
-

2.5.2 Clasificación de la empresa

Las empresas se pueden clasificar de diferentes tipos, ya que depende el aspecto al cual nos estamos refiriendo.

a. Según la propiedad

Empresa privada: organizada y controlada por propietarios particulares cuya finalidad es lucrativa y mercantil

Empresa pública: controlada por el Estado y particulares.

Empresa mixta: intervienen el Estado y particulares (De la Mora, 2010).

Otras formas

b. Según el tamaño de la empresa:

Según la ley N°30056, se clasifican según las ventas anuales

- **Microempresa:** ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT [S/.622, 500].
- **Pequeña Empresa:** ventas anuales superiores a 150 UIT [S/.622, 500] y hasta el monto máximo de 1700 UIT [S/.7'055,000].
- **Mediana empresa:** ventas anuales superiores a 1,700 UIT y hasta el monto máximo de 2,300 UIT.
- **Gran empresa:** La venta anual es mayor de 2300 UIT [9, 545, 000]

Dónde: Valor de la UIT para el Ejercicio 2018 es de S/.4, 150 (LeyN°30056, 2013)

c. Según el aspecto jurídico

Empresa individual: Pertenece a una empresa y está organizada legalmente toman el nombre de Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L)

Sociedades mercantiles: Conjunto de personas jurídicas que aceptan poner en común sus valores, bienes o servicios con el fin lucrativo.

Sociedad colectiva: Sus propietarios son socios colectivos teniendo responsabilidad limitada y solidaria, el nombre de la empresa se integra con el nombre de todos los socios (De la Mora, 2010).

2.6. Mypes

El concepto Mypes tiene varias de acepciones, dependiendo de la institución que lo define. Según un estudio promovido por la Agencia de Cooperación Técnica Alemana (GTZ, por sus siglas en alemán); La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), y Centro para la promoción de la Micro y Pequeña Empresa en Centroamérica (Cenpromypes); definen a las empresas por el número de trabajadores, tal como se observa en la siguiente tabla.

Tabla 10

Caracterización de las MYPES según número de trabajadores (GTZ, CEPAL y Cenpromypes)

Tamaño de economía	Empresa	
	Micro	Pequeñas
Grandes economías	1 a 10	76 a 250
Medianas economías	1 a 10	11 a 50
Pequeñas economías	1 a 10	11 a 35

Nota: Adaptado de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Recuperado de <http://www.cepal.org/es/publicaciones/3094-como-mejorar-la-competitividad-de-las-pymes-en-la-union-europea-y-america-latina>

El esfuerzo para definir la pequeña empresa ha llevado a una diversidad de definiciones que han generado un debate que falta por resolver. La recomendación 189 adoptada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en 1998, sugiere que el concepto de microempresa debe ser aplicado según las condiciones de cada país (Maekawa Miyasato, 2013).

La definición de Mypes en el Perú ha pasado por varias modificaciones desde la promulgación de la Ley N° 28015 correspondiente al año 2003, el Decreto Legislativo N°1086, correspondiente al año 2008, y la Ley N°30056, correspondiente al año 2013.

Según la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa:

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción,

comercialización de bienes o prestación de servicios (LEY N° 28015, 2013, pág. 2)

Asimismo se define a la microempresa como la organización económica, de hecho, administrada por una o más empresas personas emprendedoras que tienen objetivos económicos, que opera en forma organizada, utiliza sus conocimientos y recursos: humanos, materiales, económicos y tecnológicos para la elaboración de productos y/o servicios que se suministran a consumidores, obteniendo un margen de utilidad luego de cubrir sus costos fijos variables y gastos de fabricación (Torres Z. J., 2003).

2.6.1 Mypes en el Perú

2.6.1.1 Características de las Mypes del Perú

De acuerdo a las modificaciones a los artículos N° 1, 5,14 y 42; Ley que Modifica Diversas Leyes para Facilitar la Inversión, Impulsar el Desarrollo Productivo y el Crecimiento Empresarial (Ley N° 30056), promulgada el 02 de Julio del 2013 por el Congreso de la Republica, define que el único factor de categorización empresarial es el nivel de ventas anuales.

Artículo 5.- Características del micro, pequeñas y medianas empresas.

La micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- **Microempresa:** ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT [S/.622, 500].
- **Pequeña Empresa:** ventas anuales superiores a 150 UIT [S/.622, 500] y hasta el monto máximo de 1700 UIT [S/.7'055,000].

Dónde: Valor de la UIT para el Ejercicio 2018 es de S/.4, 150.

2.6.1.2 Contextualización de las MYPES en el Perú

Según el Registro Único de Contribuyentes (RUC) del año 2016, fuente tomada de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT), en el Perú, el número de empresas ascendió a 1737 743 unidades, empresas que en relación al periodo 2015 se han incrementado en 2.7 % . De esta cantidad, las Mypes representan el 99,33 % que equivale a 1, 726,156 del empresariado nacional, las 11,587 restantes, son grandes y medianas empresas que representan solamente el 0.67 % (PRODUCE, 2017).

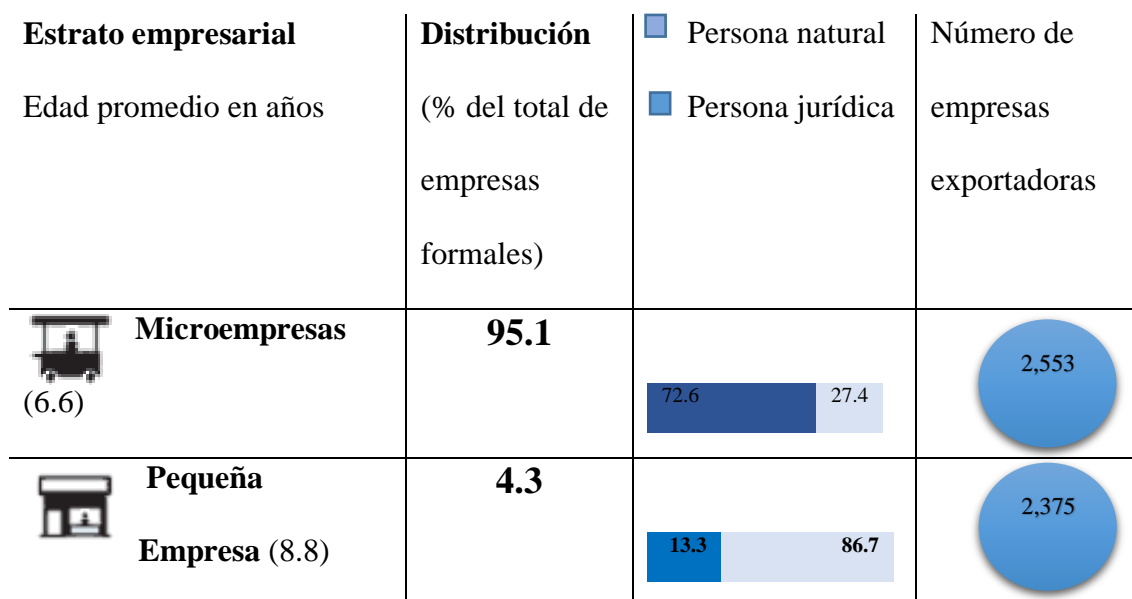


Figura 20: Principales características de las Mypes formales, 2016

Fuente: Ministerio de la producción, 2016.

http://ogeiee.produce.gob.pe/images/oe/Anuario%20Estadístico%202016_2.pdf

En el año 2016 el 39.8% que equivale a 688 878 Mypes tuvieron ventas anuales menores o iguales a 2 UIT, es decir, presentaron una venta promedio mensual de 658 soles (PRODUCE, 2017).

Tabla 11

Perú: Número de Empresas Formales, según segmento empresarial, 2016

Estrato empresarial	N° de empresas	%
Microempresa	1,652,071	95.07
Pequeña Empresa	74,085	4.26
Total Mypes	1,726,156	99,33
Mediana Empresa	2,621	0.15
Gran Empresa	8,966	0.52
Total de Empresas	1,737,743	100

Nota: El estrato empresarial es determinado de acuerdo con la ley N° 30056.

Fuente: Elaboración: PRODUCE-Oficina de estudios económicos (OEE)

http://ogeiee.produce.gob.pe/images/oe/Anuario%20Estadístico%202016_2.pdf

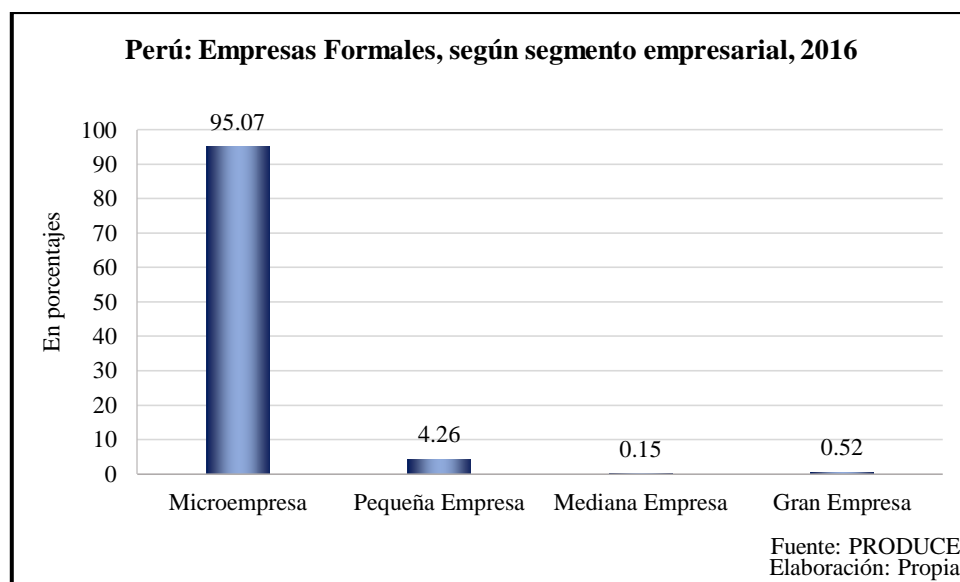


Figura 21: Perú: Empresas Formales, según segmento empresarial, 2016

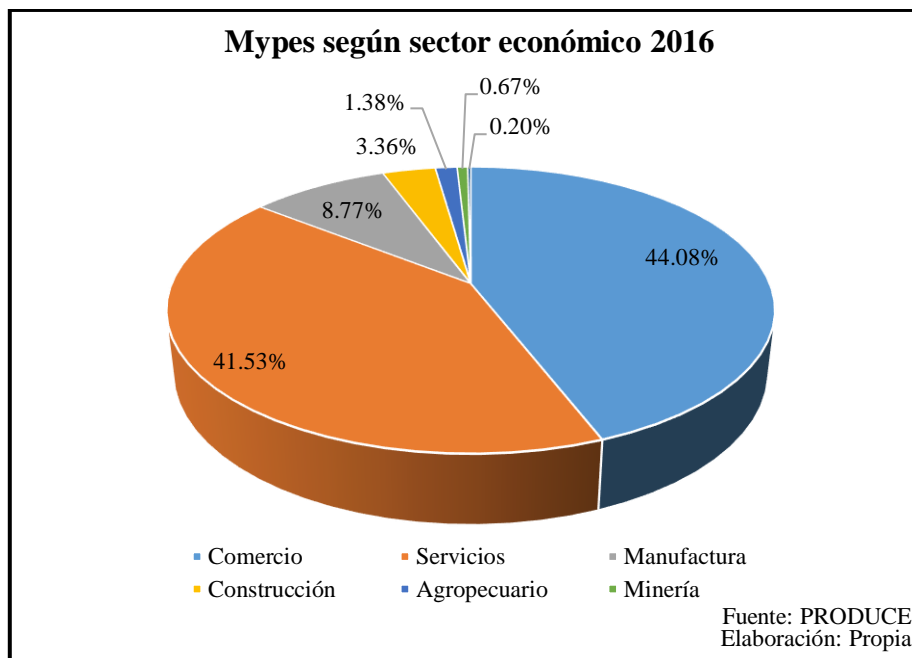


Figura 22: Mypes según sector económico 2016

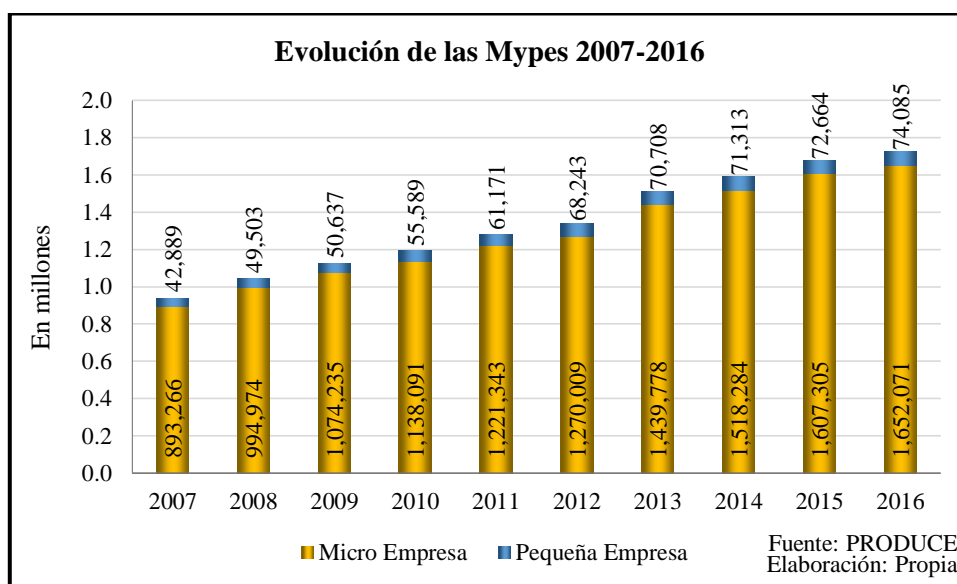


Figura 23: Evolución de las Mypes 2007-2016

Numero de Mypes formales en el Perú según regiones

Las regiones con mayor número de Mypes (micro y pequeña empresa) son: Lima, Arequipa, La Libertad y Cusco y Piura que representan el 47.1 %, 5.6 %, 5.2 %, 4.1 % y 3.9 % respectivamente y las que en conjunto representan el 60 % del total de Mypes formales del país. Existe mayor predominio en la región la costa en cuanto a su concentración de Mypes, ello guarda relación con el acceso a mercados más amplios,

cercanía a puertos para la exportación, así como el mayor acceso a servicios y bienes públicos en esas regiones. Asimismo estos resultados reflejan que no existen suficientes Mypes en el Perú. Esta estructura representa una debilidad en desarrollo del sistema privado, y de la economía en general, debido a que este segmento da consistencia y densidad a las relaciones interempresariales y a la asociatividad.

N° de Mypes en el Perú:

- Amazonas → 10,140
- Ancash → 48,018
- Apurímac → 14,849
- Arequipa → 97,308
- Ayacucho → 21,544
- Cajamarca → 37,615
- Callao → 54,821
- Cusco → 71,131
- Huancavelica → 7,444
- Huánuco → 25,185
- Ica → 44,946
- Junín → 61,526



- La libertad → 89,736
- Lambayeque → 58,058
- Lima → 812,897
- Loreto → 30,204
- Madre de Dios → 12,013
- Moquegua → 11,205
- Pasco → 10,843
- Piura → 67,250
- Puno → 37,965
- San Martín → 35,134
- Tacna → 27,616
- Tumbes → 12,679
- Ucayali → 26,029

Total de Mypes : 1,726,156

Figura 24: Número de Mypes formales del Perú según regiones, 2016.

Adaptado de PRODUCE. http://ogeiee.produce.gob.pe/images/oe/Anuario%20Estad%C3%ADstico%202016_2.pdf

Clasificación internacional industrial uniforme

Para este trabajo de investigación se utilizó la Clasificación Industrial Internacional Uniforme Revisión 3, que es la clasificación internacional de referencia de las actividades productivas. Su propósito principal es ofrecer un conjunto de categorías de actividades que se pueda utilizar para la reunión y difusión de datos estadísticos de acuerdo con esas actividades.

Tabla 12

Número de Mypes según CIU del Perú

SECCIÓN	DESCRIPCIÓN	Número de MYPE			Mediana Empresa	Gran Empresa	Total de empresas
		Micro Empresa	Pequeña Empresa	Total Mypes			
G	Comercio al por mayor y menor	731643	29445	761088	1039	3367	765494
K	Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler	217007	11234	228241	385	1247	229873
O	Otras activ. de servicios comunitarias, sociales y personales	177408	3029	180437	85	192	180714
D	Industrias manufactureras	143693	7600	151293	291	1336	152920
I	Transporte, almacenamiento y comunicaciones	128142	8751	136893	293	919	138105
H	Hoteles y restaurantes	123174	2888	126062	51	148	126261
F	Construcción	52814	5087	57901	192	456	58549
N	Actividades de servicios sociales y de salud (privada)	23297	1136	24433	35	114	24582
A	Agricultura ganadería caza y silvicultura	21852	1942	23794	114	347	24255
M	Enseñanza (privada)	14910	1016	15926	27	89	16042
C	Explotación de minas y canteras	10673	833	11506	56	404	11966
J	Intermediación financiera	3202	341	3543	21	174	3738
B	Pesca	2838	635	3473	22	80	3575
E	Suministro de electricidad, gas y agua	1418	148	1566	10	93	1669
Total		1652071	74085	1726156	2621	8966	1737743

Nota: El estrato empresarial es determinado de acuerdo con la ley N° 30056

Fuente: Sunat, Registro Único del Contribuyente 2016

Elaboración: PRODUCE-Oficina de estudios económicos (OEE)

http://ogeiee.produce.gob.pe/images/oe/Anuario%20Estad%C3%ADstico%202016_2.pdf

2.6.1.3 Importancia de las Mypes en la economía del país

En el Perú, las Mypes cumplen un rol fundamental en el mercado, produciendo y ofertando bienes, añadiendo valor agregado y contribuyendo a la generación de empleo.

En la estructura productiva del país, las Mypes representan gran porcentaje de la economía nacional, tanto por el número de establecimientos como por la generación de empleo, habiendo desarrollado en los últimos años una presencia mayoritaria, constituyéndose en algunas zonas del interior del país como la única forma de organización empresarial existente sobre la cual gira la actividad económica (Arbulú, 2005)

- **En la producción**

Por otro lado, Según el ministro de la producción, Raúl Pérez-Reyes, señaló que las micro y pequeñas empresas (Mypes) tiene una participación de 24% en el PBI nacional, de cada 100 puestos de trabajo, 85 se generan de la actividad de las micro y pequeñas empresa (Andina, 2018).

Asimismo, la labor que llevan a cabo las Micro y Pequeñas empresas (MYPES) es de indiscutible relevancia, no solo teniendo en cuenta su contribución a la generación de empleo, sino también considerando su participación en el desarrollo socioeconómico de las zonas en donde se ubican (CETRUM CATOLICA, 2014).

- **En la generación de empleo**

La contribución de la Mypes a la economía nacional se traduce principalmente a través de sus aportes en la generación de empleo y al valor agregado en las distintas actividades económicas. Las Mypes formales emplearon 47.7% de la PEA ocupada en el 2016, situación que no presenta cambios significativos comparado con el año previo. El segmento de la microempresa es el que generó más empleo.

Tabla 13

Estimación de número de empleos en el sector privado según estrato de empresa, 2016

Tamaño empresarial	Empleo en el sector privado		Part.% en la PEA ocupada
	N° de personas	Part.%	
Microempresa	7803352	71.3	48.2
Pequeña empresa	1548375	14.2	9.6
Total Mypes	9351727	85.5	57.8
Mediana empresa	356642	3.3	2.2
Grande empresa	1230801	11.3	7.6
<hr/>			
Total del empleo en el sector privado	10939170	100.0	67.5

Nota: El estrato empresarial es determinado de acuerdo con la ley N° 30056

Fuente: Ministerio de Producción ,2016

http://ogeiee.produce.gob.pe/images/oe/Anuario%20Estadístico%202016_2.pdf

2.6.2 Mypes en la provincia del Cusco

La provincia del Cusco posee la mayor cantidad de Mypes de la región, pues concentra la mayoría de las actividades económicas por su condición de ser el eje económico de la macro región sur oeste.

El sector comercial en la provincia del Cusco representa más de la mitad de las Mypes, seguida de la actividad de servicios y finalmente el sector industrial representa el menor porcentaje de las microempresas (PRODUCE, 2017).

Las Mypes en la provincia del Cusco, se hallan ubicadas principalmente en los distritos de Cusco, Wanchaq y Santiago que representan el 33.5%, 26.0% y 15.9%

respectivamente del total de Mypes de la provincia del cusco. Asimismo, existe un gran número de micro y pequeñas empresas ubicadas en los distritos de San Sebastián y San Jerónimo que representan el 14.9% y 8.6% del total. Por otra parte la existencia de Mypes en los distritos de Saylla y Poroy es escasa debido a que solamente existen 149 y 169 Mypes respectivamente y que representan el 0.48% y 0.44% del total. Esta situación se va presentando en casi todas las actividades económicas a nivel provincial con algunos matices muy pequeños de diferencia (PRODUCE, 2017).

Tabla 14

Provincia Cusco: Número de Mypes por distritos 2017

Distritos	N° de Mypes
Cusco	11462
Santiago	5467
Wanchaq	8895
San Sebastián	5099
San Jerónimo	2972
Poroy	149
Saylla	163
Corca	5
Total de Mypes	34111

Nota: Elaborado en base a los datos del Dirección de Estudios Económicos de MYPE e Industria del Ministerio de la Producción.

Fuente: Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria-SUNAT. <http://demi.produce.gob.pe/estadisticas/?ide=5>

2.7. Marco conceptual

2.7.1 Banca móvil

Servicio por el que los usuarios pueden acceder a información transaccional de su entidad bancaria. De este modo permite a sus clientes realizar una serie de transacciones financieras de forma remota mediante un dispositivo móvil y el uso de software, que generalmente se llama aplicación (Tellez, C., & McCarty, 2013).

2.7.2 Billetera móvil (BIM)

Es la cuenta simplificada de dinero electrónico, en adelante BIM es un servicio que permite a el/la cliente convertir dinero en efectivo a dinero electrónico; enviar y recibir dinero electrónico así como realizar pagos y compras; asimismo reconvertir dinero electrónico en dinero en efectivo (BIM, 2018)

2.7.3 Dinero electrónico

El dinero electrónico es un valor monetario representado por un crédito exigible a su emisor, el cual tiene las siguientes características:

- a) Es almacenado en un soporte electrónico.
- b) Es aceptado como medio de pago por entidades o personas distintas del emisor y tiene efecto cancelatorio.
- c) Es emitido por un valor igual a los fondos recibidos.
- d) Es convertible a dinero en efectivo según el valor monetario del que disponga el titular, al valor nominal.
- e) No constituye depósito y no genera intereses. (BCRP, 2013)

2.7.4 Educación financiera

Se refiere al proceso a través del cual consumidores e inversionistas mejoran su entendimiento de los conceptos y productos financieros; y mediante la información, instrucción y orientación objetiva, desarrollan las habilidades y la confianza para ser más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras que les permitan tomar decisiones informadas, saber a dónde recurrir por ayuda y tomar otras medidas más objetivas y claras para mejorar su bienestar personal y seguridad individual (OCDE, 2005).

2.7.5 Inclusión financiera

La inclusión financiera en el sentido estricto se refiere al acceso y uso que tienen las personas y las organizaciones a una variedad de productos y servicios financieros útiles y asequibles que satisfacen sus necesidades como pagos, transferencias, ahorros, seguros y créditos, y que son prestados de una manera responsable y sostenible (Banco Mundial, 2016).

2.7.6 Interoperabilidad

La habilidad de usuarios de diferentes servicios de dinero móvil de realizar transacciones directamente unos con otros. Dadas las complejidades técnicas, estratégicas y reglamentarias que implicaría la habilitación de tales transacciones. Muchos servicios de dinero móvil permiten que sus usuarios envíen dinero a no-usuarios “quienes reciben la transferencia en forma de efectivo de un agente” (Tellez & McCarty, 2011).

2.7.7 Microfinanzas

El término microfinanzas se refiere a la provisión de servicios financieros a personas de bajos ingresos, especialmente a los pobres. Las entidades que llevan a cabo

esas actividades son denominadas instituciones microfinancieras (IMF), tales servicios incluyen financiamiento, instrumentos de ahorro y de pago, entre otros (Delfiner & Pailhè, 2016)

2.7.8 Mype

La Micro y Pequeña Empresa (MYPE) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Las micro y pequeñas empresas se inscriben en un registro que se denomina REMYPE ante el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

Las Mypes deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- **Micro Empresa:** Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT.
- **Pequeña Empresa:** Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT.

Los beneficios del régimen que establece el Estado para las Mypes se encuentran en función a estos niveles de ventas anuales y al cumplimiento de otros requisitos (SUNAT, 2018).

2.7.9 Medios de Pago

Son los medios que se utilizan a través del sistema financiero para recibir dinero, realizar transferencias entre cuentas de distintas personas y empresas que desarrollan actividades en el país.

Los Medios de Pago son los siguientes:

- Depósitos en cuenta.
- Giros.
- Transferencia de fondos.
- Órdenes de Pago.
- Tarjetas de débito.
- Tarjetas de crédito.
- Cheques “no negociables”, “intransferibles”, “no a la orden” o equivalentes emitidos al amparo de la Ley de Títulos y Valores (SUNAT, 2018).

2.7.10 Pago digital

Es una forma digital de pago ya sea en teléfonos móviles, tarjetas o en línea, que estén disponibles para todos. Los pagos digitales son una herramienta comercial poco desarrollada y que puede proporcionar beneficios importantes tanto a los emprendedores como a la sociedad en general (Better Than Cash Alliance, 2018).

2.7.11 Servicios financieros

Son las transacciones que se deben llevar a cabo para obtener un bien financiero, estas transacciones varían entre ámbitos como el sector inmobiliario, financiamiento al consumo, bancario y de seguros; incluso modelos de financiamiento para inversión, ya que el sector financiero funciona esencialmente de intermediario, este ayuda a que el dinero se utilice de manera más productiva, entre la demanda y oferta de la misma (Asmundson, 2011).

2.8. Marco legal

Esta investigación se basa a las siguientes leyes emitidas por los diferentes órganos de gobierno que regulan el uso del dinero electrónico.

2.8.1 Ley que regula las características básicas del dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera (Ley N° 29985)

La Ley que regula las características básicas del dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera, promulgada como la Ley N° 29985 (ley que regula las características básicas del dinero electrónico), será el marco para la creación y supervisión de las Empresas Emisoras de Dinero Electrónico (EEDE). La emisión de dinero electrónico comprende las operaciones de emisión propiamente dicha de dinero electrónico, reconversión a efectivo, transferencias, pagos y cualquier movimiento u operación relacionada con el valor monetario del que disponga el titular y necesaria para las mismas.

Uno de los soportes será el teléfono celular y para que los usuarios accedan a este servicio, las EEDE deberán proveer de fideicomisos (como una cuenta para abonos) que recibirán depósitos para convertirlos a dinero electrónico: esta condición le permitirá que sea aceptado para realizar las transacciones que el usuario disponga, sin depender del banco de donde salen los fondos.

Asimismo se emitió un Decreto Supremo 090-2013, mediante el cual el dinero electrónico permitirá a sus usuarios hacer transferencias y pagos mediante mensajes de texto a través del celular (billetera móvil), DNI con chip y tarjetas prepago.

El reglamento, aprobado a través del Decreto Supremo 090-2013 del Ministerio de Economía y Finanzas, señala que las Empresas Emisoras de Dinero Electrónico (EEDE) pueden contratar a terceros para canalizar las operaciones, manteniendo la responsabilidad por la realización de las mismas.

Indica, además, que el dinero electrónico “no generará intereses ni otros beneficios asociados al tiempo de permanencia”. Se establece que la emisión de dinero

electrónico debe estar asociada a una cuenta de dinero electrónico que corresponda a un titular debidamente identificado, conforme a las normas que establezca la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).

Asimismo, el reglamento señala que las cuentas de dinero electrónico solo pueden ser abiertas por personas naturales nacionales o extranjeras.

2.8.2 Resolución de Consejo Directivo N° 126-2013-CD/OSIPTEL

El 16 de setiembre de 2013 se publica la Resolución de Consejo Directivo N01262013-CD/OSIPTEL, la presente norma tiene por objeto definir los conceptos básicos del acceso de los emisores de dinero electrónico a los servicios públicos de telecomunicaciones así como establecer las normas técnicas, económicas y legales a las cuales deberán sujetarse: los contratos de acceso que se celebren entre los emisores del dinero electrónico y las empresas concesionarias del servicio público de telecomunicaciones; y los pronunciamientos sobre el referido acceso que emita OSIPTEL.

Que, conforme a lo establecido en la Segunda Disposición Complementaria Final de la citada Ley N° 29985, establece que OSIPTEL es competente para dictar las disposiciones que garanticen el acceso a los servicios de telecomunicaciones por parte de las empresas que provean servicios financieros, en igualdad de condiciones; asimismo, dispone que en el marco de dicha facultad, a falta de acuerdo entre las empresas que brindan servicios de telecomunicaciones y las que provean servicios financieros, este organismo puede dictar mandatos estableciendo las condiciones que fueran necesarias para garantizar dicho acceso.

2.8.3 Empresas Emisoras de Dinero Electrónico (RES. N° 6284-2013)

De otro lado, el Reglamento de las Empresas Emisoras de Dinero Electrónico (EEDE), aprobado por Resolución SBS N°6284-2013, establece el marco normativo para las EEDE, el cual comprende disposiciones aplicables respecto a la constitución, funcionamiento y capital mínimo de estas empresas; así como las operaciones permitidas; medidas prudenciales (límites, patrimonio efectivo, gestión de riesgos, etc.), entre otras.

En ese sentido, se contempla como una de las medidas prudenciales, es que las EEDE deban contar con un patrimonio efectivo no menor al 2% del total del dinero electrónico en circulación.

Adicionalmente, se establece un proceso de adecuación para las empresas que, al momento de entrada en vigencia de este reglamento, se encuentren operando y cumplan con las características para ser consideradas como EEDE.

2.8.4 Resolución de La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (RES. N°6285-2013)

Mediante Resolución de La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) N°6285-2013, se propone un nuevo Reglamento de Apertura, Conversión, Traslado o Cierre de Oficinas, uso de locales compartidos, uso de cajeros automáticos y cajeros corresponsales, y que permite a los cajeros corresponsales lleven a cabo operaciones en nombre de los emisores de dinero electrónico.

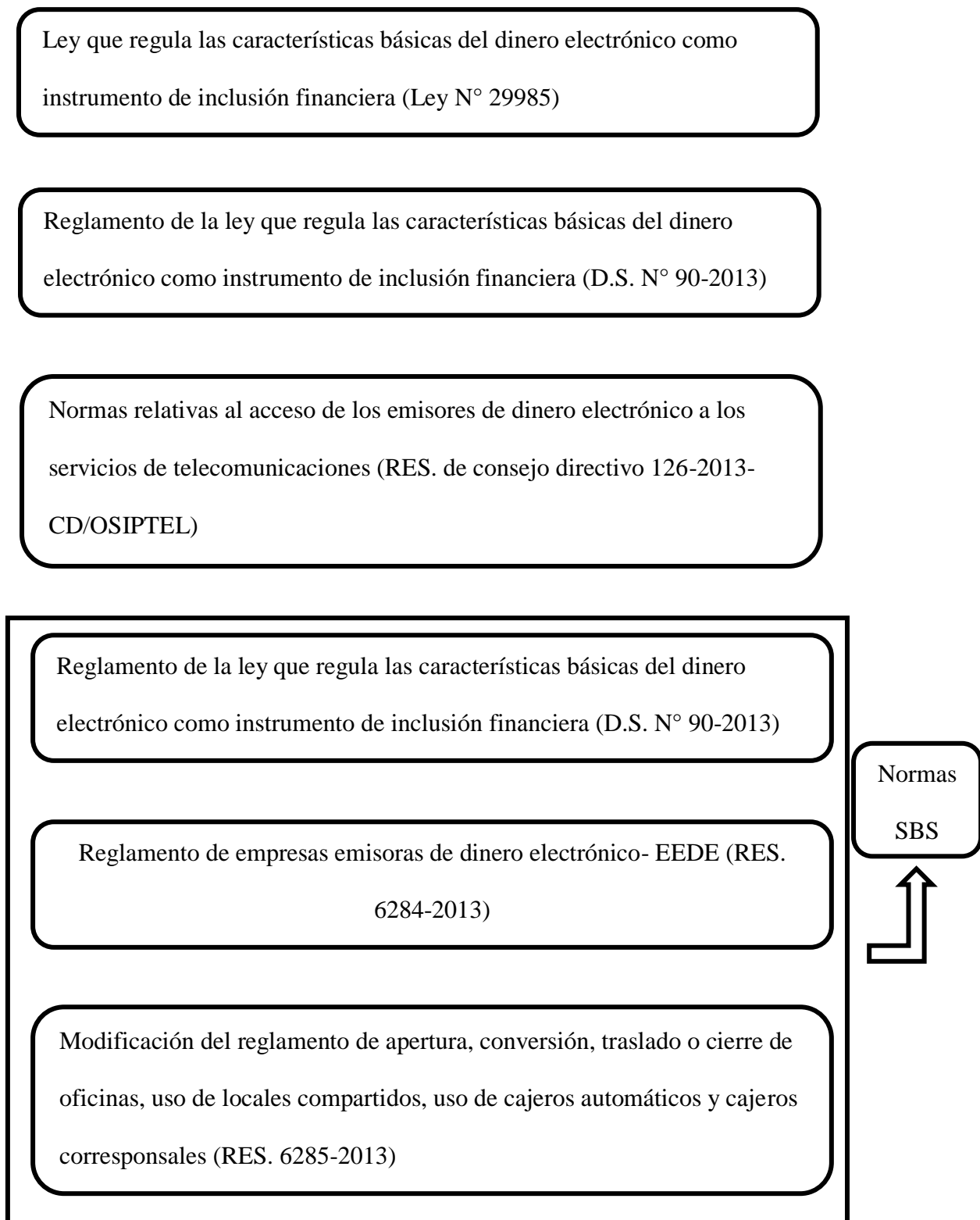


Figura 25: Marco normativo del dinero electrónico

Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Recuperado de <http://www.sbs.gob.pe/inclusion-financiera>.

CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

- El dinero electrónico constituye un mecanismo importante para desarrollar la inclusión financiera de las Mypes de la provincia de Cusco.

3.1.2 Hipótesis específicas

- El nivel de uso del dinero electrónico en las Mypes de la provincia del Cusco es media.
- Los factores limitantes por los que no usan el dinero las Mypes de la provincia del Cusco es principalmente: desconocimiento.
- Los factores más importantes por los que usarían el dinero electrónico las Mypes de la provincia del Cusco son: seguridad y comodidad.
- El nivel de inclusión financiera de las Mypes de la provincia del Cusco es media.

3.2. Variables

- VARIABLE I = Inclusión financiera
- VARIABLE II = Dinero electrónico

3.3. Operacionalización de variables

Tabla 15

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	CATEGORIA	SUB CATEGORIA	INDICADORES
VI: Dinero electrónico	"El dinero electrónico es un valor monetario representado por un crédito exigible a su emisor que: es almacenado en un soporte electrónico, aceptado como medio de pago por entidades o personas distintas del emisor y tiene efecto cancelatorio, emitido por un valor igual a los fondos recibidos, convertible a dinero en efectivo según el valor monetario del que disponga el titular según al valor nominal, no constituye depósito y no genera intereses (BCRP)	Conversión	Conversión de dinero en efectivo a dinero electrónico		Número de conversión de dinero en efectivo a dinero electrónico.
		Uso	Transferencias		Envió de dinero electrónico.
			Pagos		Pago de crédito.
					Pagos de nuevo RUS- SUNAT.
		Compras		Pago a proveedores.	
		Reconversión	Reconversión de dinero electrónico a dinero en efectivo		Número de reconversión de dinero electrónico a dinero en efectivo.
VII: Inclusión financiera	La inclusión financiera se refiere al acceso que tienen las personas y las empresas a una variedad de productos y servicios financieros útiles y asequibles; que satisfacen sus necesidades como pagos, transferencias, ahorros, seguros y créditos; y que son prestados de una manera responsable y sostenible. (BANCO MUNDIAL)	Acceso	Puntos de acceso	La cobertura de teléfono móvil	Usuarios que poseen teléfono móvil.
				Puntos de Servicio	Número de oficinas financieras.
					Número de cajeros automáticos.
					Número de puntos de agente corresponsal.
		Uso	Uso por individuos	Adultos formalmente bancarizados	% De los adultos (mayores de 15 años) con una cuenta bancaria en una institución formal.
				Adultos con créditos en entidades reguladas	Número de usuarios con al menos un crédito desembolsados.
				Seguros	Número de usuarios que tienen seguro.
				Transacciones sin efectivo (internet)	Número de transferencias de dinero de persona a persona por banca internet.
				Uso móvil	Adultos que utilizan sus dispositivos móviles para hacer un pago.
				Giros	Adultos que envían dinero al interior del país.
					Adultos que reciben dinero al interior del país.
		Frecuencia de uso	Número de veces que recurre a una institución financiera.		
		Calidad	Educación Financiera	El conocimiento financiero	Nivel de conocimientos financieros.
					Protección al consumidor
			Asequibilidad y otras barreras	Costo de uso	
Documentos requeridos	El costo de abrir una cuenta bancaria.				
			El costo de mantener una cuenta bancaria.		
			Documentación requerida para desembolsar un crédito.		

Nota. Elaboración propia según Indicadores básicos definidos por Asociación Global para la Inclusión Financiera - GPFI y Pagos digitales peruanos.

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

4.1. Ámbito de estudio: Localización política y geográfica

La provincia de Cusco, está ubicada en la parte central del departamento de Cusco, limita por el Norte con las provincias de Calca y Urubamba, por el Este con la provincia de Quispicanchis, por el Sur con la provincia de Paruro y por el Oeste con la provincia de Anta.

La provincia se ubica entre los 3138 m.s.n.m. (distrito Saylla) y 3635 m.s.n.m. (distrito Ccorca), cuenta con una superficie de 617 km²; políticamente y administrativamente está dividida en 8 distritos.

Tabla 16

Límites de la provincia del Cusco

Orientación	Localidad
Norte	Provincias de Urubamba y Calca
Sur	Provincia de Paucartambo
Este	Provincia de Paruro y Acomayo y Quispicanchis
Oeste	Provincia de Anta

Nota: Adaptado del Plan de Desarrollo Provincial Concertado Cusco al 2012
http://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/872/PLAN_872_PLAN_DE_DESARROLLO_PROVINCIAL_CONCERTADO_CUSCO_AL_2012_2011.pdf

Tabla 17

Provincia Cusco: ubicación geográfica y población por distritos 2017

Provincia/Distrito	Altitud (msnm)	Área (km²)	Población estimada al 2017
Provincia Cusco	3,414	617	458,870
Cusco	3,625	116	121,018
Ccorca	3,625	189	2,470
Poroy	3,499	15	7,977
San Jerónimo	3,245	103	47,967
San Sebastián	3,295	89	117,681
Santiago	3,427	70	91,348
Saylla	3,150	28	5,569
Wanchaq	3,363	6	64,840

Nota: adaptado de Perú: información de población que requiere atención adicional y devengado per cápita del Centro Nacional De Planeamiento Estratégico- CEPLAN
 Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática. <https://www.ceplan.gob.pe/wp-content/uploads/2017/08/Matriz-de-indicadores-nacionales-a-Julio-de-2017.pdf>

4.2. Tipo, nivel, diseño y enfoque de investigación

4.2.1 Tipo de investigación

El trabajo de investigación es de tipo aplicada. “Porque es aquella cuyo propósito fundamental es dar solución a problemas prácticos” (Caballero Romero, 2013, pág. 16). Puesto que con el trabajo de investigación se pretende contribuir a la solución de la limitada penetración financiera a través de la herramienta del dinero electrónico.

4.2.2 Nivel de investigación

Esta investigación corresponde a un nivel descriptivo porque se encarga de estudiar la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de

establecer su estructura y comportamiento (Arias, 2006). En este sentido, el estudio descriptivo se ocupó tanto de analizar la inclusión financiera y el uso del dinero electrónico en las Mypes.

4.2.3 Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación es No-Experimental de tipo Transversal, porque se recolectó datos directamente de los sujetos investigados, de la realidad donde ocurren los hechos y del tipo transversal porque se obtuvo información del objeto de estudio en un momento dado.

4.2.4 Enfoque de investigación

El presente proyecto de investigación se guía por un enfoque mixto, porque se integraron datos tanto numéricos y sin medición numérica para describir los beneficios, incentivos, ventajas y desventajas del uso del sistema de dinero electrónico en comparación con el sistema financiero tradicional y por otra parte se detalla el beneficio económico que tendrán las micro y pequeñas empresas que utilicen dicho sistema.

La meta de la investigación mixta, es la de no reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales (Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M., 2014).

4.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis es una Mype de la provincia del Cusco de cualquier sector.

4.4. Población y Muestra

4.4.1 Población

El presente trabajo de investigación, establece como población a todas las micro y pequeñas empresas inmersas en la jurisdicción de la provincia del Cusco, las cuales se

encuentran registradas dentro del Ministerio de la Producción del Directorio Nacional de Estadística al año 2017 las cuales están conformadas por 34,118 Mypes. Se distinguen dos grupos, las Mypes que utilizan el dinero electrónico y las Mypes que no utilizan el dinero electrónico. La población que utiliza el dinero electrónico son siete y la población de las Mypes que no utilizan están constituidas por las 34,111 Mypes de la provincia de Cusco.

Tabla 18

Mypes de la provincia del Cusco que utilizan el dinero electrónico

Mypes	Sector	Ubicación
Mype 1	Comercio	Wanchaq
Mype 2	Servicio	Cusco
Mype 3	Servicio	Cusco
Mype 4	Comercio	Wanchaq
Mype 5	Industria	San Sebastian
Mype 6	Comercio	Santiago
Mype 7	Comercio	Santiago

Nota. Adaptado de Dirección de Estudios Económicos de MYPE e Industria <http://demi.produce.gob.pe/estadisticas/?ide=5>

Tabla 19

Mypes de la provincia del Cusco que no utilizan el dinero electrónico

Sector	Microempresa	Pequeña Empresa	Total	%
Comercio	18654	452	19106	56.01
Industria	10828	440	3737	10.96
Servicio	3584	153	11268	33.03
Total	33066	1045	34111	100

Nota. Adaptado de Dirección de Estudios Económicos de MYPE e Industria <http://demi.produce.gob.pe/estadisticas/?ide=5>

4.4.2 Muestra

El tipo de muestreo que se utiliza en la presente investigación es no probabilístico. Este muestreo no se basa en el principio de la equi-probabilidad, ya que son técnicas que siguen otros criterios de selección (conocimientos del investigador, economía, comodidad, alcance, etc.); procurando que la muestra obtenida sea lo más representativa (Vara, 2012).

Dada la naturaleza del estudio, se realizó una estrategia de muestreo mixta debido a que se combinaron dos tipos de muestra (Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M., 2014). De esta manera, se procedió a realizar un muestreo censal con las Mypes que usan el dinero electrónico en sus operaciones comerciales, y complementariamente se realizó un muestreo de tipo no probabilístico por conveniencia a las Mypes de la provincia de Cusco según los sectores comercial, industrial y de servicios. Estos últimos actualmente no vienen utilizando el dinero electrónico en su operativa.

- **Censal:** Es un procedimiento que permite elegir todos los elementos que componen la población (Rodríguez R. J., 1996).
- **Por conveniencia:** Es un procedimiento que permite elegir los elementos con base a criterios o juicios preestablecidos por el investigador. Por consiguiente se añadió este tipo de muestreo debido a que no se encontraron Mypes en el marco muestral que utilizan el dinero electrónico. Es por ello que se buscó Mypes que si utilizan el dinero electrónico. Al respecto, luego de un trabajo de campo realizado con la intermediación de las diferentes instituciones financieras de la provincia de Cusco se encontró que son siete las Mypes que hacen uso del dinero electrónico (BIM).

Tabla 20

Determinación de la muestra no probabilística por conveniencia

Sector	N°	%	MUESTRA
Comercio	19106	1%	191.06
Industria	3737	1%	37.37
Servicio	11268	1%	112.68
Total	34111	1%	341.11

Nota. Adaptado de Dirección de Estudios Económicos de MYPE e Industria
<http://demi.produce.gob.pe/estadisticas/?ide=5>

Para el presente trabajo de investigación se aplicó las encuestas a 350 Mypes.

4.5. Fuentes de información

Para llevar a cabo una buena investigación se complementó la información por medio de dos fuentes, las cuales se clasifican como primarias y secundarias.

4.5.1 Fuentes primarias

Con el fin de obtener la información de forma directa, se utilizó la encuesta y la entrevista.

- Sector de las micro y pequeñas empresas de la provincia de Cusco.

4.5.2 Fuentes secundarias

Con el objetivo de elaborar y enriquecer el marco teórico se fundamentó con fuentes bibliográficas tales como:

- Tesis (nacionales y latinoamericanas).
- Libros (referidos a la inclusión financiera y dinero electrónico).
- Sitios web (repositorios, reportes, y otros).
- Organismos reguladores (BCRP, SBS, SUNAT).
- Organismos multilaterales (Banco Mundial, OCDE, FMI).
- Revistas (Revista Moneda - BCRP, Revista Ideele - ASBANC).
- Prensa escrita (Diario Gestión, Diario El Comercio y otros).

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1 Técnicas

En relación al diseño de la investigación se utilizó técnicas de recolección de información, tales como:

- **Encuesta:** las encuestas fueron realizadas a los propietarios de las Mypes inmersos en la provincia del Cusco involucradas en dicho estudio de investigación.
- **Entrevista:** se realizó este tipo de técnica a las diferentes entidades involucradas como la Superintendencia de Banca Seguro y AFP y la Asociación de Bancos del Perú, con la finalidad de recabar mayor información. La entrevista se realizó de vía telefónica a líderes del sector financiero. La primera entrevista se realizó a la economista Narda Sotomayor Valenzuela jefa del área de microfinanzas de la SBS, la segunda entrevista a la economista Carolina Trivelli y al economista Miguel Arce presidenta y gerente comercial de Pagos Digitales Peruanos respectivamente

4.6.2 Instrumentos

- **Cuestionario:** Fue necesario utilizar un cuestionario estructurado y se realizó de forma escrita mediante formato de papel, con el propósito de obtener información de las Mypes.
- **Guía de entrevista:** Fue importante contar con una guía que contiene los temas, preguntas y aspectos a analizar en una entrevista. Con el propósito de obtener una información más amplia, espontánea y abierta.

4.7. Técnicas de análisis e interpretación de la información

La recopilación de los datos comprende un proceso organizado y sistemático que asegure que la información refleje la situación abordada y por lo tanto, dé respuesta a los objetivos. Para efectos de la presente investigación, los datos primarios fueron recaudados a través de técnicas como la entrevista y la encuesta.

En efecto, se puede afirmar que las técnicas de recolección de datos que fueron tomadas en cuenta para el presente trabajo, contribuyeron a determinar el comportamiento de las variables vinculadas con el problema planteado, además de precisar el tipo de procesamiento para la información recolectada.

Una vez finalizada la recolección de los datos, se llevó a cabo un procesamiento de los mismos, con el objeto de captar una información que refleje la consecución de los objetivos, a partir de las labores de organización, codificación, clasificación, presentación e interpretación. De allí que, para el estudio emprendido, se utilizaron las técnicas de análisis cualitativo y estadística descriptiva, tomando en cuenta los datos provenientes de las entrevistas y encuestas, respectivamente. El procesamiento de datos se hizo de forma automatizada con la utilización de medios informáticos. Para ello, se utilizaron:

4.7.1 Microsoft Excel 2016

Para el registro de información sobre la base de los formatos aplicados. Este procedimiento permitió configurar la matriz de sistematización de datos que se adjunta al informe.

- Elaboración de figuras porcentuales, gracias a que Microsoft Excel 2016 cuenta con funciones para el conteo sistemáticos de datos estableciéndose para ello criterios predeterminados.

- Elaboración de los gráficos circulares que acompañan los cuadros que se elaboraron para describir las variables. Estos gráficos permitieron visualizar la distribución de los datos en las categorías que son objeto de análisis.

Las figuras elaboradas en Microsoft Excel 2016, fueron trasladados a Microsoft Word 2016, para su debido ordenamiento de la información y de los datos obtenidos y su presentación final.

CAPÍTULO V RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis cualitativo

Al obtener la información a través de las entrevistas, el análisis de resultados se llevó a cabo seleccionando los datos de los entrevistados de las diferentes entidades involucradas como la Superintendencia de Banca Seguro y AFP y la Asociación de Bancos del Perú. Finalmente se procedió a explicar detalladamente los datos de las entrevistas.

A continuación se presenta la postura de cada entrevistado con respecto al dinero electrónico e inclusión financiera.

5.1.1 Dinero electrónico y sus usos

Según la jefa del departamento de Microfinanzas de la SBS la Sra. Narda Sotomayor, el “*dinero electrónico*” es un instrumento que facilita las transacciones que sirve fundamentalmente como medio de pago. Asimismo, cabe precisar que el dinero electrónico es la conversión del dinero real en dinero electrónico y la reconversión del dinero electrónico a dinero real. A través del cual se realiza diferentes operaciones como enviar, recibir, realizar pagos, comprar productos de forma simple, segura y económica a través del celular (Trivelli, 2018).

Según el gerente comercial de Pagos Digitales Peruanos S.A. Miguel Arce, parte de las operaciones que actualmente se realizan con BIM, ya se podrá realizar desembolsos de microcréditos y repago de microcréditos.

5.1.2 Las ventajas y desventajas del dinero electrónico

De acuerdo a la opinión de la jefa del Dpto. de Microfinanzas de la SBS, el “*dinero electrónico*” propicia cambios sustantivos en la mejora de transacciones, reduce

los costos de transacción, reduce los riesgos en que incurren las personas al hacer las transacciones con dinero en efectivo (Sotomayor, 2018).

Asimismo, la presidenta de Pagos Digitales Peruanos S.A. Sr. Carolina Trivelli, comenta que la propuesta de valor es ahorrar tiempo, costo, velocidad y seguridad a las transacciones y sobre todo que la gente no cargue dinero en los bolsillos.

Se afirma también que la fortaleza más grande es la colaboración de todas las entidades que participan en la iniciativa y la interoperabilidad. Es decir, independientemente de la entidad financiera elegida funciona de igual forma, en cualquier dispositivo, desde la gama baja o gama alta (Arce, 2018).

Por el contrario, existen algunas limitaciones como es en el monto de las transacciones, es decir que existe un límite por cada transacción, esto se debe básicamente porque el congreso quería asegurarse de que el “*dinero electrónico*” fuera un instrumento para la inclusión financiera, por lo tanto, se maneje montos pequeños. (Sotomayor, 2018). Al mismo tiempo la presidenta de Pagos Digitales Peruanos S.A., el dinero electrónico es nuevo que se tiene que aprender a usar, las personas no utilizan por miedo, desconfianza a lo desconocido. Cabe resaltar que las cosas que involucra cambios de hábitos relacionados al manejo del dinero dan más miedo porque si se equivoca está en juego el dinero y otra desventaja que tiene para el ciudadano es que ya no podrá engañar al sistema, es decir que toda la información se registra, toda la información deja huella; entonces si se quiere ocultar cosas que se hacen con el dinero, esta no es una buena idea (Trivelli, 2018).

5.1.3 Desconocimiento del dinero electrónico

Según la jefa del departamento de Microfinanzas de la SBS, al realizar la encuesta de demanda por servicios financieros a nivel nacional, el resultado no fue lo

esperado porque la gente no conocía el producto del dinero electrónico. Sin embargo, cuando se hizo la pregunta que si el dinero electrónico sería de mucha utilidad, las personas afirmaron que estarían dispuestos a utilizar este medio de pago (Sotomayor, 2018).

5.1.4 Perfil de los usuarios de dinero electrónico

Según el gerente comercial de Pagos Digitales Peruanos S.A., el perfil original al cual se dirige el dinero electrónico es el no bancarizado, aquella persona adulta que por distintas razones no tienen una cuenta bancaria, sin embargo, a medida que empezó la implementación de este medio de pago digital, el dinero electrónico sirve de igual forma a las personas bancarizadas (Arce, 2018).

Asimismo, la presidenta de Pagos Digitales Peruanos S.A., menciona que los primeros usuarios de BIM van a ser las personas más jóvenes los que tienen menos miedo a la tecnología y al uso de los medios digitales y que ellos serán los “early adopters”. Las personas que irán usando son aquellos que vean en operación; aquellos para los cuales, el valor que trae BIM es mayor (Trivelli, 2018).

5.1.5 Proyectos pilotos

De acuerdo a la presidenta de Pagos Digitales Peruanos S.A., los proyectos pilotos que se hicieron fueron fundamentales. Con respecto a ello, los proyectos que se hicieron en los distritos cusqueños de Chinchero y Andahuaylillas afirma se quiso conocer si las mujeres rurales de escasos recursos iban a ser capaces de manejar BIM. El proyecto confirmo que las personas no que tenían mucha dificultad en utilizar el dinero electrónico(Trivelli, 2018).

Por otra parte, comento que el proyecto piloto de pagos a proveedores de las empresas Lindley, Backus y Gloria fue crítica. La alta gerencia en tesorería de las casas

matrices tenían claro que había una ganancia enorme para sus empresas de pasar los pagos de sus pequeños comercios a un sistema de pagos electrónicos, sin embargo, esas tres entidades tenían sistemas de distribución distintas que funcionan con procedimientos distintos y que esto les demandaría un costo significativo. Por el cual no se concretó exitosamente el proyecto piloto, debido a que estas empresas tendrían que cambiar todo su sistema de incentivos y de control en pagos electrónicos y demandaría una enorme inversión (Trivelli, 2018).

5.1.6 Dinero electrónico en los comercios

Según la jefa del departamento de Microfinanzas de la SBS, comento que el “*dinero electrónico*” propicia cambios sustanciales, porque trae seguridad y permite tener un manejo más ordenado del dinero (Sotomayor, 2018).

Al respecto, la presidenta de Pagos Digitales Peruanos S.A., señaló que para muchas microempresas podría traer un problema tributario, esto podría generar un conflicto porque no quieren dejar registro de todas sus ventas. Asimismo el uso del dinero electrónico se expandirá a las microempresas y pequeñas empresas, siempre y cuando estas no tengan miedo a que sus transacciones queden ser registradas, cuando tengan claro que al utilizar el dinero electrónico sea una forma de construir una historia financiera que brindará acceso a créditos, mejores productos financieros, etc. (Trivelli, 2018).

5.1.7 Diferencia entre la cuenta bancaria y la cuenta de dinero electrónico

Según la jefa del departamento de Microfinanzas de la SBS, existe una diferencia clara y objetiva sobre la relación entre la cuenta bancaria y la cuenta de dinero electrónico, aludiendo que la primera es un contrato financiero con una entidad bancaria en virtud del cual se registran balances y movimientos del dinero del cliente, con la cuenta bancaria la persona puede pagar sin usar dinero en efectivo y la segunda

es una cuenta transaccional, que no es una cuenta de ahorros, es una cuenta que permite realizar pagos, recibir dinero y enviar dinero, es una cuenta de paso que está respaldada por alguna entidad financiera (Sotomayor, 2018).

Dentro de este marco, la entidad financiera es la que custodia el dinero real que esta respalda por dinero electrónico. Asimismo el dinero electrónico es una cuenta sin costo, una cuenta muy sencilla de bajo monto que se apertura sólo con el número de DNI.

5.1.8 Transacciones de microcréditos, microseguros y microahorros con dinero electrónico.

La presidenta de Pagos Digitales Peruanos S.A, se muestra muy optimista con respecto a las transacciones con dinero electrónico. En referencia a los microahorros aún son complejos, pero que el desembolso de microcréditos y repago de microcréditos con cuotas ya se puede realizar; asimismo afirma que en la aplicación de BIM se pueden visualizar la opción de pago de préstamos; finalmente con respecto a los microseguros aún se sigue buscando al proveedor que quiera operar a través de BIM (Trivelli, 2018).

El gerente comercial de Pagos Digitales Peruanos S.A., comento que los microcréditos ya se están trabajando y que cuenta con un agente para poder conectar la plataforma, y posteriormente realizar el lanzamiento comercial, pero que a su vez existen entidades financieras que están realizando depósitos con dinero electrónico y recaudando también con la misma. Y en relación a los seguros se está tratando de conectar con una empresa que podría ser Prima, para poder empezar con el SOAT digital, y posteriormente continuar con otro tipo de productos de pequeños montos (Arce, 2018).

5.1.9 Campañas publicitarias de dinero electrónico

La Jefa del Departamento de Microfinanzas de la SBS Sr. Narda Sotomayor, manifestó que existe una campaña boca a boca, pero que a su vez afirma que es un crecimiento paulatino, pero lento; pero en la medida que se realiza las integraciones que se están terminando con el Banco de la Nación se va a difundir de manera más amplia, también manifiesta que la verdadera difusión, se está desarrollando a través de la publicidad del Facebook, porque ahí de manera natural la gente todos los días usa el Facebook, y esto puede darle bastante presencia a la marca. De la misma forma la entidad reguladora del dinero electrónico la SBS en el momento que entro en vigencia el dinero electrónico, hizo campañas acerca del uso de este medio de pago digital (Sotomayor, 2018).

Al respecto, la presidenta de Pagos Digitales Peruanos S.A., comento que en la primera fase se podría hacer campañas publicitarias para que la gente pueda utilizar con más regularidad. Posteriormente, en la segunda fase se podría realizar algunas transacciones mediante BIM, con la finalidad de incrementar orgánicamente (Trivelli, 2018).

5.1.10 El proyecto de dinero electrónico y las experiencias internacionales

La presidenta de Pagos Digitales Peruanos S.A., comento que el proyecto del dinero electrónico en el Perú se ha basado en las experiencias internacionales respecto al uso de este mecanismo de pago. Las experiencias más importantes en el mundo como son el caso de Kenia y otros alrededor del mundo, siendo quizás Kenia la más exitosa y la pionera, se hacen mención que el problema que tenía Kenia, es que existía un monopolio en el mercado de proveedor de telecomunicaciones, puesto que solo había un operador. La empresa de telecomunicaciones es quién realizaba toda la operación, además no existía ninguna regulación cuando se lanzó el proyecto. Asimismo

manifiesta que en el Perú existe una ley y esta exige la presencia de un intermediario financiero o una empresa autorizada para operar dinero electrónico, también hace mención a otras experiencias muy exitosas como es el caso de Filipinas, Bangladés que han contribuido a generar inclusión financiera de sus respectivos países (Trivelli, 2018).

5.1.11 Experiencia de dinero electrónico en Ecuador

La presidenta de Pagos Digitales Peruanos S.A, comento que la experiencia del “*dinero electrónico*” en el vecino país del norte es muy distinto, porque en Ecuador la propuesta fue totalmente centralizada y controlada por el Banco Central de Reserva de Ecuador e impuesta a los intermediarios financieros, por el contrario en el Perú la iniciativa es privada, a pesar de que hay actores del sector público como el Banco la Nación o las Cajas Municipales; pero que en definitiva es un proyecto de la industria financiera que ha contado con el apoyo del Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP(SBS), y el Ministerio de Economía y Finanzas, etc. Por el contrario en Ecuador se pretendió realizarlo por decreto, y el resultado no fue lo esperado, por ello que el proyecto no tuvo la expectativa que se esperaba. El proyecto de dinero electrónico en el Ecuador se está volviendo a relanzar y que ahora es muy parecido al del Perú, y que en esta oportunidad cuenta con la participación del sistema financiero ecuatoriano (Trivelli, 2018).

5.1.12 Diferencia entre empresas emisoras del dinero electrónico y las entidades financieras

La presidenta de Pagos Digitales Peruanos S.A., manifiesto que la diferencia entre una Empresa Emisora Dinero Electrónico (EEDe) y las entidades financieras; es que la primera es una empresa de servicios que tiene una autorización, que está supervisada por la SBS, que tiene permiso para realizar la operación. En primera instancia se entrega dinero en efectivo y la empresa emisora devuelve el mismo dinero

pero en la versión electrónica, y ello permite realizar transacciones. Las EEDE, son empresas especialmente creadas para la operación con dinero electrónico y para poder realizar sus actividades necesitan una autorización de la SBS; y que en el Perú existen cinco EEDE. Por el contrario las entidades financieras por definición son empresas emisoras de dinero electrónico y que pueden realizar la conversión de dinero en efectivo a dinero electrónico (Trivelli, 2018).

5.1.13 Dinero electrónico (BIM) como instrumento de inclusión financiera.

La presidenta de Pagos Digitales Peruanos, comento que el “*dinero electrónico*” se podría configurar como herramienta de inclusión financiera, porque el panorama del mercado financiero según los últimos datos de inclusión financiera de Findex el 43% de los peruanos tienen al menos una cuenta y que el 57% no tiene una cuenta bancaria formal, por lo tanto existe mercado potencial. Los medios digitales están penetrando el mercado, pero todavía menos del 9% de los peruanos usa internet para hacer algún pago o una compra, en conclusion existe mucho espacio para buscar otras soluciones, una de ellas es el dinero electrónico (Trivelli, 2018).

Asimismo, según la Jefa del Departamento de Microfinanzas de la SBS, el proyecto del dinero electrónico ha tenido una demora porque a diferencia de otros países como Kenia, el sistema financiero peruano no es tan subdesarrollado, en Kenia no existía otro medio para realizar operaciones, o la forma de hacer sus transacciones era muy ineficientes, en el caso peruano el sistema financiero no es tan incipiente (Sotomayor, 2018).

5.1.14 Los desafíos claves de dinero electrónico (BIM)

La presidenta de Pagos Digitales Peruanos S.A., comento que para los nuevos desafíos del dinero electrónico se necesita asegurar que la propuesta de valor de BIM coincida con la propuesta de valor que necesita cada usuario. Existe una propuesta de

poder extender el uso del dinero electrónico a servicios de agua, luz y telefonía; considerando lo mencionado anteriormente para poder pagar el servicio de agua, se tiene que afiliar a la empresa prestadora del servicio de agua potable, se tiene que convencer a los proveedores del servicio de agua y los usuarios que pueden realizar sus pagos utilizando el dinero electrónico (Trivelli, 2018).

El gerente comercial de Pagos Digitales Peruanos S.A., menciona que el “*dinero electrónico*” podría emplearse para el pago de redes, pagar planillas a través de esta herramienta, asimismo comenzar a realizar trabajos con el sector gobierno para los programas sociales o viáticos del sector público, todas las propuestas alineadas hacia los planes para el segundo semestre del año 2018 (Arce, 2018).

5.1.15 Proyecto piloto de San Juan de Lurigancho

La presidenta de Pagos Digitales Peruanos S.A., comento que proyecto piloto de San Juan de Lurigancho sigue creciendo, y que hasta la fecha existe un número de bodegas, pequeños negocios, restaurantes donde se puede pagar con dinero electrónico. Posteriormente se comenzó a experimentar en otros lugares como es el caso del cono Norte y en provincias. Es importante destacar que en provincias ya tiene varias iniciativas creciendo por impulso de los propios emisores; asimismo hace una énfasis en Caja los Andes, entidad financiera en su zona de acción ha creado Bimer, entidades que funcionan como sus agentes superusuarios, que cuentan con el servicio y que realizan las transacciones en nombre de otros (Trivelli, 2018).

5.1.16 Integración de las entidades públicas hacia el dinero electrónico

La presidenta de Pagos Digitales Peruanos S.A., menciona que existe una oportunidad para que otras entidades públicas se integren al uso del dinero, debido a que este medio de pago representa un servicio que podría facilitar la forma de realizar las transacciones, asimismo afirma que persiste una tarea para poder convencer a otras

entidades del sector gobierno que puedan usar este instrumento, se tiene que descubrir para qué sirve la herramienta y en la medida que se tenga claro para qué sirve, se puede utilizar con más regularidad. Asimismo sugiere que existan otras iniciativas de dinero electrónico para generar una competencia de mercado para BIM; y no exista un monopolio, esta situación haría más interesante el proyecto, se difundiría con más regularidad, además obligaría a Asbanc a mejorar cada vez más su producto, y todo ello con la finalidad de generar un ecosistema de pagos digitales (Trivelli, 2018).

5.1.17 Afiliaciones y transacciones con dinero electrónico

El gerente comercial de Pagos Digitales Peruanos S.A., menciono que las afiliaciones realizadas hasta ahora con dinero electrónico llega a los 430,000 afiliados, por el contrario el número de las transacciones llega solamente a los 382,000 al mes de mayo del año 2018. A nivel desagregado sigue siendo la ciudad de Lima, la que representa el 50% de las transacciones, pero cada vez son las provincias, sobre las del sur peruano como Puno, Arequipa y Cusco que están empezando con fuerza a incrementar el número de transacciones a iniciativa de los propios emisores quienes laboran en esas zonas (Arce, 2018).

5.1.18 Incentivos a los Bimer y la capacitación los agentes corresponsales

El gerente comercial de Pagos Digitales Peruanos S.A., comento que PDP está aplicando una política de incentivos económicos a los Bimer al momento de comenzar a utilizar el dinero electrónico, posteriormente cuando se adaptan al nuevo medio de pago este incentivo se reduce paulatinamente ya que beneficios económicos son temporales, pero a pesar de ello los estímulos son muy considerables (Arce, 2018).

Con respecto a la capacitación de los agentes corresponsales, La presidenta de Pagos Digitales Peruanos S.A, menciono que el proyecto de dinero electrónico (BIM) trabaja con 24 entidades financieras y que los agentes corresponsales no dependen

directamente de PDP, ya que son agentes que tienen un contrato con la entidad financiera con la que trabajan. En otras palabras los agentes del BCP los capacita el personal del BCP, los agentes de Interbank los capacita el personal de Interbank, y así específicamente. La entidad promotora del dinero electrónico lo único que hace es brindar un conjunto de materiales, pero depende de cada entidad financiera de realizar las correspondientes capacitaciones a los agentes corresponsales (Trivelli, 2018).

5.2. Análisis cuantitativo

5.2.1 Muestreo no probabilístico censal

Al no encontrar suficientes propietarios de las Mypes que utilicen el dinero electrónico por el muestreo no probabilístico por cuotas, se recomendó realizar el muestreo no probabilístico censal para cubrir toda la población que utiliza el dinero electrónico. Para ello se recurrió a las diferentes entidades financieras con la finalidad de recabar información acerca del uso del dinero electrónico. Después de una búsqueda se encontró que los clientes de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes utilizan este medio de pago, la muestra se aplicó a las siete personas que utilizan el dinero electrónico, siendo esta la población total que utilizan el dinero electrónico para el periodo del primer trimestre del año 2018.

5.2.1.1 Datos demográficos

a) Edad

De acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas, la distribución de las edades se presenta de la siguiente manera:

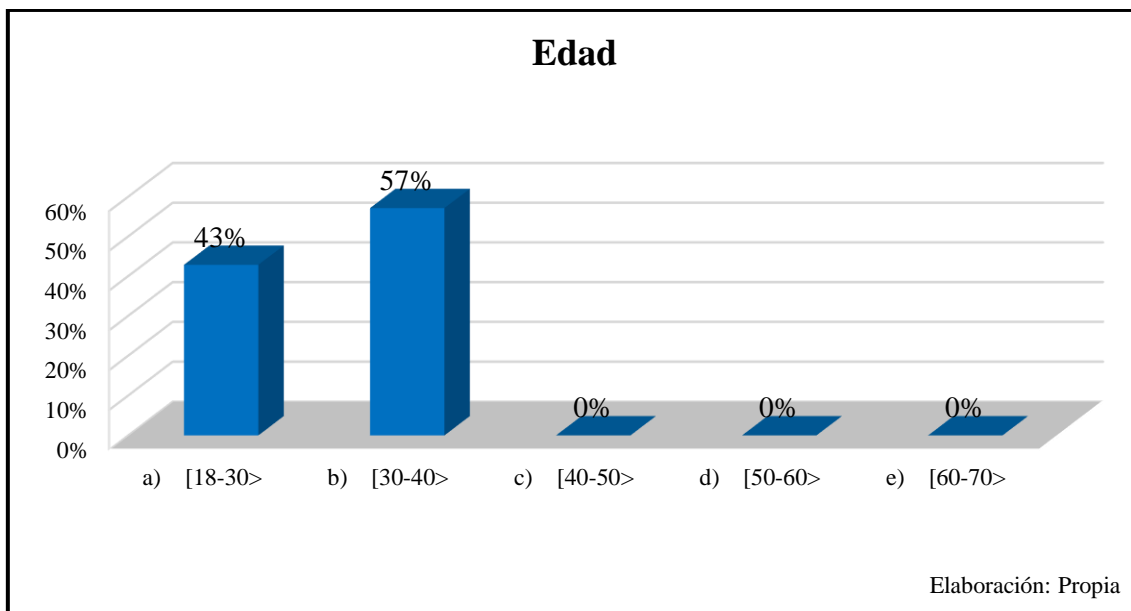


Figura 26: Edad

Análisis e interpretación

Según la figura N° 25, las edades de los propietarios de las Mypes oscilan entre 30 y 40 años representando un 57%, los dueños de las Mypes que tienen entre 18 y 30 años de edad representan un 43% de los encuestados.

Más de la mitad de los propietarios de las Mypes de la provincia del Cusco tienen entre 30 y 40 años de edad, lo que indica que entre estas edades se encuentran una mayor actividad económica.

b) Género

De acuerdo a las encuestas realizadas, el género que predomina es el género femenino, como se muestra en la siguiente figura:

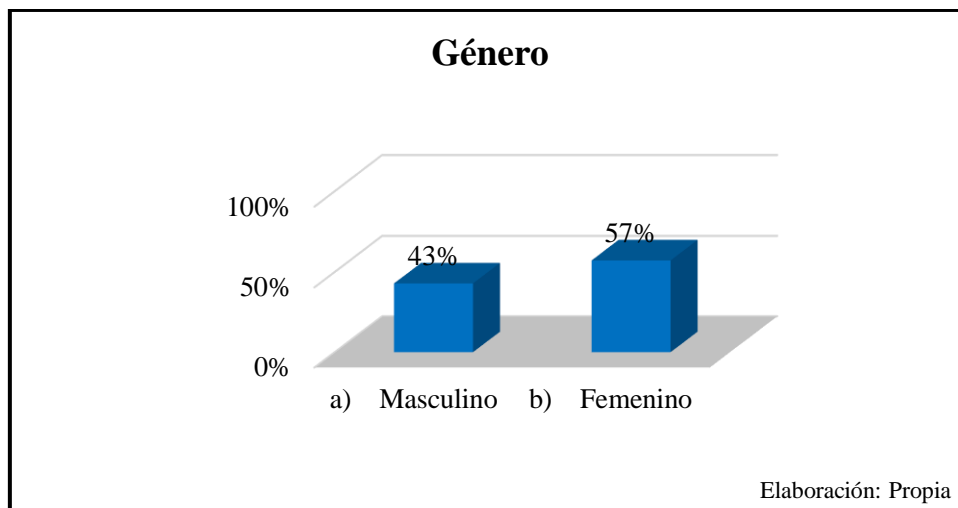


Figura 27: Género

Análisis e interpretación

Según la figura N° 26, el grupo mayoritario de los encuestados son del sexo femenino con una participación de 57% del total, por otro lado el 43 % de los propietarios de las Mypes son del sexo masculino.

c) Nivel educativo

El nivel educativo de los encuestados se divide de la siguiente manera:

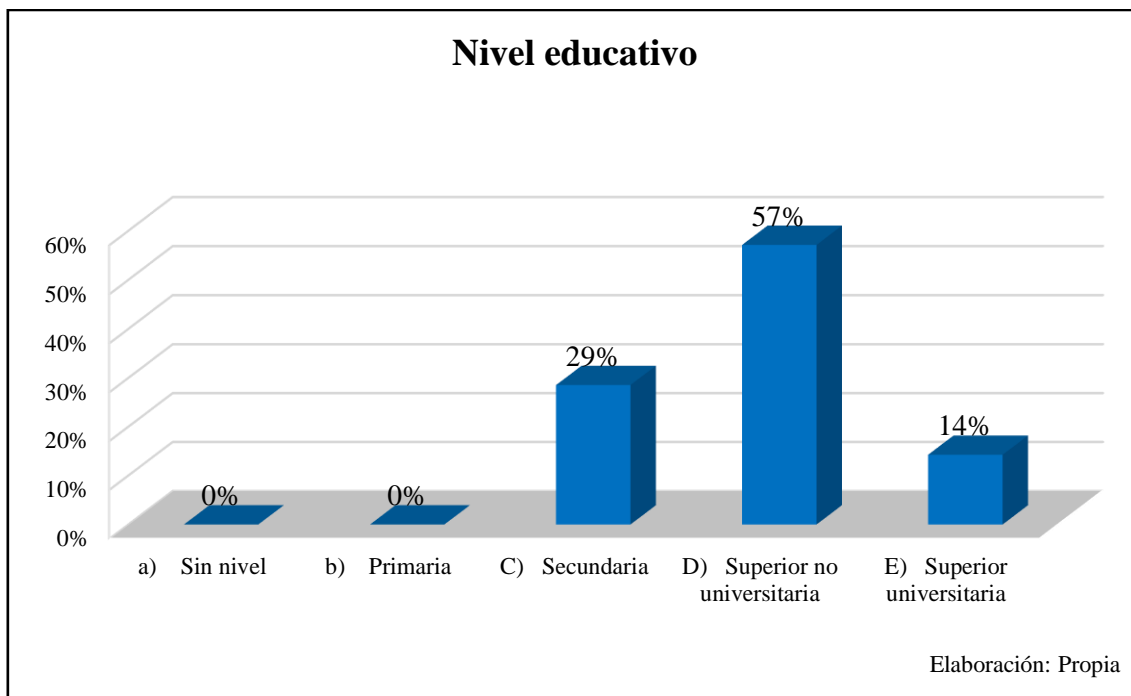


Figura 28: Nivel educativo

Análisis e interpretación

Según la figura N° 27, el 57% de los encuestados tiene un grado de instrucción de superior no universitaria. Así mismo el 29% de los encuestados tienen el grado educativo de secundaria, con una menor participación se encuentran los encuestados que tienen una educación superior universitaria con una participación del 14% del total.

Cabe resaltar que la mayoría de los dueños de las Mypes tiene un grado de instrucción de superior no universitaria y universitaria.

d) Actividad empresarial

La actividad empresarial de los encuestados se agrupó en los siguientes rubros:

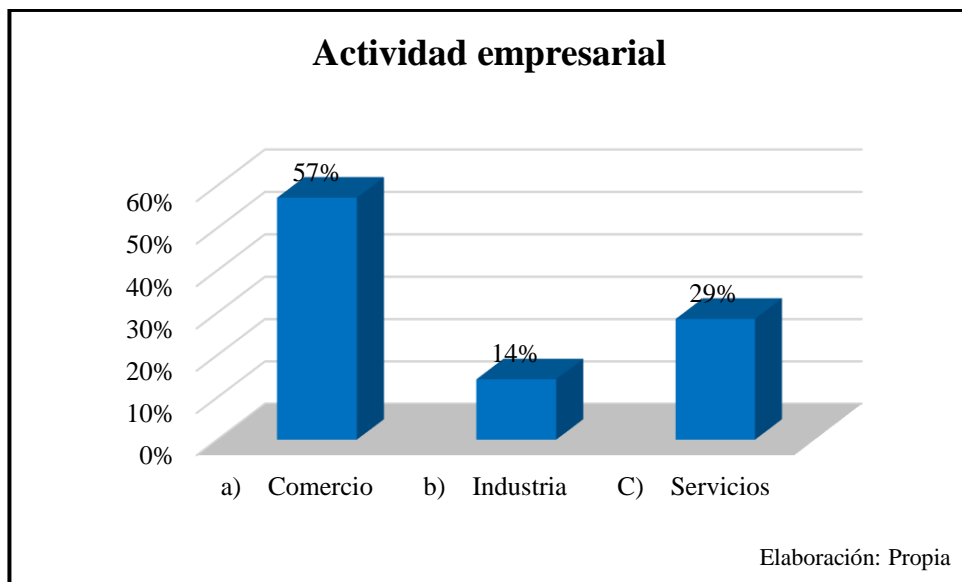


Figura 29: Actividad empresarial

Análisis e interpretación

Según la figura N° 28, la actividad más importante es el comercio con el 57%, seguida de la actividad servicios que acumula una participación del 29%. Con una menor participación se encuentran la actividad industrial que registra una participación del 14% de la muestra encuestada.

La mayoría de las Mypes se dedica principalmente al comercio, de lo cual se puede deducir que esta es la actividad económica más importante de la provincia de Cusco.

e) Tiempo del negocio

De acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas, la siguiente figura muestra el porcentaje de tiempo que tienen los propietarios de las Mypes con sus negocios.

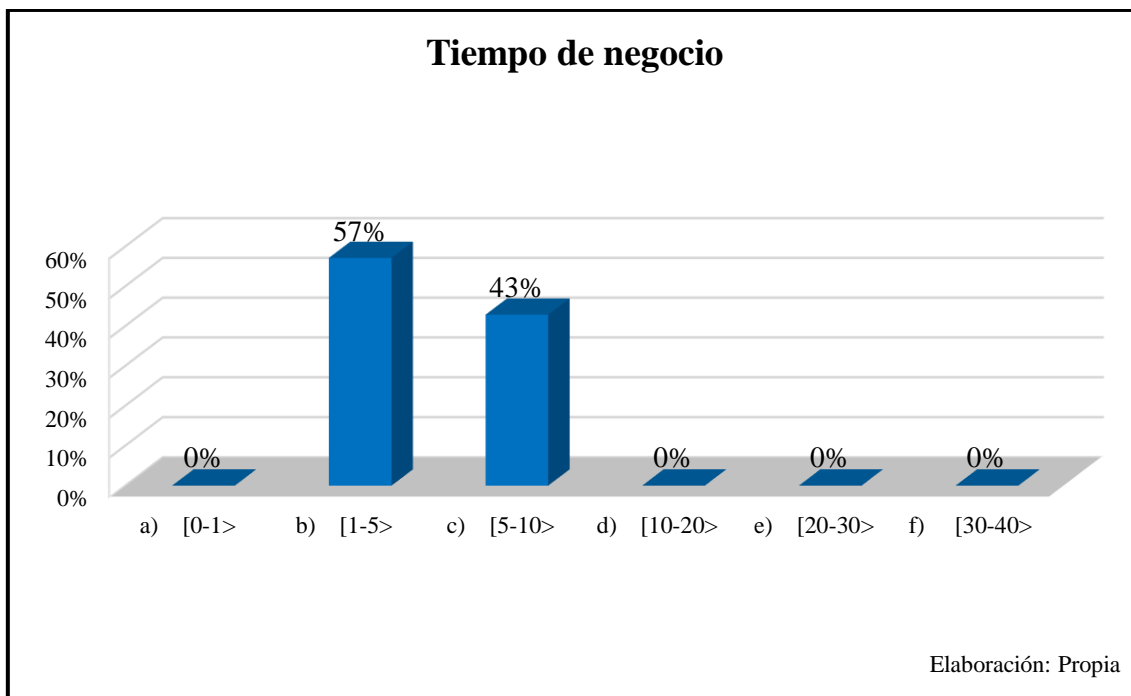


Figura 30: Tiempo del negocio

Análisis e interpretación

Según la figura N° 29, el tiempo de vida de las Mypes de la provincia del Cusco se encuentran entre uno y cinco años de edad con una participación del 29%, seguido se encuentran las Mypes entre cinco y 10 años de vida que representan un 43% de la muestra encuestada.

De las afirmaciones anteriores, se observa que el promedio de las Mypes es de uno a cinco años, lo que indica que aún son nuevas, pero tienen tendencia hacia la madurez.

f) Número de trabajadores

En la siguiente ilustración se observa el número de trabajadores que cada microempresario tiene

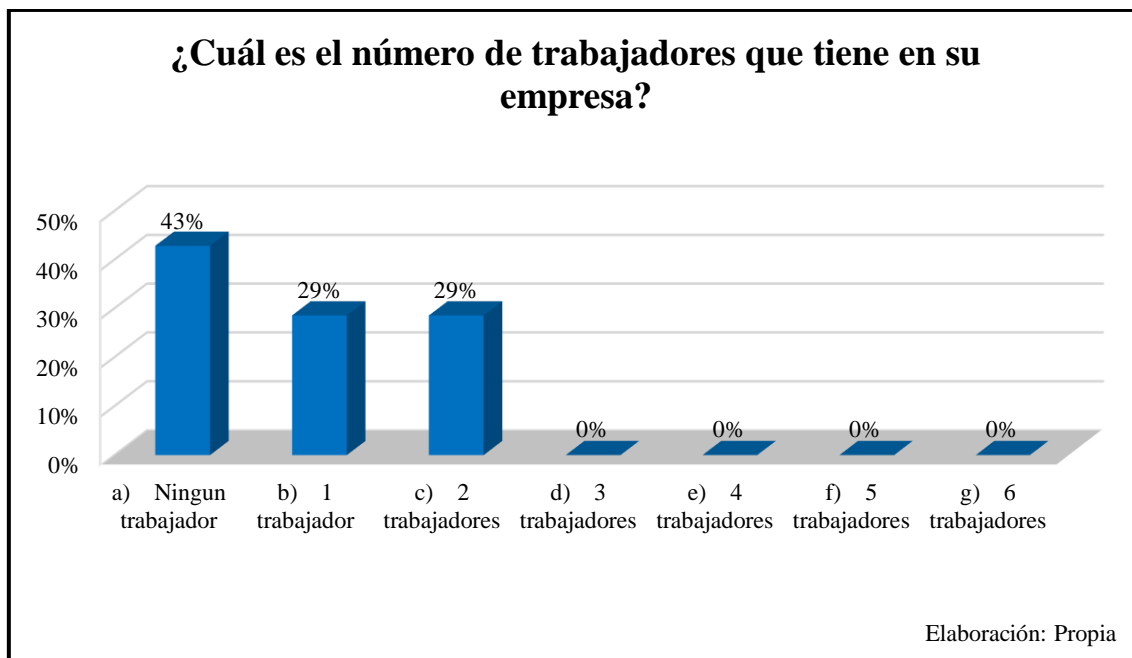


Figura 31: Número de trabajadores

Análisis e interpretación

Según la figura N° 30, se afirma que el 43% de las Mypes de la provincia del Cusco no cuentan con ningún trabajador a su cargo, sin embargo, el 29% de las Mypes cuentan con un solo trabajador, mientras que 13% de las Mypes poseen dos trabajadores.

De los resultados anteriores, se observa que gran porcentaje de los propietarios de las Mypes trabaja de manera independiente y no tienen la capacidad de contratar un trabajador debido a que sus ventas son mínimas y no cuentan con suficiente capital para pagar el salario de un personal.

g) Número de clientes

De acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas, la siguiente figura muestra el porcentaje promedio de clientes que atiende las Mypes.

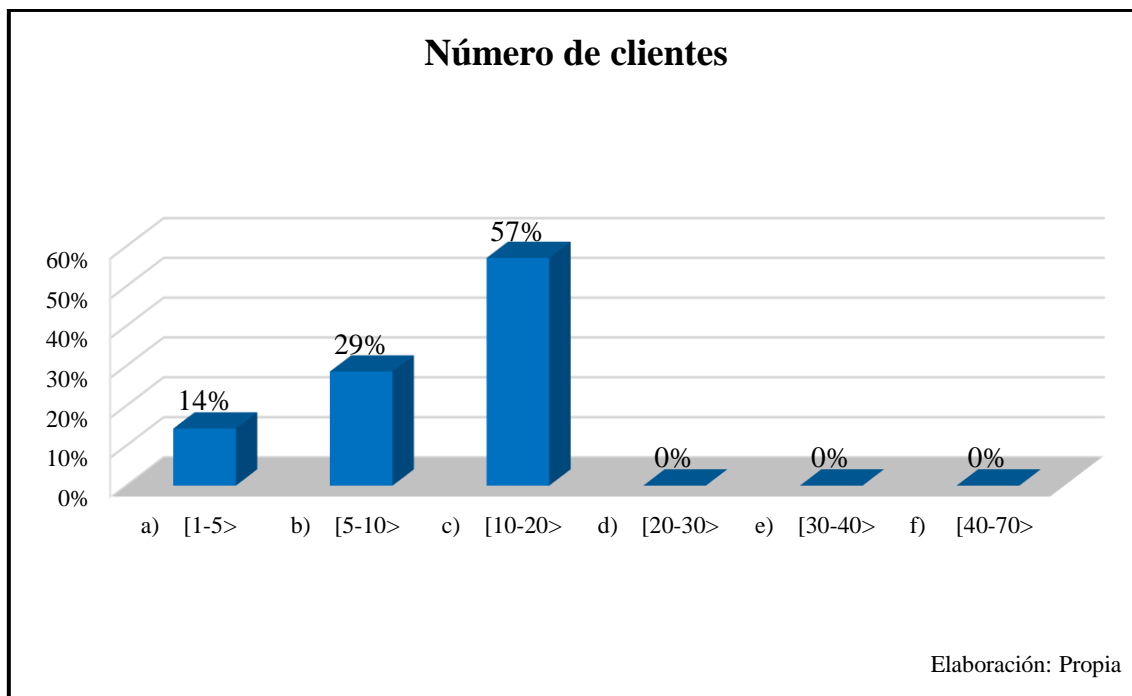


Figura 32: Número de clientes

Análisis e interpretación

Según la figura N° 31, el 57% de los propietarios de las Mypes afirman que en promedio atienden entre 10 y 20 clientes durante el día, el 29% de los dueños de las Mypes manifiestan que atienden entre cinco y 10 personas durante el día. Finalmente 14% de los propietarios de las Mypes afirman que atienden entre uno y cinco clientes durante el día.

Los resultados indican que más de la mitad de las Mypes de la provincia del Cusco atienden entre 10 a 20 clientes diariamente.

h) Ubicación de la empresa

Las Mypes se encuentran en los distritos de la provincia del Cusco, la siguiente figura muestra la distribución de las Mypes de la siguiente manera:

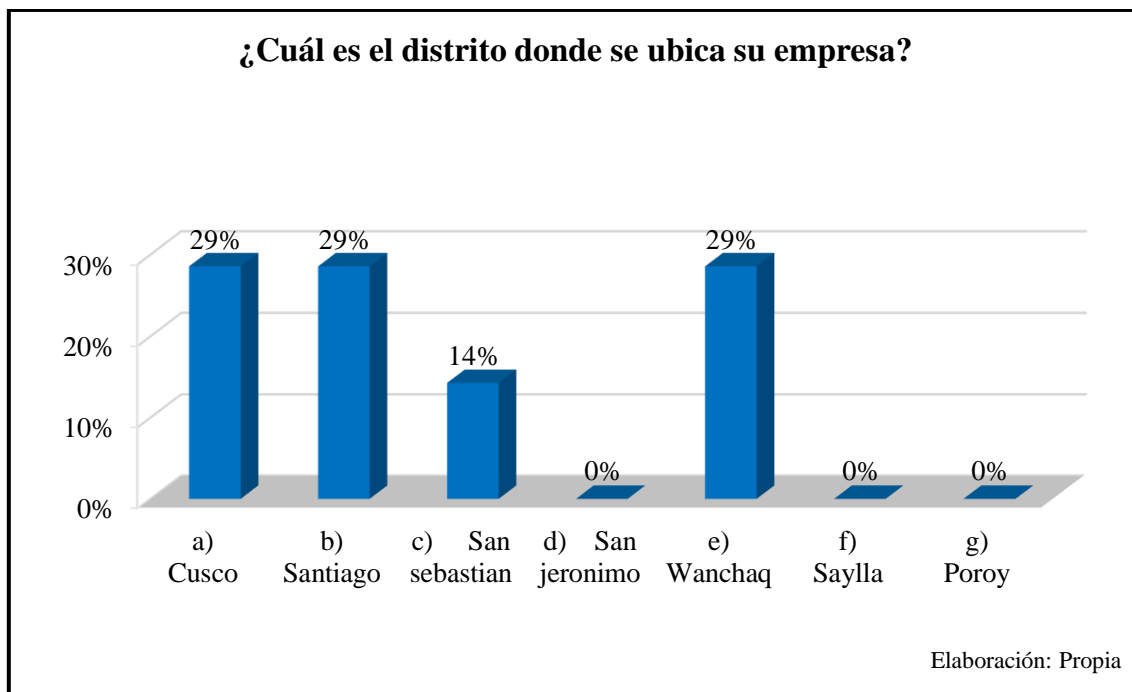


Figura 33: Ubicación de la empresa

Análisis e interpretación

Según la figura N° 32, el 29 % de las Mypes se encuentran ubicadas en el distrito de Wanchaq, asimismo con la misma participación del 29% se encuentran las Mypes ubicadas en el distrito de Cusco, de igual forma el 29% de las Mypes se encuentran ubicadas en el distrito de Santiago.

En conclusión, se afirma que, en los distritos de Cusco, Wanchaq y Santiago se encuentran gran porcentaje de las Mypes debido a que es el eje más importante de la ciudad imperial del Cusco.

5.2.1.2 Inclusión financiera

Esta variable de estudio está conformada por tres dimensiones, acceso, usó y calidad; las cuales a su vez están conformadas por varios indicadores cada uno.

a) Teléfono móvil

De acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas, la siguiente figura muestra el número de personas con teléfono móvil.

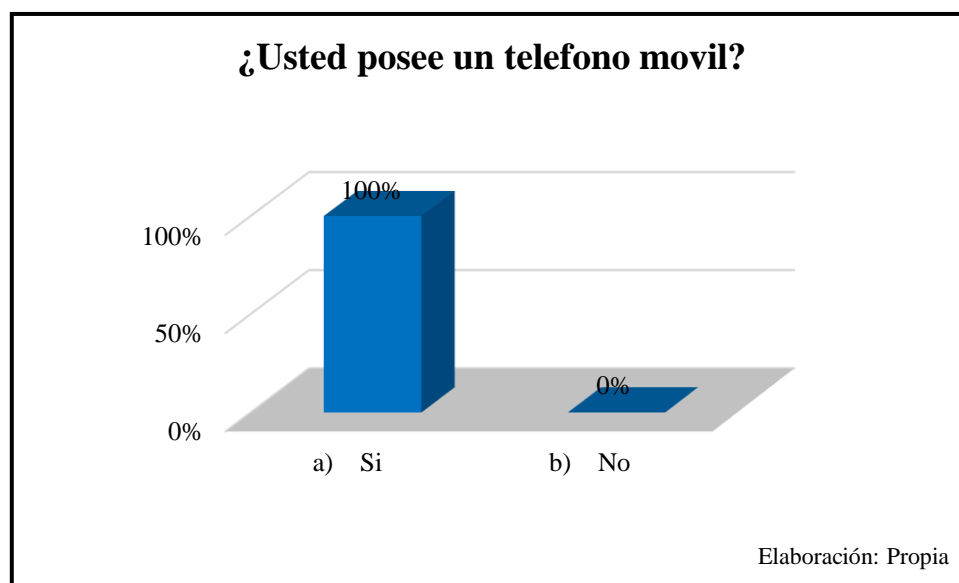


Figura 34: Teléfono móvil

Análisis e interpretación

Según la figura N° 33, con el total de participaciones se afirma que el 100% de las Mypes mencionaron tener un teléfono móvil, entre Smartphone y celulares de gama baja.

Por el cual se concluye que el crecimiento de las líneas telefónicas se debe a que hoy en día el teléfono móvil es una herramienta muy importante para diferentes actividades y que para las Mypes el teléfono móvil es un instrumento esencial en todas sus operaciones.

b) Compañía telefónica

La Compañía telefónica que más predominan en los encuestados son:

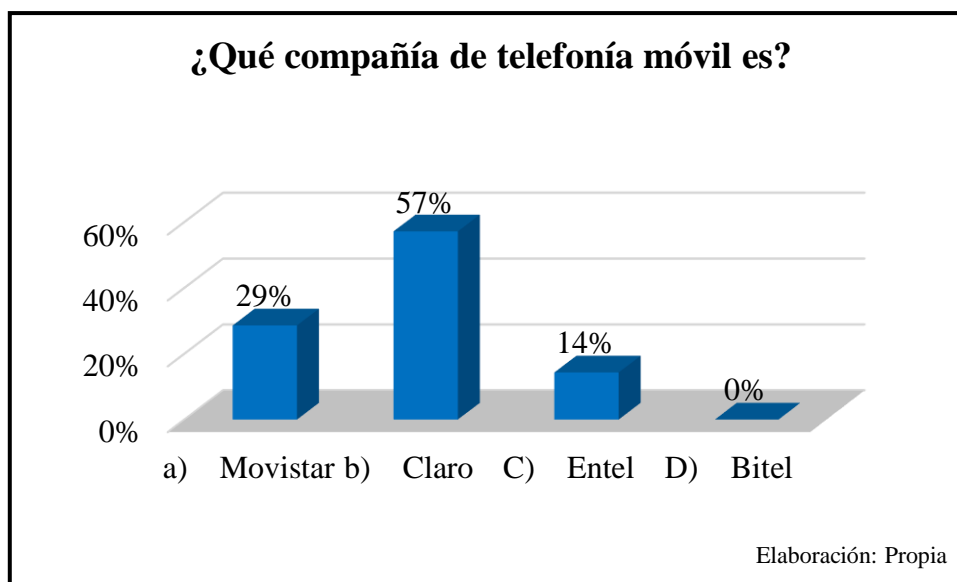


Figura 35: Compañía de telefonía

Análisis e interpretación

Según la figura N° 34, el 57% los propietarios de las Mypes utilizan el servicio móvil de la compañía Claro, mientras que el 29 % de los propietarios manifiestan que tienen una línea activa con la empresa Movistar. Con menor participación se encuentran la compañía Entel con 14% y sin ninguna participación de la compañía Bitel.

Por consiguiente, la compañía que predomina en la provincia del Cusco es la empresa Claro.

c) Señal telefónica

De acuerdo a las encuestas realizadas, la señal telefónica de los encuestados se divide de la siguiente manera:

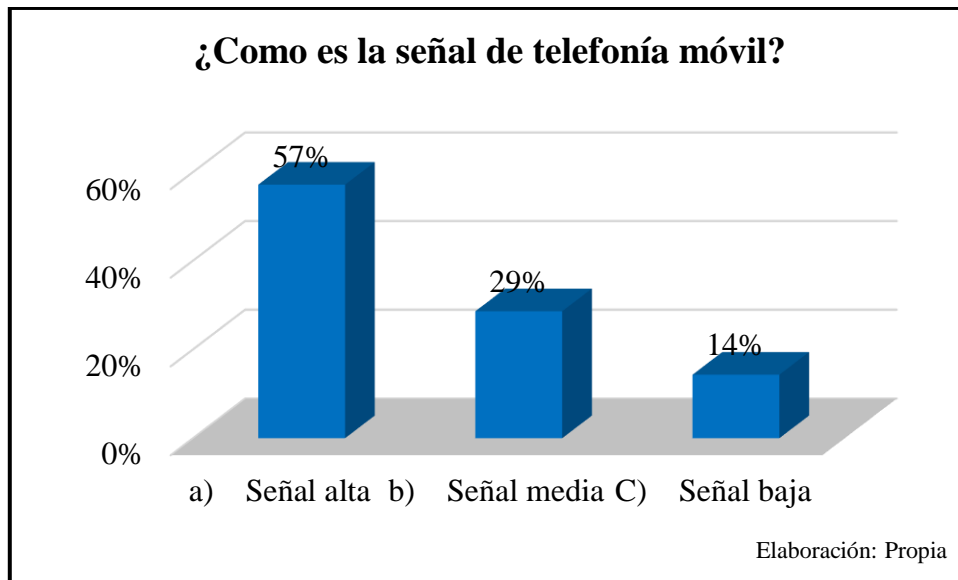


Figura 36: Señal telefónica

Análisis e interpretación

Según la figura N° 35, la percepción de los propietarios de las Mypes acerca de la señal telefónica es en la provincia del Cusco con una participación del 57%, asimismo, el 29% de los propietarios de las Mypes afirmaron tener una señal telefónica media, por el contrario, el 14% de los propietarios afirmaron tener una señal telefónica baja en referencia de cada compañía que posee.

Cabe señalar, que en la provincia del Cusco la señal telefónica se expandió y se mejoró este servicio, debido a que existe una gran competencia en las compañías de telefonía celular.

d) Número de oficinas financieras

De acuerdo a las encuestas realizadas, el número de oficinas que existen alrededor de sus centros laborales de los encuestados se divide de la siguiente manera:

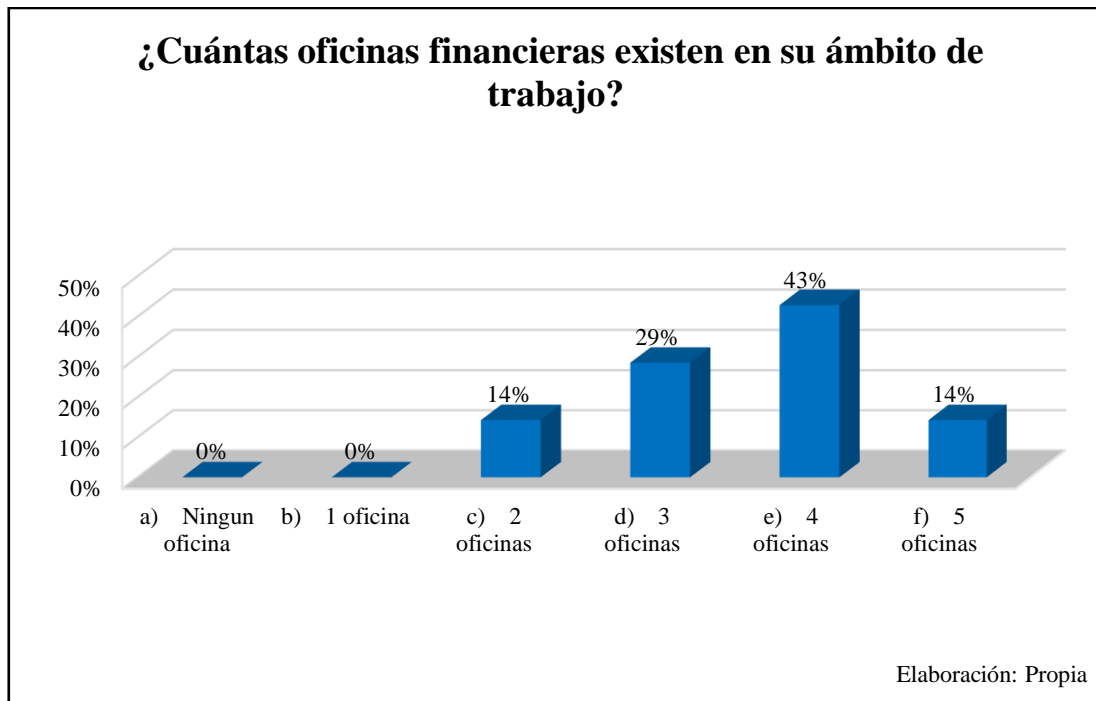


Figura 37: Número de oficinas financieras

Análisis e interpretación

Según la figura N° 36, el 43% de los dueños de las Mypes afirmaron que existen alrededor de su ámbito laboral cerca de cuatro oficinas del sistema financiero, mientras que el 29% de los encuestados señalaron que existe tres oficinas cerca de su centro de trabajo, de igual forma, el 14% de los propietarios de las Mypes afirmaron que existen alrededor de su trabajo dos oficinas y cinco oficinas para ambos casos.

Lo que indica que alrededor de sus centros laborales de las Mypes existen al menos un punto de atención de una oficina financiera, asimismo existe un alto grado de conocimiento de la red de atención de oficinas del sistema financiero.

e) Número de cajeros automáticos

De acuerdo a las encuestas realizadas, el número de cajeros automáticos que existen alrededor de sus centros laborales de los encuestados se divide de la siguiente manera:

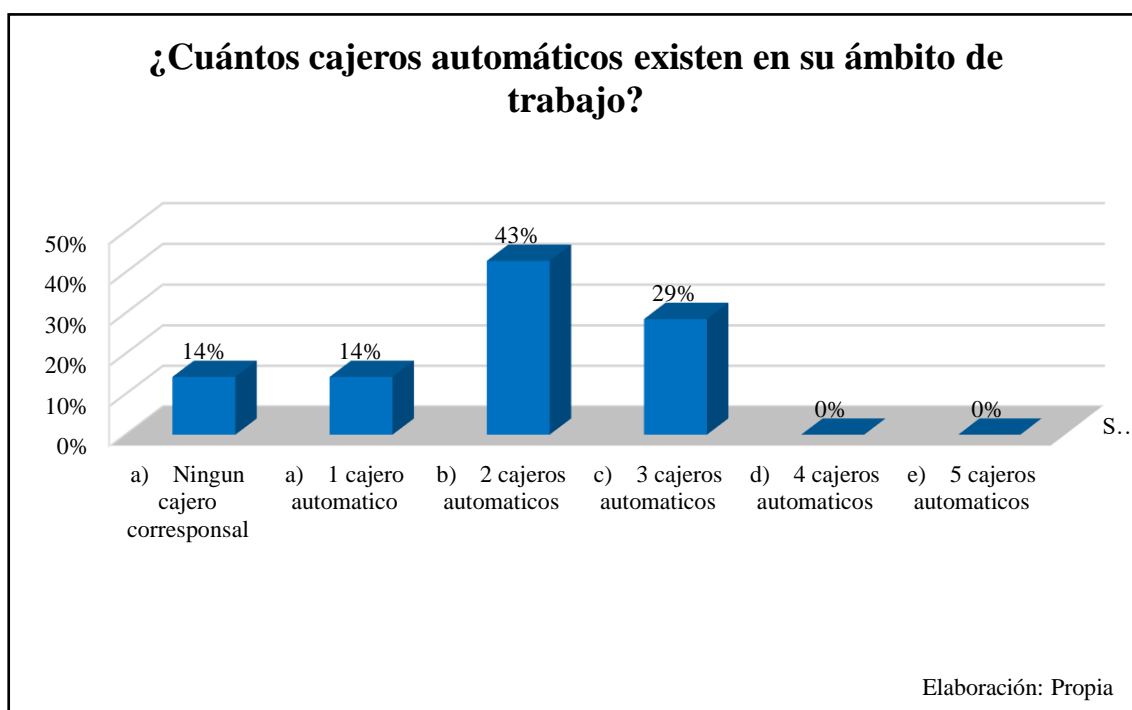


Figura 38: Número de cajeros automáticos

Análisis e interpretación

Según la figura N° 37, el 43% de los dueños de las Mypes afirmaron que existen alrededor de su ámbito laboral dos cajeros automáticos, adicionalmente, con una participación del 29% de los encuestados señalan que existe dos cajeros automáticos cerca de sus centros laborales, Por último, con menor participación del 14% de los propietarios de las Mypes afirmaron que existen alrededor de un cajero automático, al mismo tiempo se afirmó que no existe ningún cajero automático cerca de su ámbito laboral.

Los resultados indican que existen cajeros automáticos en menor proporción alrededor de su ámbito de trabajo, lo que refleja la baja penetración y poca difusión de este canal en comparación a los demás canales.

f) Número de agentes corresponsal

De acuerdo a las encuestas realizadas, el número de agentes corresponsales que existen alrededor de sus centros laborales de los encuestados, los resultados se dividen de la siguiente manera:

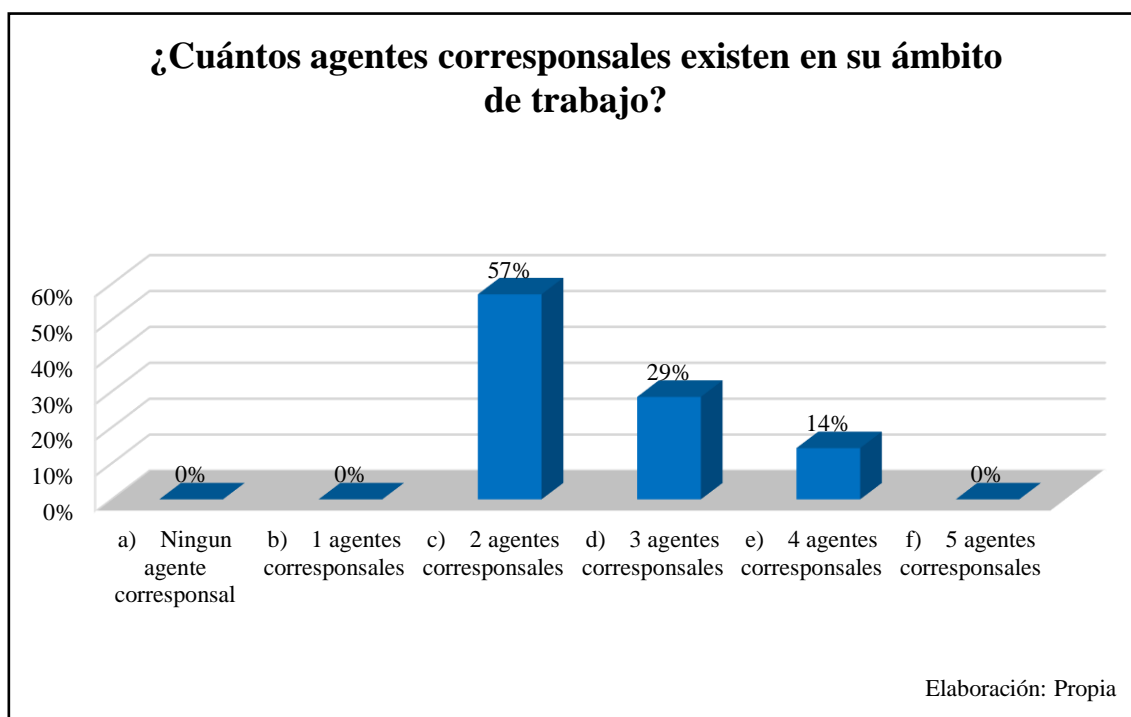


Figura 39: Número de agentes corresponsal

Análisis e interpretación

Según la figura N° 38, el 57% los dueños de las Mypes afirmaron que existen alrededor de su ámbito laboral cerca de dos agentes corresponsales del sistema financiero, del mismo modo el 29% de los encuestados afirmaron que existe tres agentes corresponsales cerca de su centro laboral y con una menor participación del 14% de las Mypes afirmaron que existen alrededor de cuatro agentes corresponsales cerca de su ámbito laboral.

Según los resultados anteriores, la mayoría de microempresarios está rodeado de agentes corresponsales en el ámbito de su trabajo, lo que indica que este canal se ha expandido adecuadamente y es el canal más cercano a su área de trabajo.

Con relación a la frecuencia de uso de los propietarios de las Mypes, los agentes corresponsales fueron utilizados en mayor número de veces en relación con las oficinas y los cajeros automáticos.

g) Uso de agentes corresponsales

La mayoría de los propietarios de las Mypes indica que utiliza los agentes corresponsales en el momento de realizar sus transacciones, los resultados se dividen de la siguiente manera:

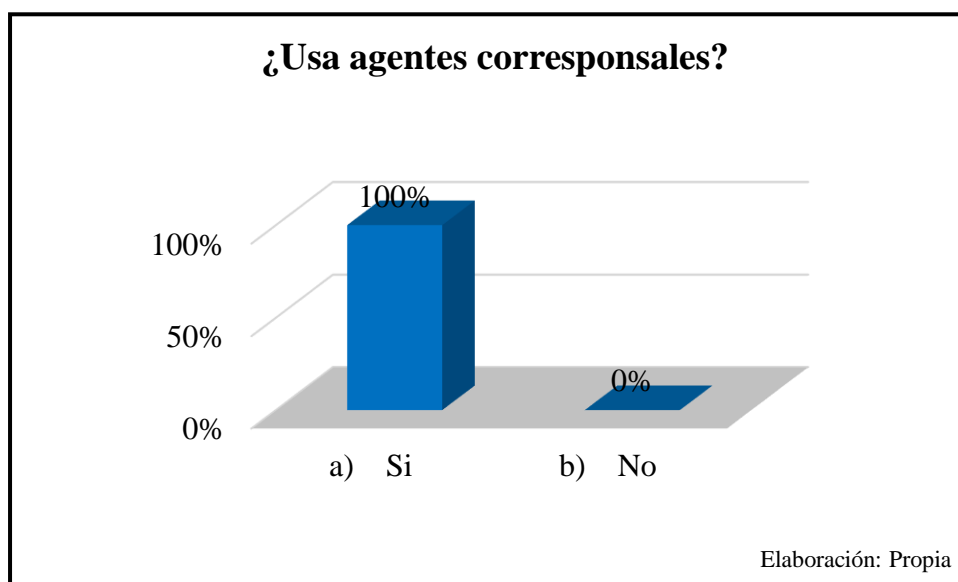


Figura 40: Uso de agentes corresponsales

Análisis e interpretación

Según la figura N° 39, Se encontró que el 100% de los propietarios de las Mypes que si utiliza el dinero electrónico indicaron utilizar los agentes corresponsales.

Los resultados nos muestran que el total de los propietarios de las Mypes utilizan este canal alternativo y que tienen una mayor interacción en relación a otros canales, sin

duda es porque estos canales se encuentran más cercanos para desplazarse de sus centros laborales.

h) Motivo de uso de agentes corresponsales

El motivo de uso de los agentes corresponsales se divide de la siguiente manera:

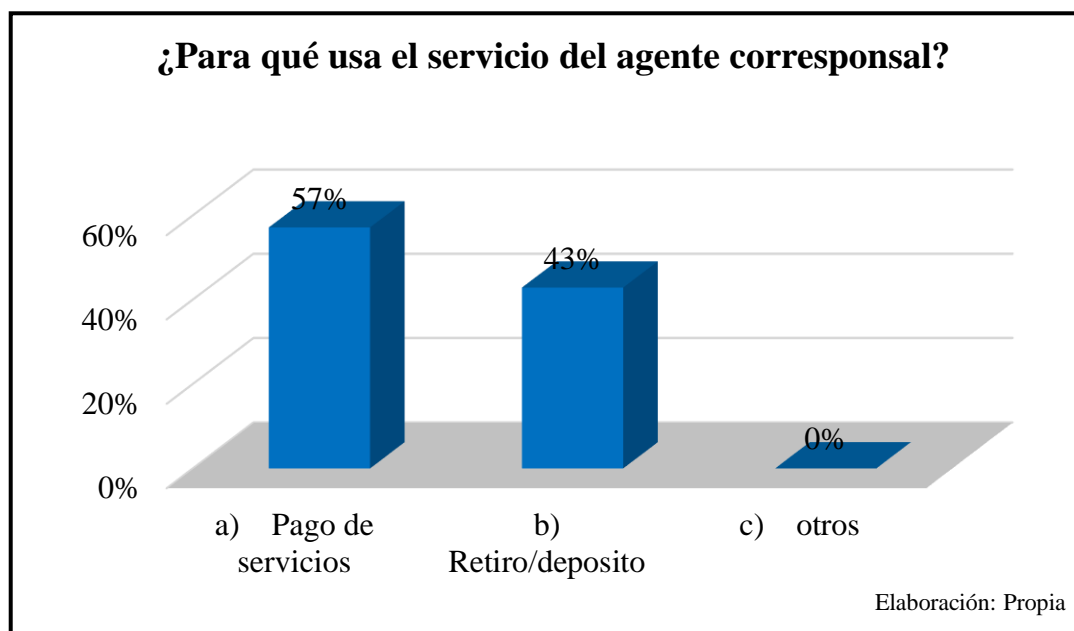


Figura 41: Motivo de uso de agentes corresponsales

Análisis e interpretación

Según la figura N° 40, los resultados de la encuesta muestran que el 57% de los propietarios de las Mypes reportaron usar los agentes corresponsales para realizar pagos de servicios, por el contrario, seguida de la transacción de envíos y recibo de dinero que acumula una participación del 43%.

Según los resultados anteriores, las operaciones más frecuentes y preferidas por los propietarios de las Mypes han sido los pagos de servicio, mediante los canales de agentes corresponsales.

i) Cuenta bancaria

De acuerdo a las encuestas realizadas, los propietarios de las Mypes si utilizan una cuenta bancaria, los resultados se muestran en la siguiente ilustración:

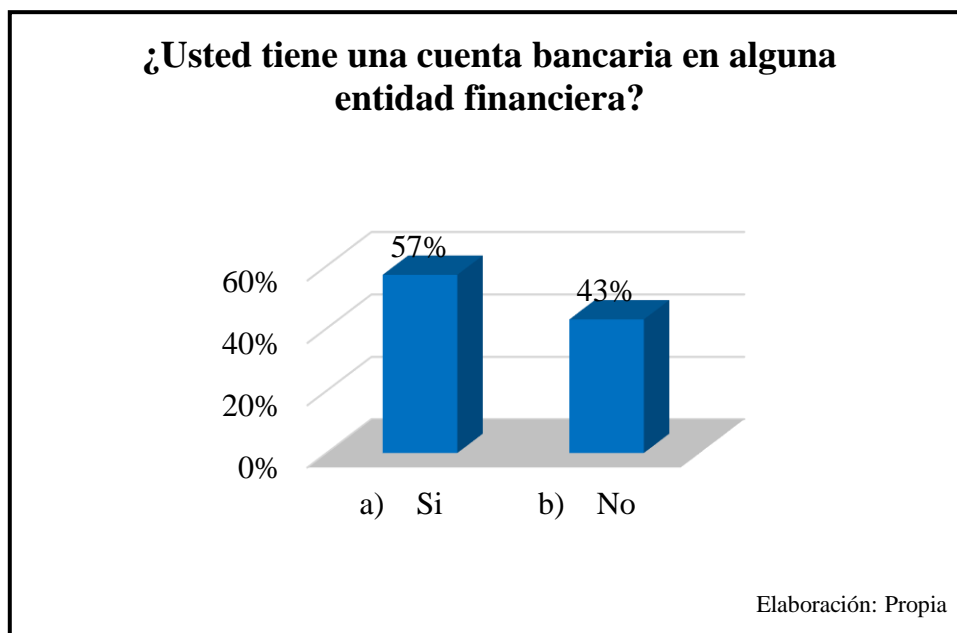


Figura 42: Usos de la cuenta bancaria

Análisis e interpretación

Según la figura N° 41, alrededor del 57% de los encuestados afirmaron tener al menos una cuenta en el sistema financiero, mientras que con una participación del 43% de los propietarios de las Mypes reportaron no tener una cuenta bancaria.

Por lo que se concluye, que gran porcentaje de los propietarios de las Mypes aún no tiene una cuenta bancaria en el sistema financiero.

j) Usos de la cuenta bancaria

De acuerdo a los datos recolectados, los usos de la cuenta bancaria con mayor frecuencia son:

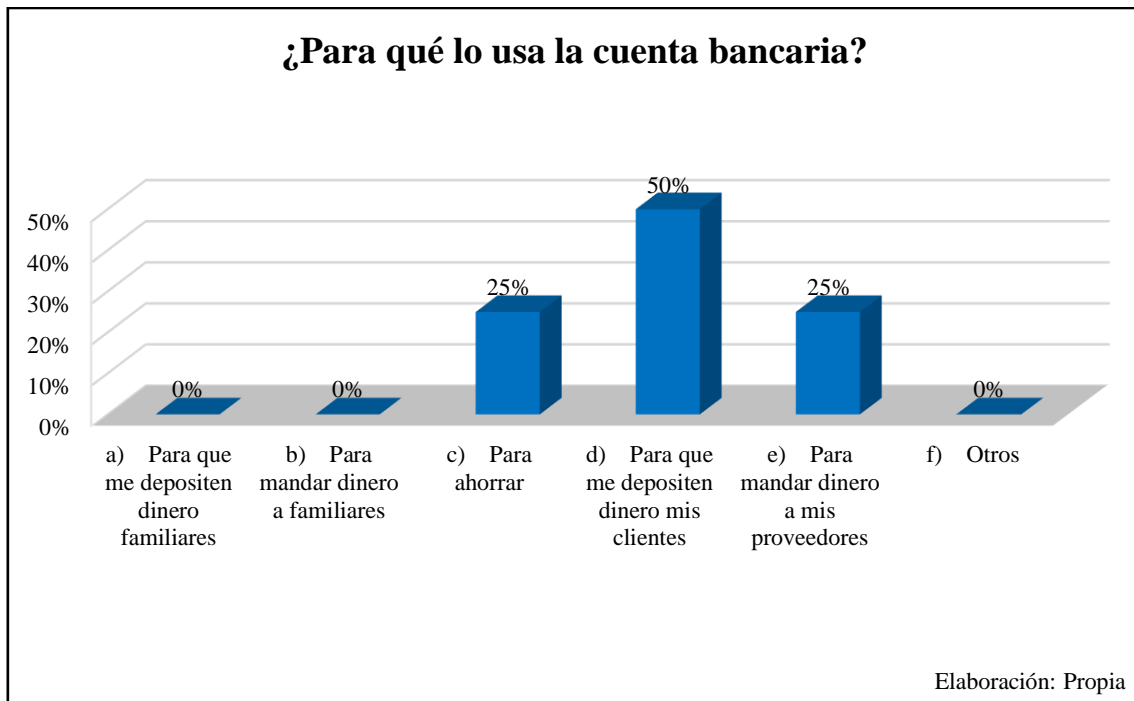


Figura 43: Usos de la cuenta bancaria

Análisis e interpretación

Según la figura N° 42, el 50% de los propietarios de las Mypes utiliza una cuenta bancaria principalmente por el motivo que le depositan dinero sus clientes, asimismo, el 25% de los encuestados utilizan para depositar plata a sus proveedores y con la misma participación los propietarios de las Mypes utilizan para ahorrar dinero

De las afirmaciones anteriores, se concluye que los propietarios de las Mypes tienen primordialmente una cuenta bancaria para que le depositen dinero sus clientes, utilizando esta herramienta como un medio de pago.

k) Motivos para no tener una cuenta

De acuerdo a los datos recolectados, las razones por el cuales los propietarios de las Mypes no tienen una cuenta bancaria son las siguientes:

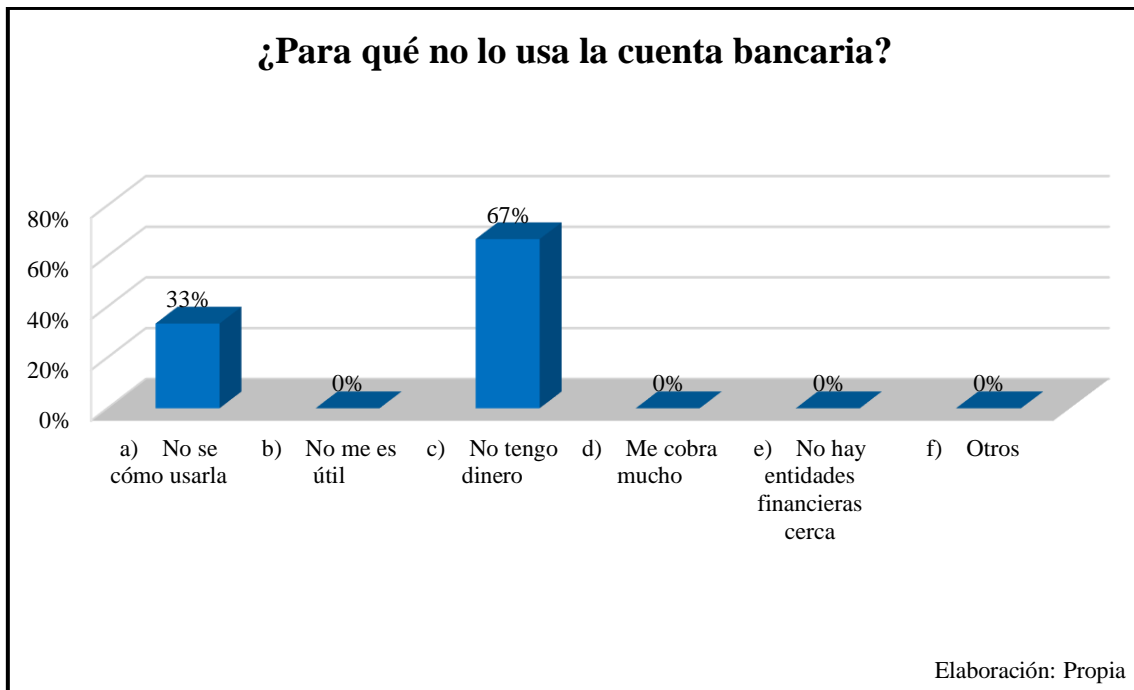


Figura 44: Motivos para no tener una cuenta

Análisis e interpretación

Según la figura N° 43, muestra que la razón principal que los propietarios de las Mypes por las que no tienen una cuenta bancaria es porque no tienen dinero que registra una participación del 67%, asimismo, el 33% afirma no tener una cuenta bancaria porque no sabe cómo usarlo.

Por consiguiente, se concluye que gran porcentaje de propietarios de las Mypes aún no tienen una cuenta bancaria por el motivo de no tener dinero debido a que invierten su dinero en mercadería.

1) Número de créditos desembolsados

Mediante este indicador podemos determinar cuál es el número de créditos que tiene un microempresario, la figura muestra las respuestas de las encuestas realizadas.

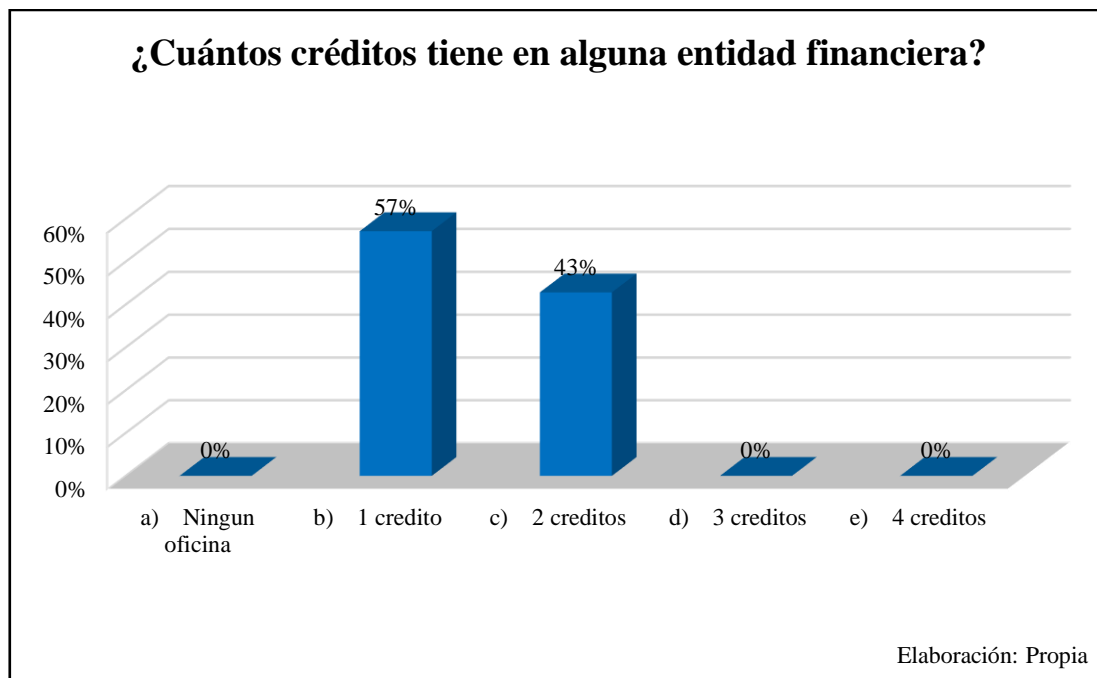


Figura 45: Número de créditos desembolsados

Análisis e interpretación

Según la figura N° 44, en relación al acceso a los créditos del sistema financiero, el 57% de los propietarios de las Mypes encuestadas manifiestan tener un crédito activo en alguna institución financiera, asimismo, el 43% de los encuestados tienen dos créditos activos en el sistema financiero.

Del enunciado anterior se afirma que el total de los propietarios de las Mypes encuestados que usan dinero electrónico que trabajan con las instituciones financieras.

m) Número de usuarios que tienen seguro

Mediante este indicador, se determina el tipo de seguro que tiene los propietarios de las Mypes, la figura muestra las respuestas de las encuestas realizadas.

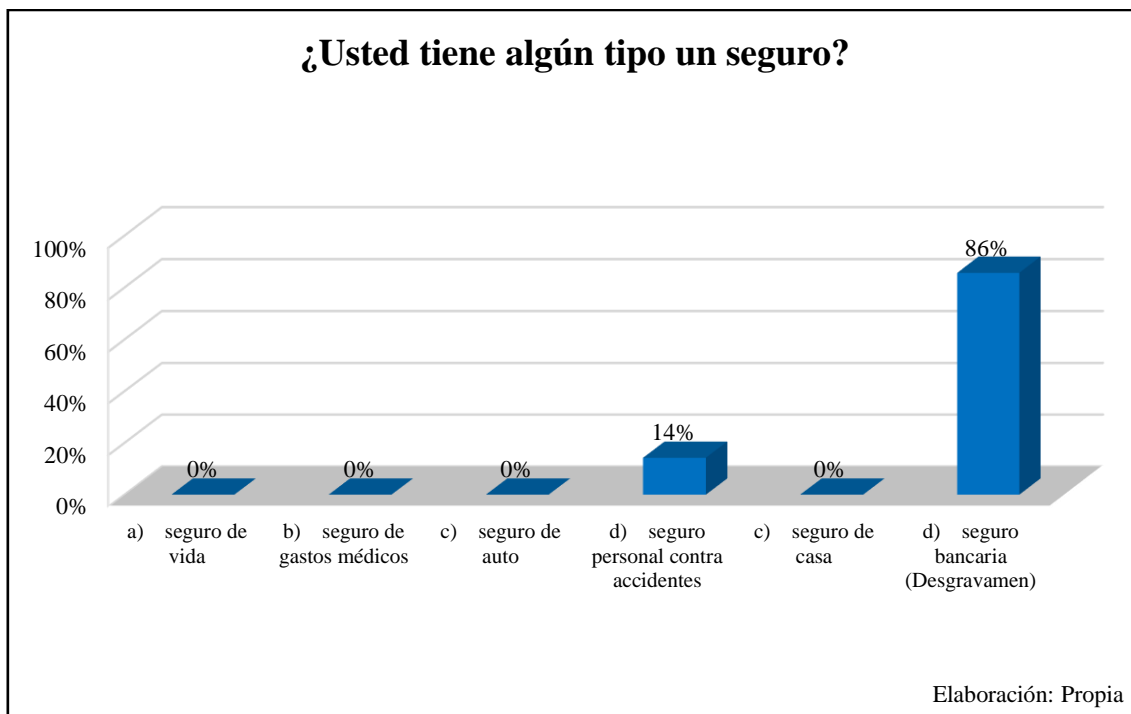


Figura 46: Número de usuarios que tienen seguro

Análisis e interpretación

Según la figura N° 45, en relación al uso actual de los servicios de seguros del sistema financiero que se ofrecen en el país, la mayoría manifiesta solo contar con el seguro de desgravamen que la institución financiera le brinda al solicitar el crédito que registra una participación del 86% del total de encuestados, mientras, el 14% representa el seguro contra accidentes.

Por consiguiente, se determina que el uso de seguros por parte de los propietarios de las Mypes es mínimo a comparación de los otros servicios financieros. Asimismo, se afirma que este servicio financiero es poco difundido por lo tanto existe desconocimiento de este producto.

n) Número de uso de banca por internet

Mediante este indicador podemos determinar el uso de la banca por internet que tiene los propietarios de las Mypes, la figura muestra las respuestas de las encuestas realizadas:

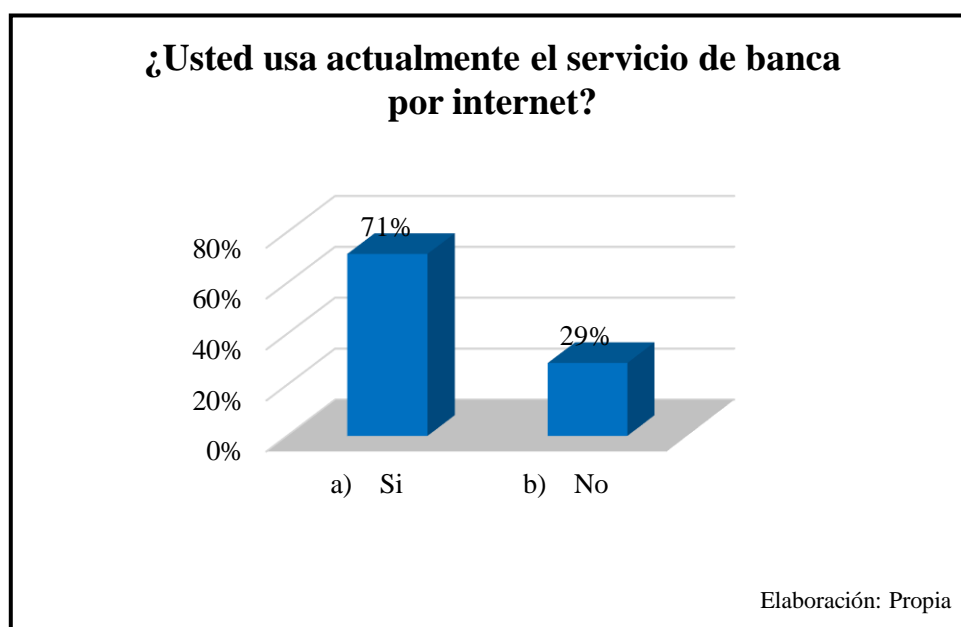


Figura 47: Número de uso de banca por internet

Análisis e interpretación

Según la figura N° 46, se afirma que el 71% de los propietarios de las Mypes encuestadas utiliza la banca por internet, por el contrario, el 29% no utiliza este canal alternativo.

Cabe resaltar que a los avances tecnológicos y la cobertura del internet aún falta la penetración de este canal financiero en los propietarios de las Mypes.

o) Número uso de banca móvil

Mediante este indicador podemos determinar el uso de la banca móvil que tiene los propietarios de las Mypes, la figura muestra las respuestas de las encuestas realizadas:

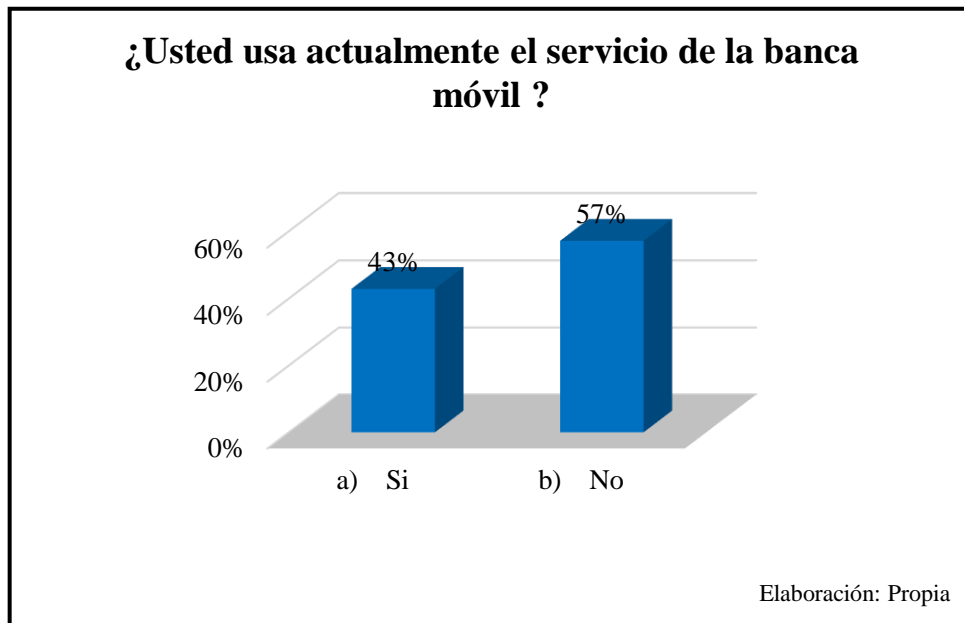


Figura 48: Número de uso de banca móvil

Análisis e interpretación

Según la figura N° 47, se afirma que solo el 57% de los encuestados no usan el servicio de banca móvil, por el contrario, el 43% usa este canal alternativo.

Con esta información se puede indicar que, a pesar de la elevada penetración de la telefonía móvil y la expansión del servicio de internet a nivel nacional, no existe un elevado uso de este canal de atención. Por el contrario, los resultados indican un reducido uso de estos canales de atención, tales como la banca por internet y banca por celular.

p) Envío de dinero al interior del país

Se presentan los resultados recogidos en las encuestas en torno al envío y recibo de dinero dentro del ámbito nacional.

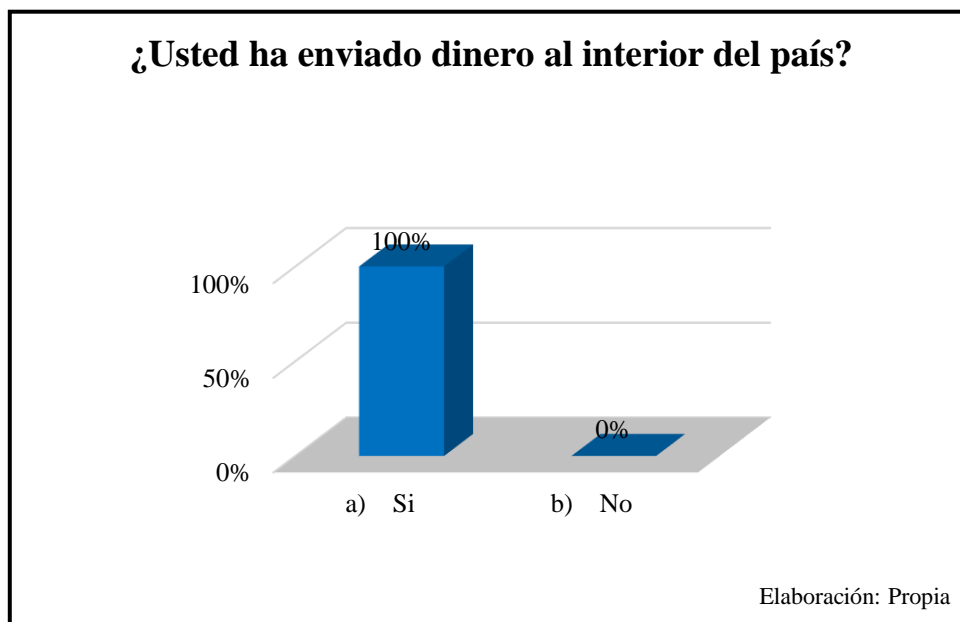


Figura 49: Envío de dinero al interior del país

Análisis e interpretación

Según la figura N° 48, se destaca que la totalidad de los encuestados ha enviado dinero al interior del país durante los últimos 12 meses.

Por consiguiente, la forma de envío se muestra de la siguiente manera:

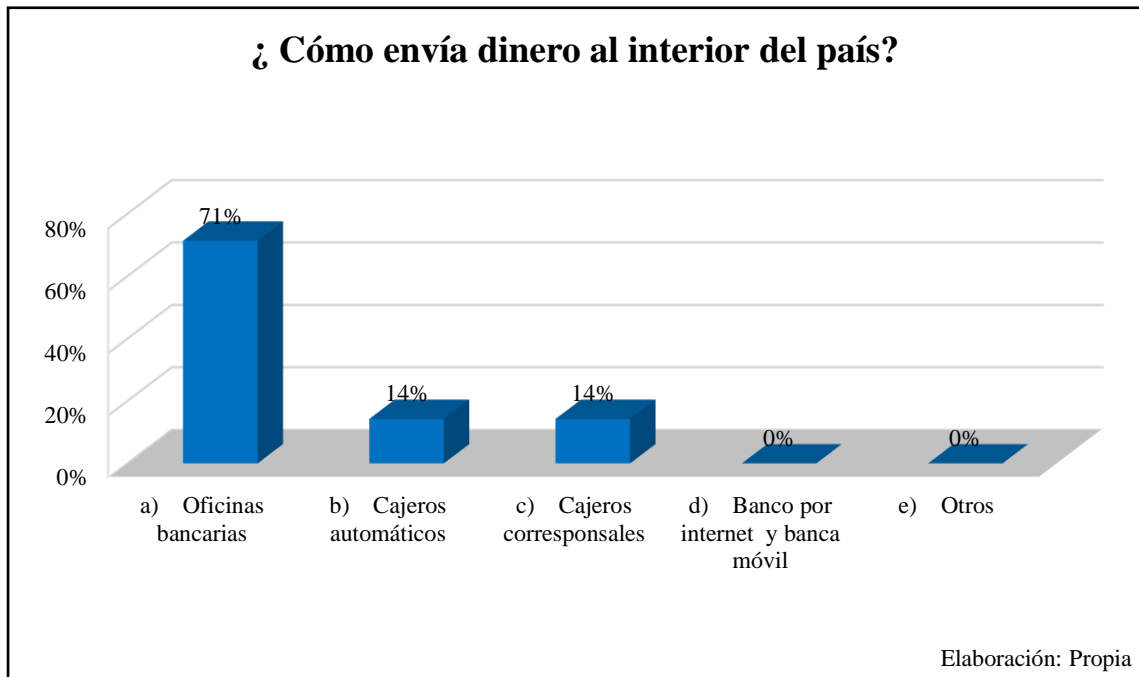


Figura 50: La manera cómo envía dinero al interior del país

Análisis e interpretación

Según la figura N° 49, se muestra que, con relación a los medios de envío de dinero, se destacó mediante el uso de oficinas bancarias con una participación del 71% del total de encuestados que han enviado dinero al interior del país, el otro canal de mayor preferencia por parte de los propietarios de las Mypes es el canal de cajeros corresponsales con un 14% y con la misma participación mediante los cajeros automáticos.

De los resultados anteriores, se desprende en primer lugar que los propietarios de las Mypes encuestados aun prefieren el uso del canal tradicional que son las oficinas bancarias.

q) Recibo de dinero al interior del país

En la siguiente figura se presentan los resultados recogidos de las encuestas realizadas en torno al recibo de dinero dentro del ámbito nacional.

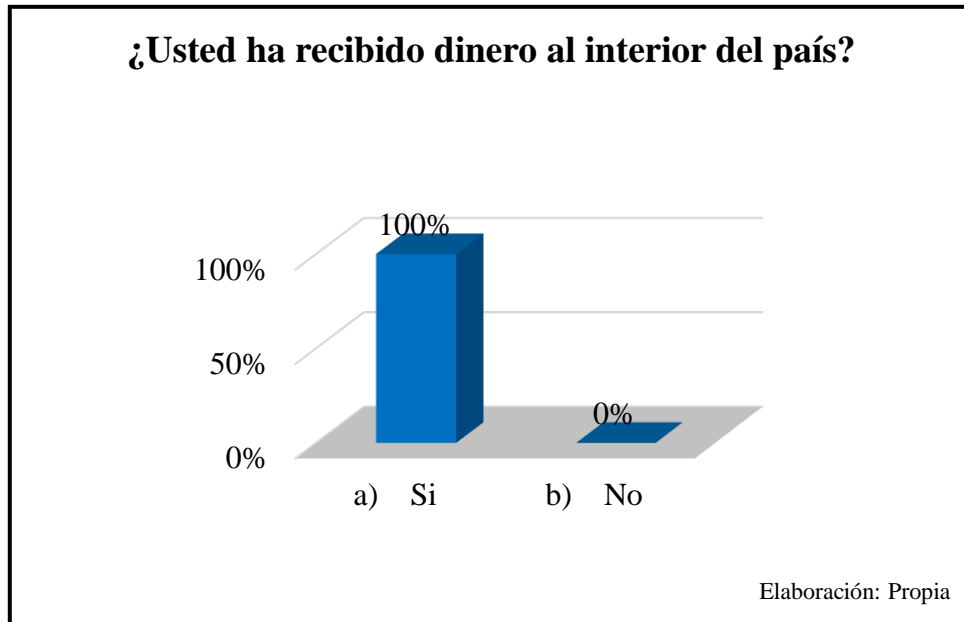


Figura 51: Recibo de dinero al interior del país

Análisis e interpretación

Según la figura N° 50, Al igual que el caso de envió de dinero, la totalidad de los encuestados ha recibido dinero al interior del país durante los últimos 12 meses.

Por consiguiente, la forma de preferencia de los propietarios de recibir dinero se muestra de la siguiente manera:

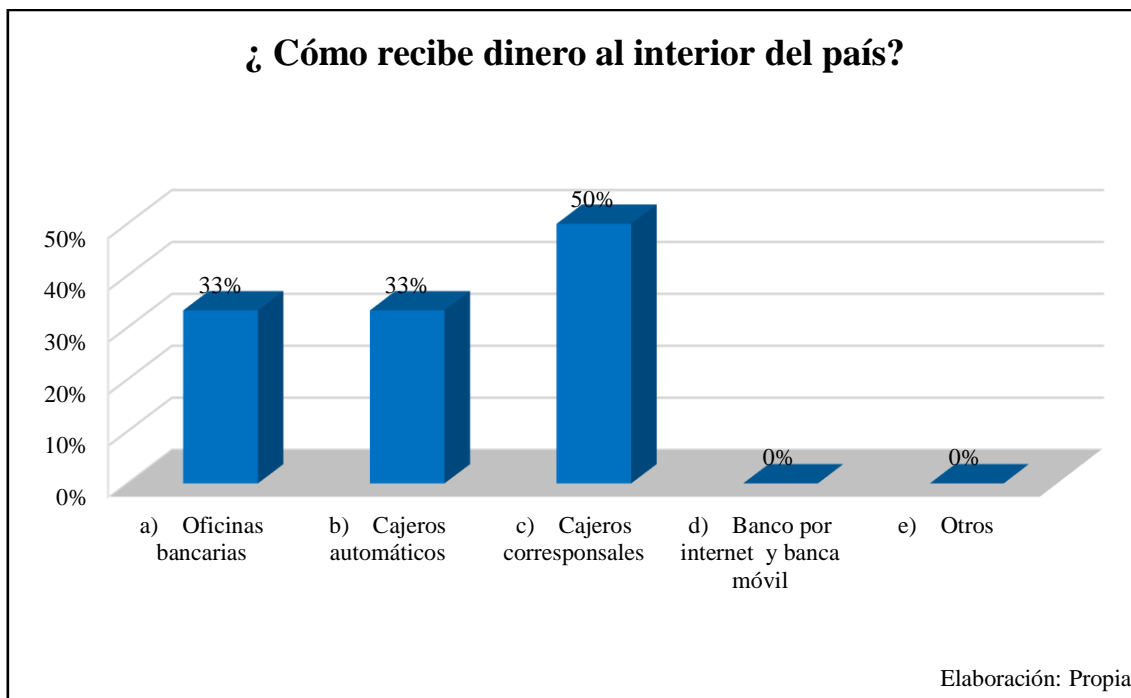


Figura 52: La manera cómo recibe dinero al interior del país

Análisis e interpretación

Según la figura N° 51, se muestra que el 50% de los propietarios de las Mypes prefieren recibir mediante cajeros corresponsales, asimismo, el 33% de los encuestados afirmaron que reciben su dinero mediante oficinas bancarias y a través de cajeros automáticos.

Lo que se puede deducir que gran porcentaje de los encuestados que usa dinero electrónico lo realiza utilizando canales alternativos en relación de la banca tradicional.

r) Número de veces que recurre a una institución financiera

Por medio de este indicador, se determina la frecuencia de uso de los propietarios de las Mypes del sistema financiero, la figura muestra las respuestas de las encuestas realizadas:

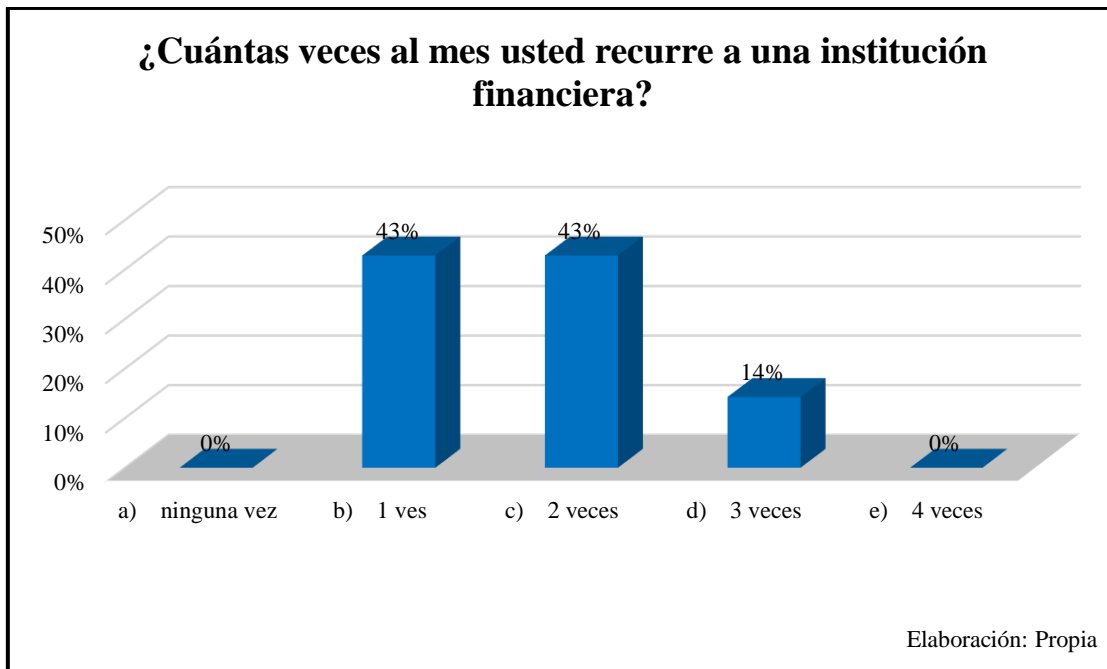


Figura 53: Número de veces que recurre a una institución financiera

Análisis e interpretación

Según la figura N° 52, el 43% de los propietarios de las Mypes recurren a la institución financiera una vez al mes, de igual modo el 43% realiza dos veces al mes, finalmente el 14% recurre tres veces al mes.

Los resultados indican que los encuestados tienen una mínima frecuencia de uso del sistema financiero. Esto se debe a que hoy en día existen varios canales alternos donde se pueden realizar similares transacciones.

s) Conocimientos financieros.

Por medio de este indicador, se determina el nivel de conocimiento del sistema financiero que tienen los propietarios de las Mypes, la figura muestra las respuestas de las encuestas realizadas:

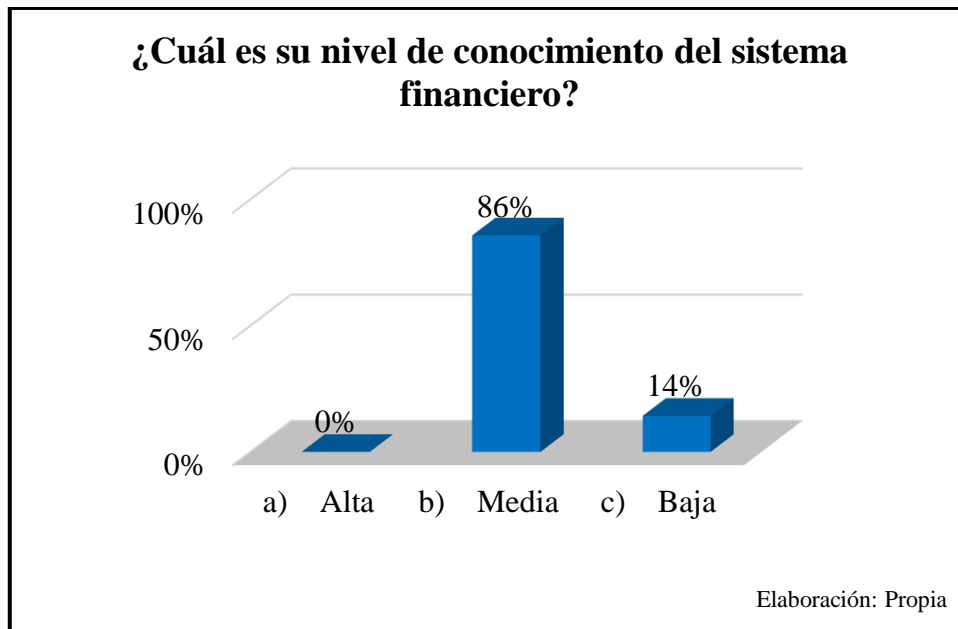


Figura 54: Conocimientos financieros.

Análisis e interpretación

De acuerdo a los datos reflejados en la figura N° 53, el 86% de los encuestados manifiestan que tienen un conocimiento medio del sistema financiero, el 14% de los propietarios tienen un conocimiento bajo. Ninguno de los encuestados afirma tener un conocimiento alto acerca de los servicios y productos financieros que brindan las entidades del sistema financiero.

Los resultados indican que existe un conocimiento promedio del sistema financiero, debido a la falta cultura y educación financiera. También cabe mencionar que este indicador esta relaciona con el nivel educativo de los encuestados, los propietarios de las Mypes quienes afirman tener un conocimiento alto, son aquellos que tienen grados académicos superior universitaria y no universitaria. Por el contrario las personas de bajos recursos o de grados académicos inferiores son los que tienen conocimientos bajos del sistema financiero.

t) Quejas de los usuarios

Por medio de este indicador, se determina el número de quejas que han tenido los propietarios de las Mypes con alguna entidad del sistema financiero, la figura muestra las respuestas de las encuestas realizadas:

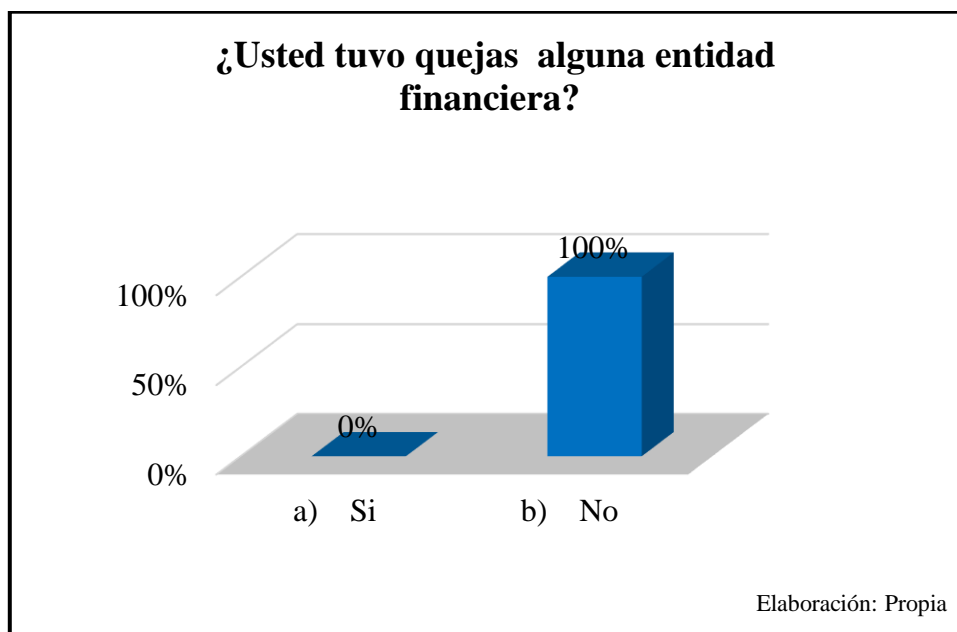


Figura 55: Quejas de los usuarios

Análisis e interpretación

Según la figura N° 54, el 100% de los propietarios de las Mypes manifiestan que nunca han tenido quejas con alguna institución financiera. Esta situación se presenta debido que solamente son siete el número de encuestados.

De acuerdo a los resultados se concluye que las Mypes de la provincia del Cusco existe un reducido número de quejas del sistema financiero, además se ha identificado que uno de los productos que más desazón genera entre las Mypes es la tenencia de una cuenta bancaria y todo asociado a ella, también están las quejas por clonación de tarjetas, préstamos no solicitados y compensación de sueldos (cuando una entidad toma de la cuenta, el sueldo para pagar la cuota del crédito). Asimismo se idéntico problemas

relacionas a la información pertinente por parte de las entidades financieras, al no entregar información a los clientes sobre los productos y servicios que prestan; la aplicación de cobros injustificados y tarifas elevadas, asimismo la mala atención por parte del sistema financiero sigue siendo un problema para las micro y pequeñas empresas de la provincia del Cusco.

En referencia al número de las quejas resultados al favor de los propietarios de las Mypes, los encuestados no han tendido ninguna queja en alguna entidad financiera.

u) El costo de abrir una cuenta corriente básica.

Por medio de este indicador, se determina el costo de abrir una cuenta bancaria por parte de los propietarios de las Mypes en alguna entidad del sistema financiero, la figura muestra las respuestas de las encuestas realizadas:

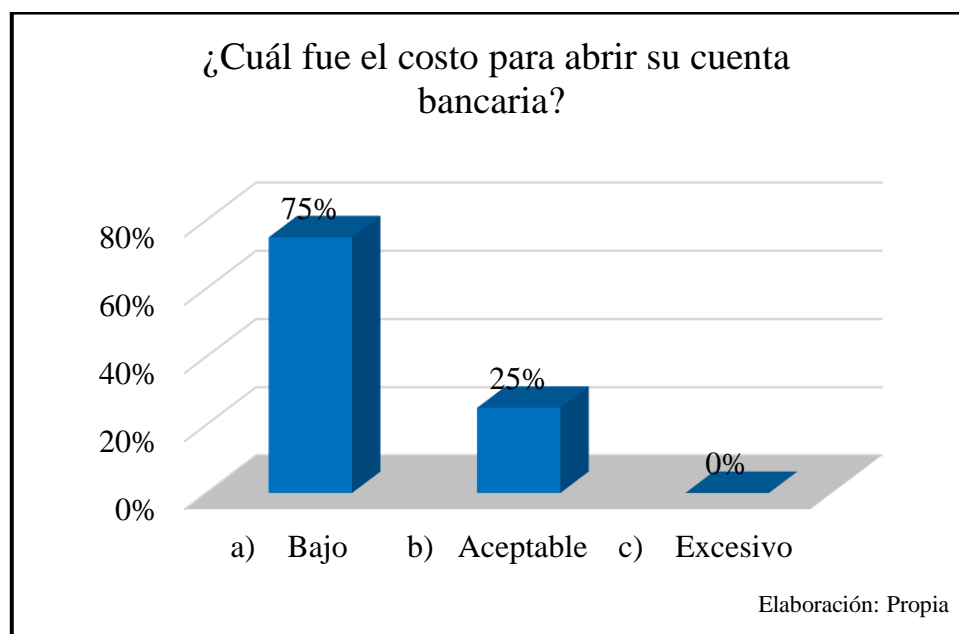


Figura 56: El costo de abrir una cuenta corriente básica.

Análisis e interpretación

Según la figura N° 55, el 75% de los propietarios manifiesta que fue *bajo* la apertura de su cuenta bancaria, asimismo el 25% de los propietario de las Mypes afirma

que fue *acceptable* abrir una cuenta bancaria, Por último, ningún encuestado expresa que fue *excesivo* aperturar su cuenta bancaria.

Los resultados revelan que los propietarios de las Mypes que abrieron una cuenta bancaria, los costos fueron *bajos*, debido a que abrir una cuenta no requiere mucha inversión y además existen varias entidades financieras que ofrecen la apertura de forma gratuita.

v) El costo de mantener una cuenta corriente bancaria

Por medio de este indicador, se determina el costo de mantener una cuenta bancaria por parte de los propietarios de las Mypes en alguna entidad del sistema financiero, la figura muestra las respuestas de las encuestas realizadas:

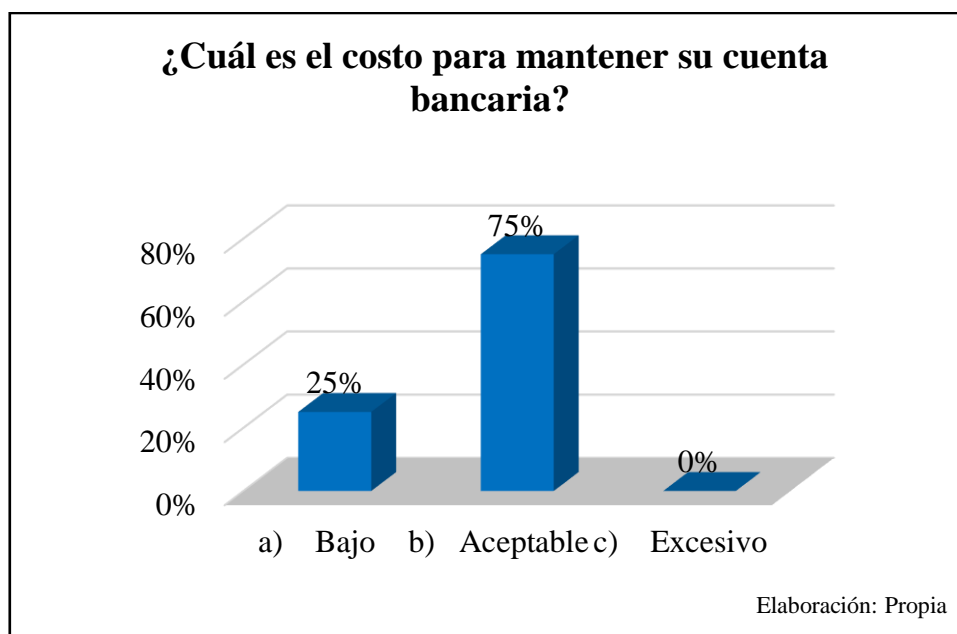


Figura 57: El costo de mantener una cuenta corriente bancaria

Análisis e interpretación

Según la figura N° 56, el 75% de los encuestados manifiesta que es *acceptable* mantener una cuenta bancaria, el 25% de los propietarios afirma que es *bajo* mantener una cuenta bancaria, Por último, ningún encuestado expresa que es *excesivo* mantener

una cuenta bancaria. Los resultados reflejan que existe un costo aceptable al momento de mantener una cuenta bancaria.

w) Documentación requerida para desembolsar un crédito

Por medio de este indicador, se determina si los propietarios de las Mypes están de acuerdo con la documentación requerida para desembolsar un crédito, la figura muestra las respuestas de las encuestas realizadas:

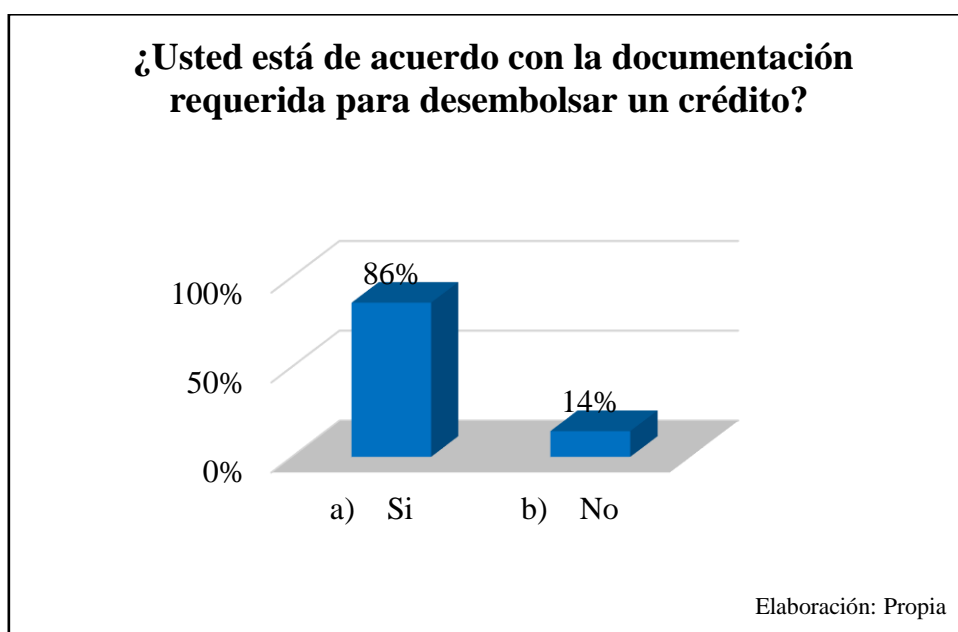


Figura 58: El costo de mantener una cuenta corriente bancaria

Análisis e interpretación

Según la figura N° 57, la mayoría de los encuestados afirman que están de acuerdo con la documentación requerida para desembolsar un crédito representando un 86%, por el contrario el 14% de los propietarios de las Mypes no está de acuerdo con las documentaciones que solicitan las entidades financieras.

Los resultados muestran que los propietarios de las Mypes están de acuerdo con las condiciones que las entidades financieras piden al momento de otorgar un crédito, los encuestados afirman que son necesarios los documentos.

5.2.1.3 Dinero electrónico

a) Número de conversión de dinero en efectivo a dinero electrónico

Por medio de este indicador, se determina el número de conversiones de dinero en efectivo a dinero electrónico por parte de los propietarios de las Mypes, la figura muestra las respuestas de las encuestas realizadas:

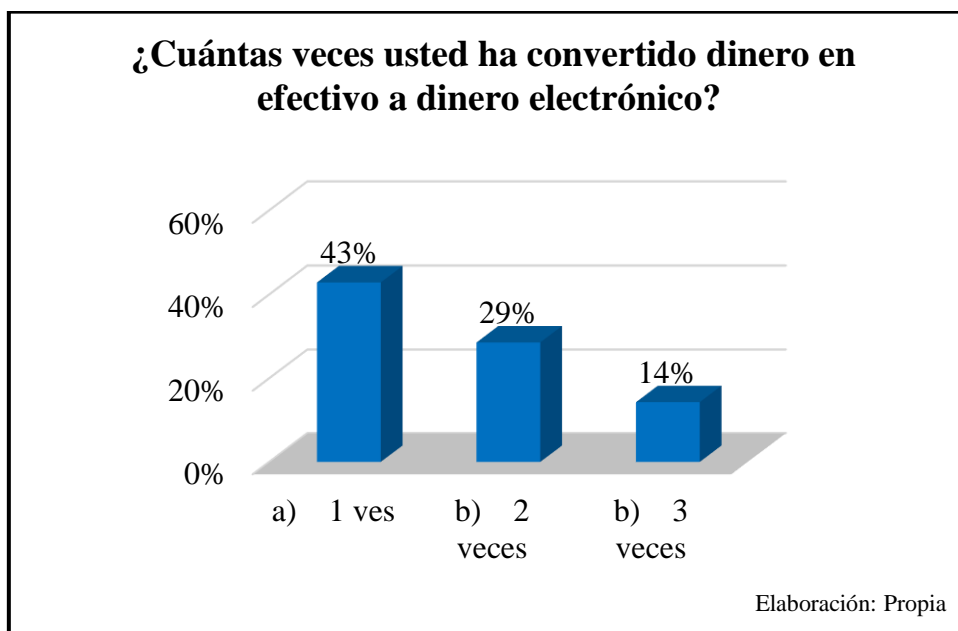


Figura 59: Número de conversión de dinero en efectivo a dinero electrónico

Análisis e interpretación

Según la figura N° 58, de los siete propietarios de las Mypes que utilizan el dinero electrónico, el 43 % de los encuestados afirmaron que convirtieron dinero en efectivo a dinero electrónico una sola vez desde que empezaron a utilizar este medio de pago, seguidamente el 29% manifiestan que convirtieron dos veces. Finalmente el 14 % de los propietarios convirtieron 3 veces desde que comenzaron a utilizar el dinero electrónico. Se evidencia que el **uso del dinero electrónico es bajo.**

b) **Envío de dinero electrónico**

Por medio de este indicador, se determina el número de envíos que tienen los propietarios de las Mypes utilizando el dinero electrónico, la figura muestra las respuestas de las encuestas realizadas:

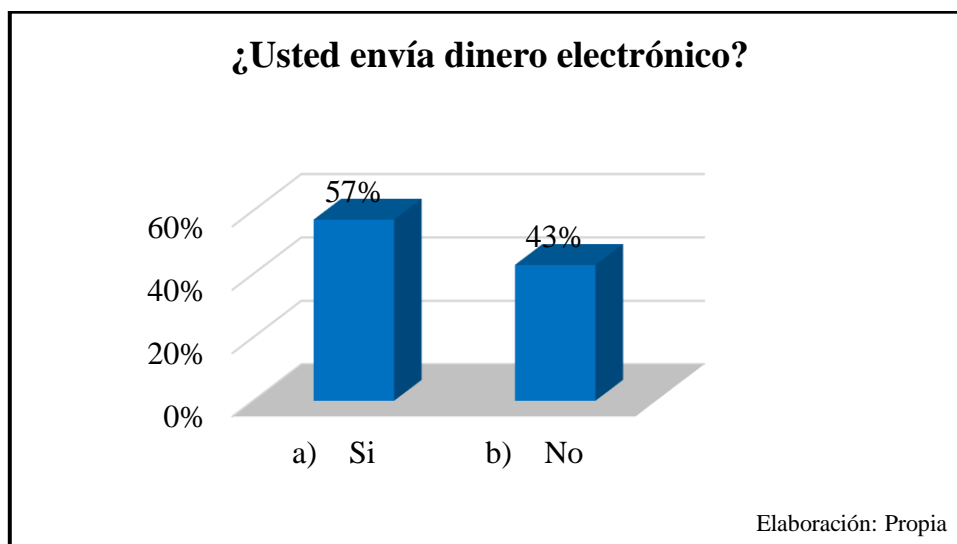


Figura 60: Envío de dinero electrónico

Análisis e interpretación

Según los datos reflejados en la figura N° 59, el 57% de los propietarios de las Mypes enviaron dinero electrónico. Por otra parte con una participación del 43% se encuentran los encuestados que no realizaron este tipo de transacción.

Se concluye que gran porcentaje de los propietarios emplearon el dinero electrónico, debido a que tiene muchas ventajas, los encuestados sostienen que utilizaron este mecanismo de pago porque es seguro, rápido, cómodo y económico.

c) **Pagos de nuevo rus- Sunat**

Por medio de este indicador se determina el número de pagos de nuevo RUS-Sunat que tienen los microempresarios utilizando el dinero electrónico, la figura muestra las respuestas de las encuestas realizadas:

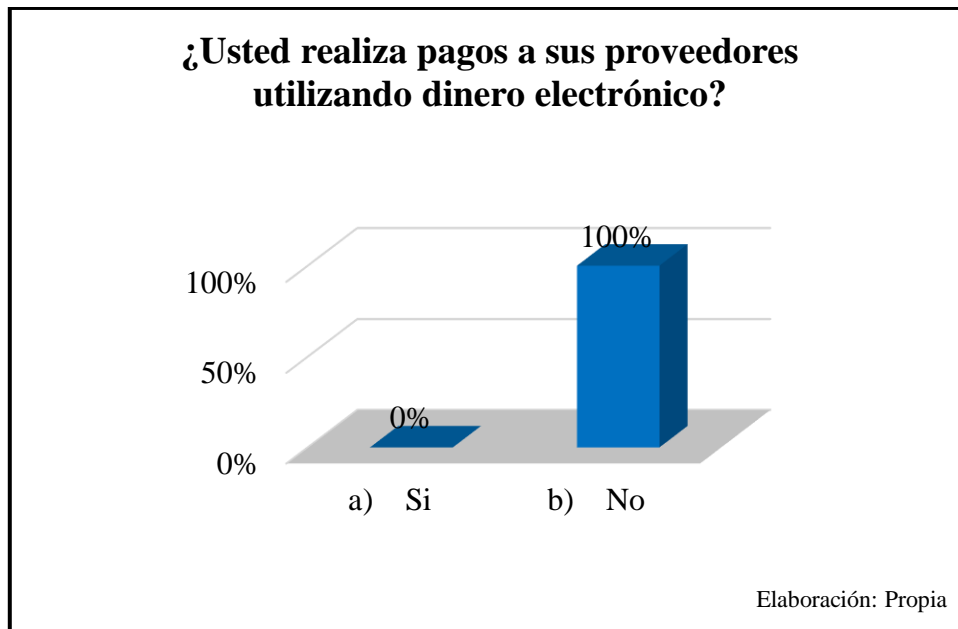


Figura 61: Pagos de nuevo rus- Sunat

Análisis e interpretación

Según la figura N° 60, el 100% de los encuestados afirmaron que nunca han realizado pagos de nuevo RUS-Sunat utilizando dinero electrónico. A pesar de que existe la opción de pago, hasta momento no se ha realizado esta operación por este medio de pago digital.

d) Pago a proveedores

Por medio de este indicador, se determina el número de pagos a proveedores que tienen los propietarios de las Mypes utilizando dinero electrónico, la figura muestra las respuestas de las encuestas realizadas:

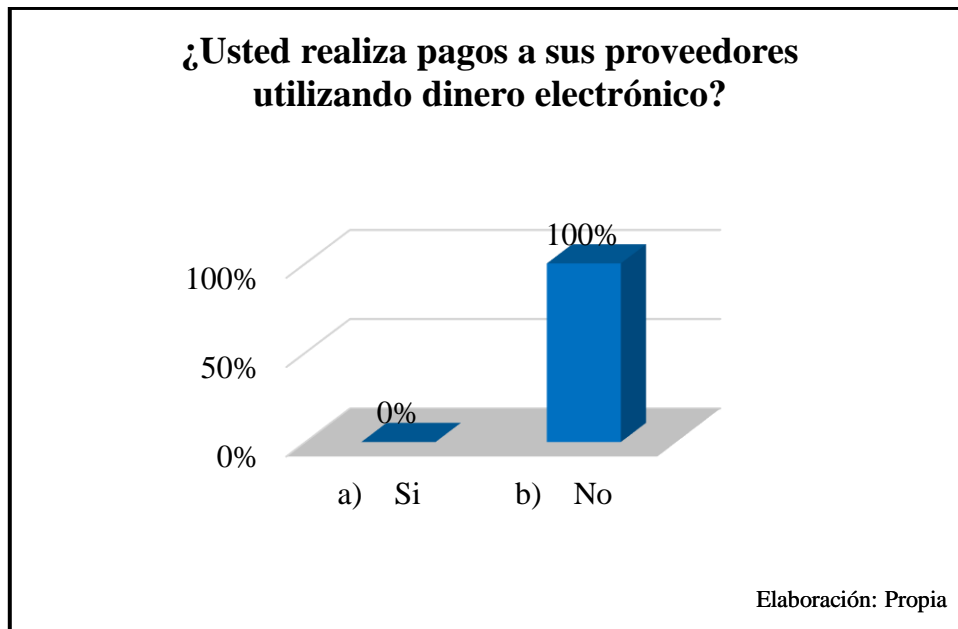


Figura 62: Pago a proveedores

Análisis e interpretación

Según la figura N° 61, el 100% de los encuestados afirmaron que nunca han realizado pagos a sus proveedores utilizando dinero electrónico. A pesar de que existe la opción de pago hasta momento ningún propietario ha tomado la iniciativa de poder realizar el pago a los proveedores utilizando este nuevo mecanismo de pago.

e) Compra en establecimientos comerciales

Por medio de este indicador, se determina la compra en establecimientos comerciales que tienen los propietarios de las Mypes utilizando dinero electrónico, el cuadro muestra las respuestas de la encuesta realizada:

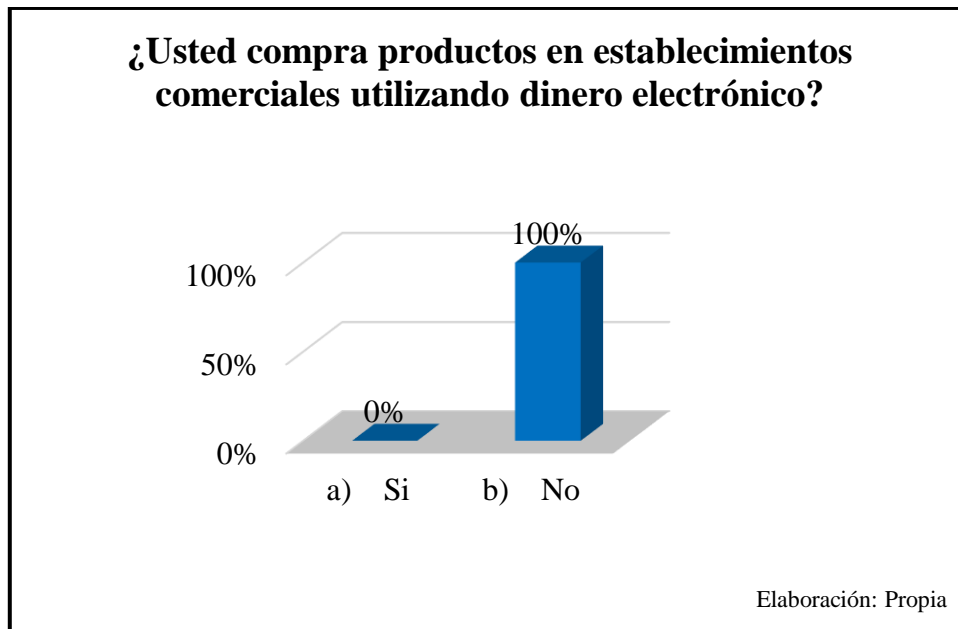


Figura 63: Compra en establecimientos comerciales

Análisis e interpretación

Según la figura N° 62, el 100% de los encuestados afirmaron que nunca han realizado la compra de productos en establecimientos comerciales utilizando dinero electrónico.

La ausencia de compra de productos en establecimientos comerciales debe a que en la provincia del Cusco aún no existe ningún establecimiento comercial que acepte dinero electrónico al momento de realizar alguna compra.

f) Número de reconversión de dinero electrónico a dinero en efectivo

Por medio de este indicador, se determina el número de reconversiones de dinero electrónico a dinero en efectivo por parte de los propietarios de las Mypes, la figura muestra las respuestas de las encuestas realizadas:

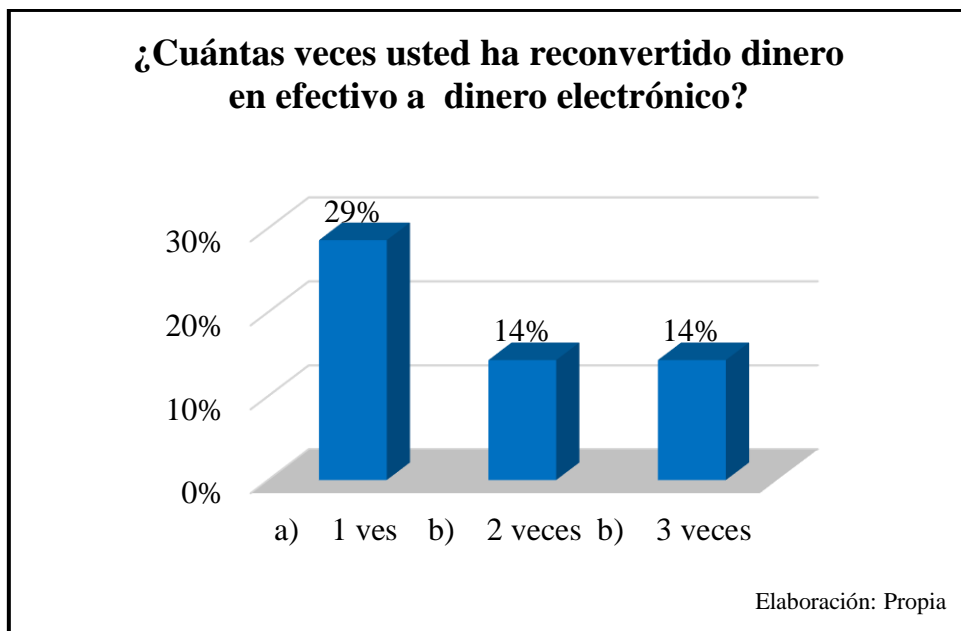


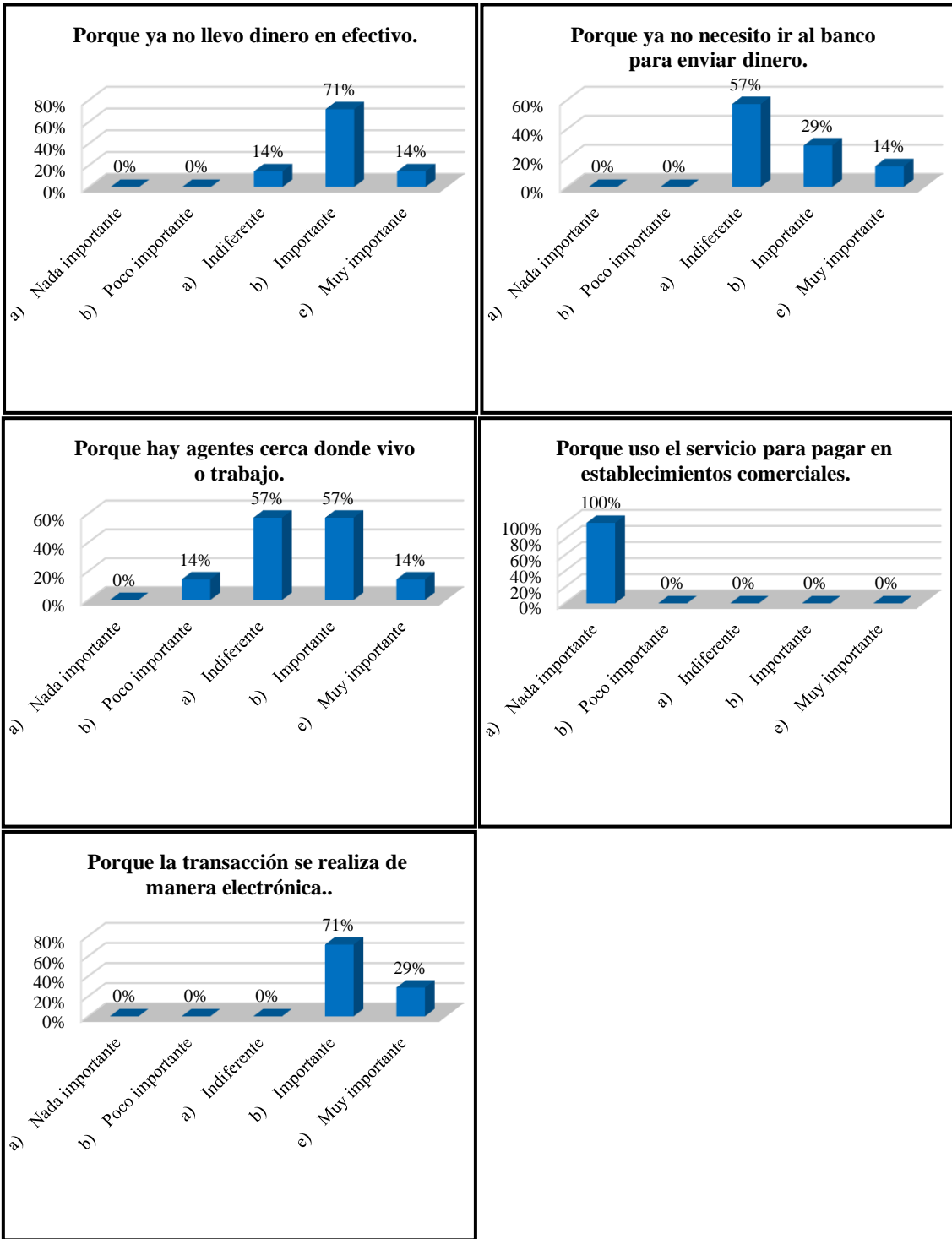
Figura 64: Número de reconversión de dinero electrónico a dinero en efectivo

Análisis e interpretación

Según la figura N° 63, de los siete propietarios de las Mypes que utilizan el dinero electrónico, el 29 % de los encuestados reconvirtieron dinero electrónico a dinero en efectivo una vez desde que empezaron a utilizar este medio de pago, el 14 % de los propietarios reconvirtieron dos veces desde que comenzaron a utilizar esta herramienta, finalmente el 14% de los encuestados reconvirtieron tres veces.

g) Factores que lo llevaron a usar el dinero electrónico.

Por medio de este indicador, se determina el grado de importancia que llevaron a los propietarios de las Mypes a utilizar el dinero electrónico, las figuras muestran las respuestas de las encuestas realizadas:



Elaboración: Propia

Figura 65: Factores que llevaron a las Mypes a utilizar el dinero electrónico

Análisis e interpretación

Según la figura N° 64, de los siete encuestados que utilizan el dinero electrónico, el 71% de los propietarios de las Mypes consideran que el factor de la seguridad es *importante*, porque ya no lleva dinero en efectivo, asimismo el 57% los encuestados manifiestan que los factores de la rapidez y comodidad son *indiferentes* al momento de ir banco para enviar dinero, por otra parte el 57% de los propietarios afirman que los factores de la existencia de canales y accesibilidades son *indiferentes* al momento de visualizar agentes corresponsales cerca de donde viven o trabajan , asimismo el 100 % de los propietarios sostienen que los factores de pago en establecimientos comerciales son *nada importantes* porque aún no existe ningún establecimiento comercial que acepte el dinero electrónico, finalmente 65 % de los encuestados expresan que el factor de la seguridad electrónica es de igual *importante* porque la transacción se realiza de manera digital.

h) El dinero electrónico como mecanismo de inclusión financiera

Por medio de este indicador, se determina si los microempresarios consideran que el dinero electrónico es un mecanismo de inclusión financiera, la figura muestra las respuestas de las encuestas realizadas:

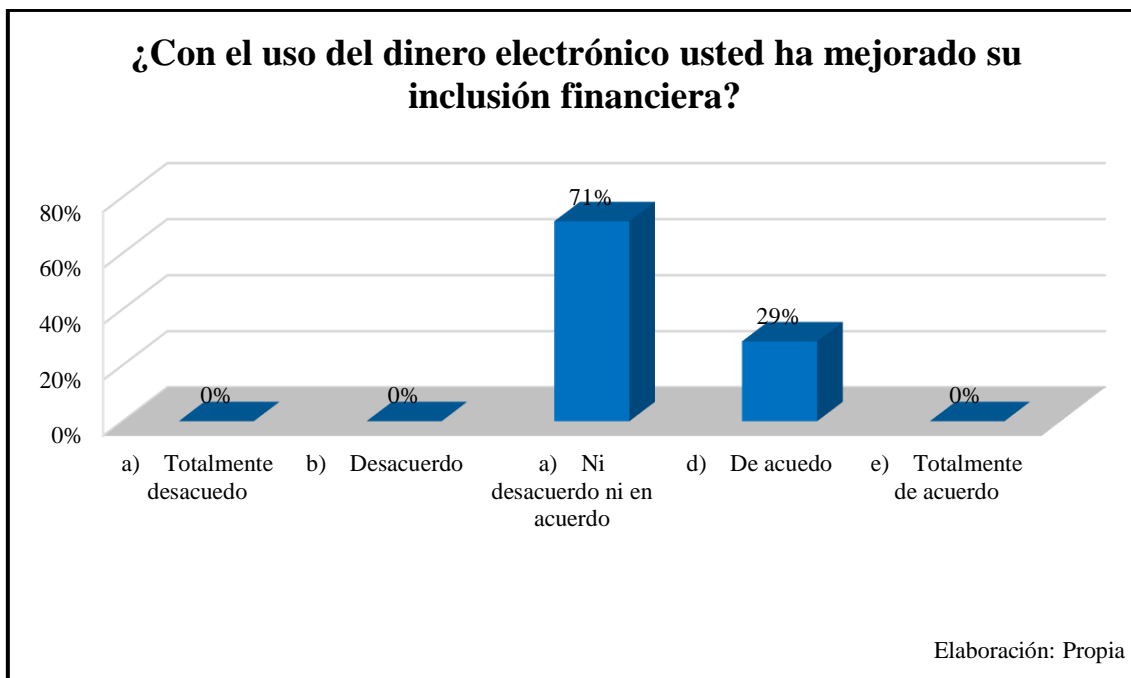


Figura 66: El dinero electrónico como mecanismo de inclusión financiera

Análisis e interpretación

Según la figura N° 65, el 71 % de los propietarios de las Mypes expresan que el dinero electrónico no ha mejorado ni empeorado su inclusión financiera. Asimismo el 29 % de los encuestados afirman que ha mejorado su inclusión financiera al momento de emplear el dinero electrónico.

Según los datos analizados; en la provincia del Cusco, el uso de este medio de pago aún es mínimo, debido a factores como: desconocimiento y el bajo nivel de confianza del usuario, esto genera que no utilicen este medio de pago; debido a esto, los encuestados no tiene una idea clara acerca del dinero electrónico como herramienta de inclusion financiera.

i) Reemplazo de otros canales de sistema financiero

Por medio de este indicador, se determina si los propietarios de las Mypes han reemplazado otros canales del sistema financiero al utilizar el dinero electrónico, la figura muestra las respuestas de las encuestas realizadas:

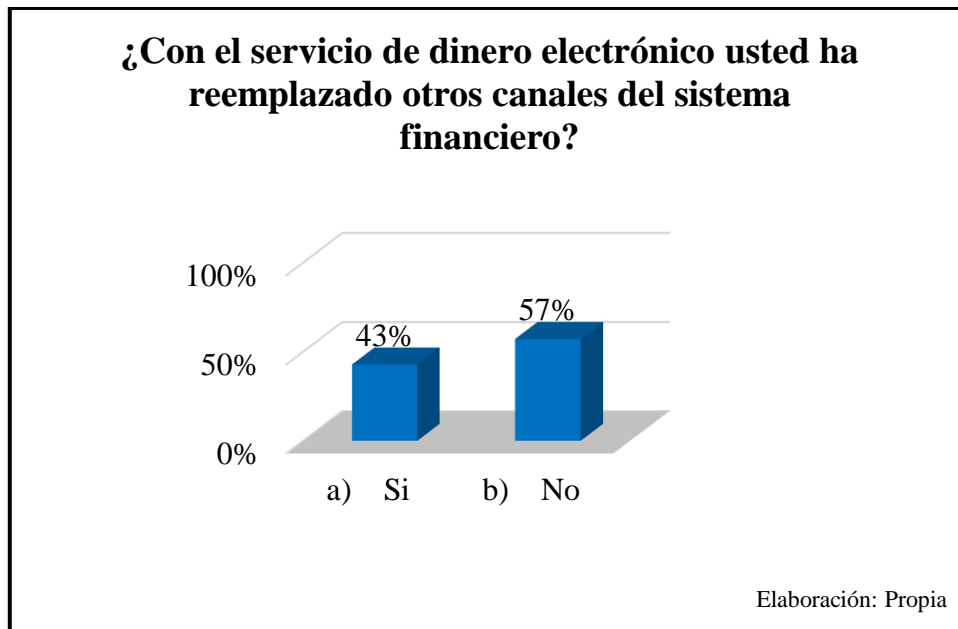


Figura 67: Reemplazo de otros canales de sistema financiero

Análisis e interpretación

Según la figura N° 66, el 43% de los propietarios de las Mypes manifestaron que al utilizar el dinero electrónico reemplazaron otros canales del sistema financiero, por otra parte 57% de los encuestados afirman que al emplear el dinero electrónico no han reemplazado otros canales del sistema financiero.

El uso del dinero electrónico ha surgido recientemente como una alternativa a los pagos realizados con tarjetas, dinero en efectivo, cheques entre otros; debido a los bajos costos, rapidez y comodidad al momento de realizar transacciones. Sin embargo debido al desconocimiento y a la baja utilización de este mecanismo de pago por parte de las Mypes aún no ha tenido una participación importante.

j) El servicio de dinero electrónico (BIM)

Por medio de este indicador, se determina la percepción que tienen los propietarios de las Mypes acerca del servicio de dinero electrónico (BIM) que brinda la

empresa Pagos Digitales Peruanos, la figura muestra las respuestas de las encuestas realizadas:

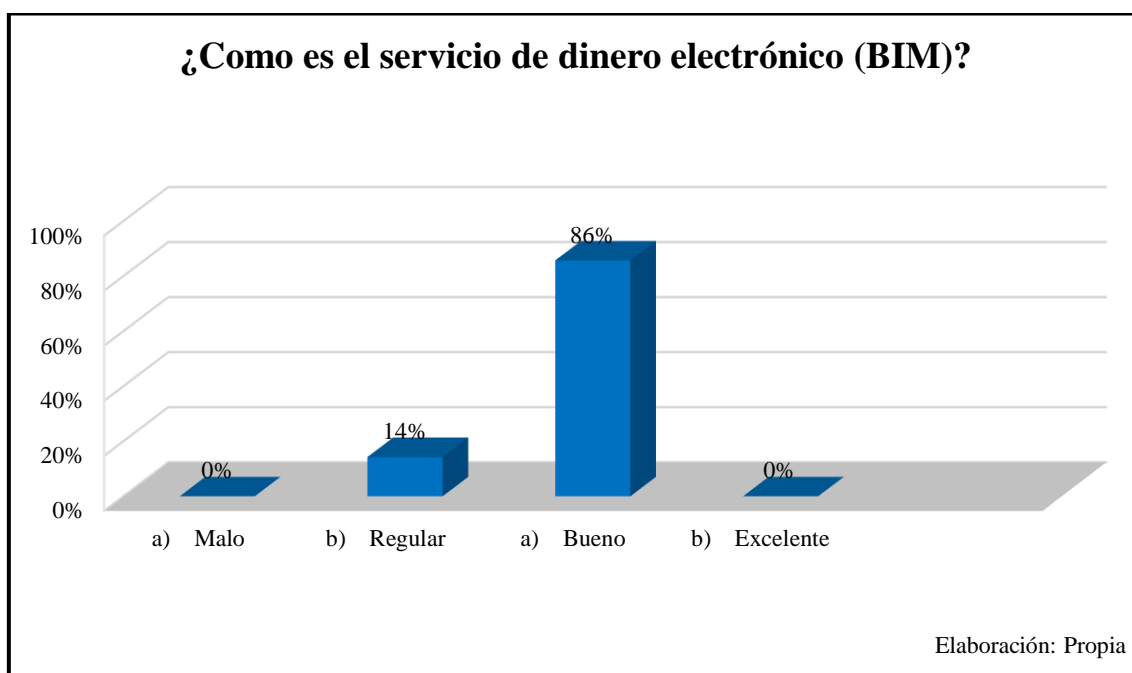


Figura 68: El servicio de dinero electrónico (BIM)

Análisis e interpretación

Según los datos reflejados en la figura N° 67, el 86% de los encuestados afirmaron que el servicio que brinda Pagos Digitales Peruanos es bueno, asimismo el 14% de los encuestados manifestaron que el servicio es regular.

A pesar de que existe una buena infraestructura de la plataforma del dinero electrónico, no existe un involucramiento por parte de las entidades financieras que promueven el dinero electrónico, esta situación ha generado que exista un desconocimiento general de la Mypes en la provincia del cusco.

k) Beneficio de uso de dinero electrónico

Por medio de este indicador, se determina la percepción que tienen los propietarios de las Mypes acerca del beneficio que tiene el dinero electrónico, la figura muestra las respuestas de las encuestas realizadas:

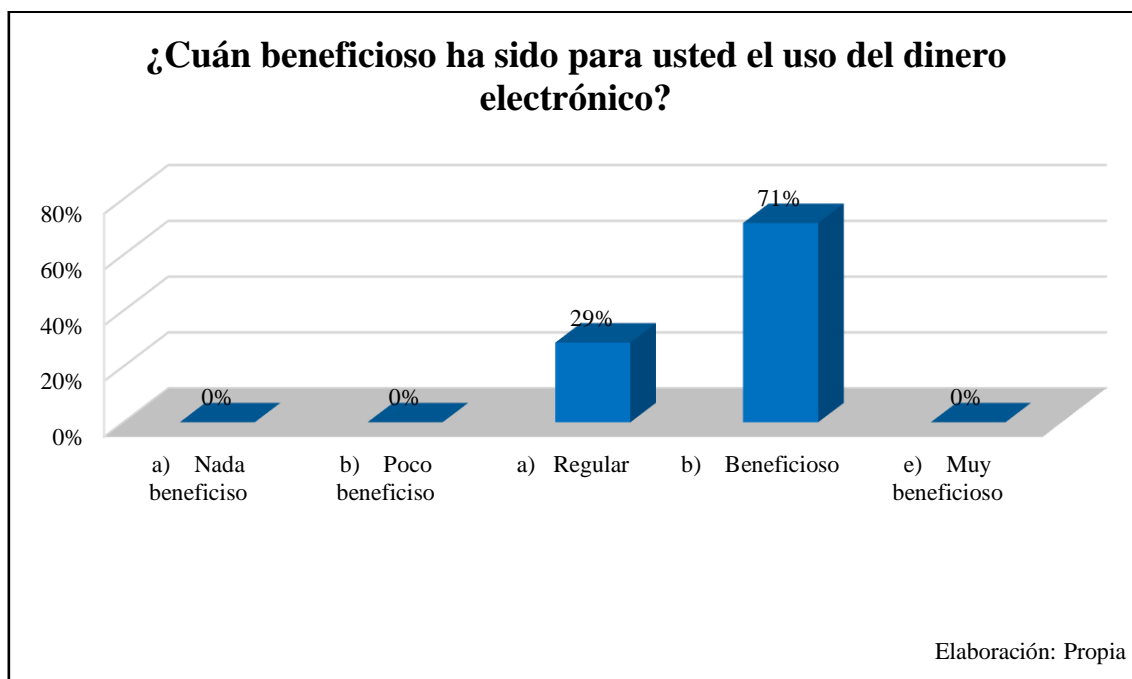


Figura 69: Beneficio de uso de dinero electrónico

Análisis e interpretación

Según los datos reflejados en la figura N° 68, el 71% de los propietarios de las Mypes afirmaron que el uso del dinero electrónico es beneficioso, asimismo el 29% de los encuestados manifestaron que el uso de este medio digital es regular.

Una de las fortalezas principales que sostienen los propietarios de las Mypes acerca del dinero electrónico, es que se considera como innovador y moderno; asimismo manifiestan que es un medio de pago rápido, cómodo y seguro para las transacciones.

5.2.2 Muestreo no probabilístico por conveniencia

En esta sección se presenta los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a los propietarios de las Mypes, mediante las figuras se muestran los análisis e interpretaciones.

5.2.2.1 Datos generales

a) Edad

De acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas, la distribución de las edades de los encuestados se da de la siguiente manera:

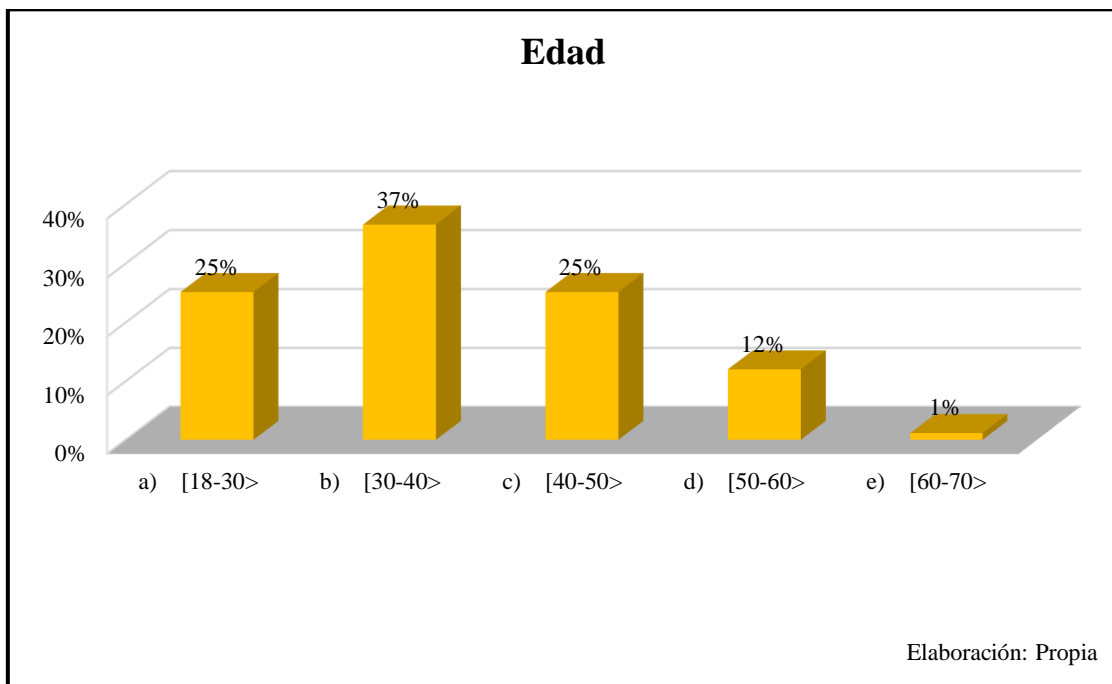


Figura 70: Edad

Análisis e interpretación

Según las encuestas realizadas, las edades de los propietarios de las Mypes oscilan entre 30 y 40 años representando un 37% del total siendo el grupo más numeroso, seguidamente los dueños de las Mypes que tienen entre 18 y 30 años de edad representan un 25% de los encuestados. Asimismo, con una participación del 25% se

encuentran los dueños de las Mypes que oscilan entre 40 y 50 años de edad. De igual manera, los dueños de las Mypes que cuentan con 50 y 60 años de edad tienen una participación de un 12%. Por último, con una mínima participación se encuentran los encuestados con más de 60 años de edad y que representan el 1%.

Más de la tercera parte de los dueños de las Mypes de la provincia del Cusco tienen entre 30 y 40 años de edad, lo que indica que entre estas edades se encuentran una mayor actividad económica. En contraste, los jóvenes y adultos mayores tienen menor participación en actividades económicas.

b) Género

De acuerdo a las encuestas realizadas, el género que predomina es el género femenino, como se muestra en la siguiente figura:

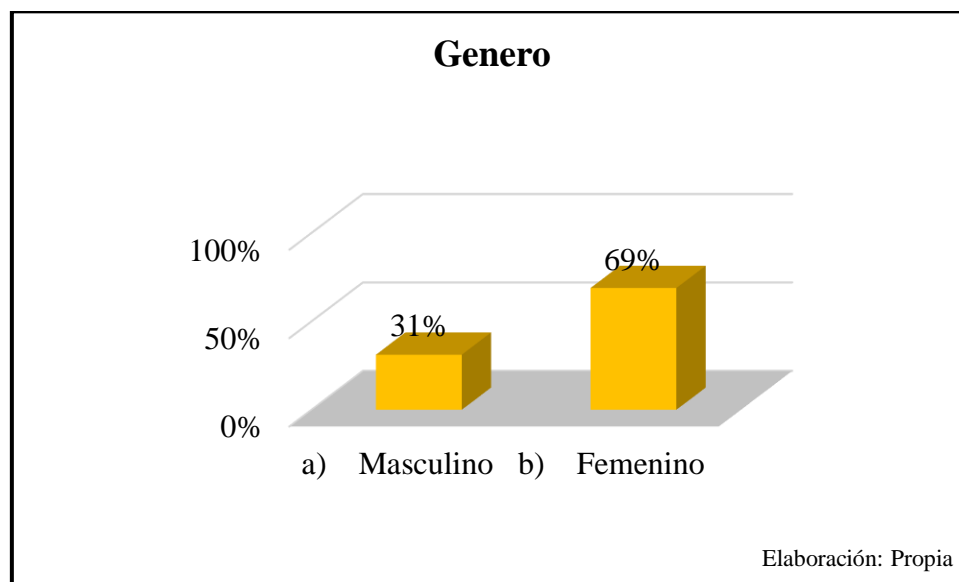


Figura 71: Género

Análisis e interpretación

Según la figura N° 70, el grupo mayoritario de los encuestados son de sexo femenino con una participación de 69% del total, y el 31 % de los encuestados pertenecen al sexo masculino.

c) Nivel educativo

El nivel educativo de los encuestados se divide de la siguiente manera:

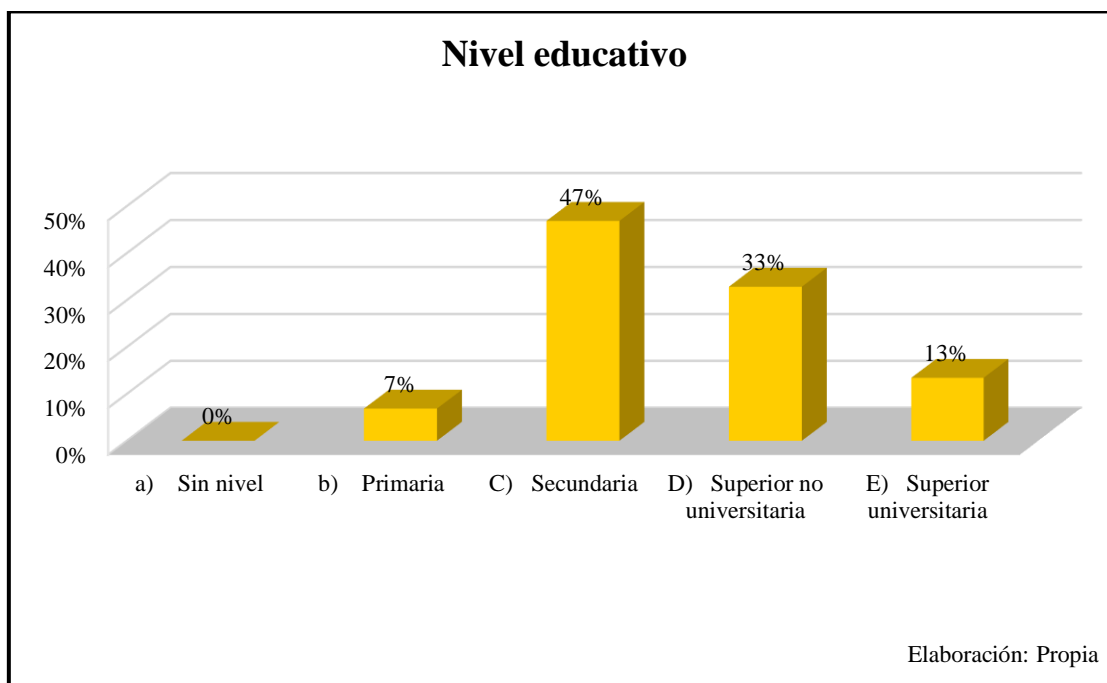


Figura 72: Nivel educativo

Análisis e interpretación

Según la figura N° 71, el 47% de los encuestados tienen un grado de instrucción de educación secundaria. Seguidamente, el 33% de los propietarios de las Mypes tienen el nivel educativo de superior no universitario, el 13% de los encuestados tienen el nivel educativo de superior universitaria. Por último, los encuestados que cuentan con un grado de instrucción básica representan 7% del total.

Cabe resaltar que gran cantidad de los dueños de las Mypes tiene un grado de instrucción hasta la educación secundaria, por consiguiente, comenzaron su negocio de forma empírica y sin tener ningún título académico.

d) Actividad empresarial

La actividad empresarial de los encuestados se agrupó en los siguientes rubros:

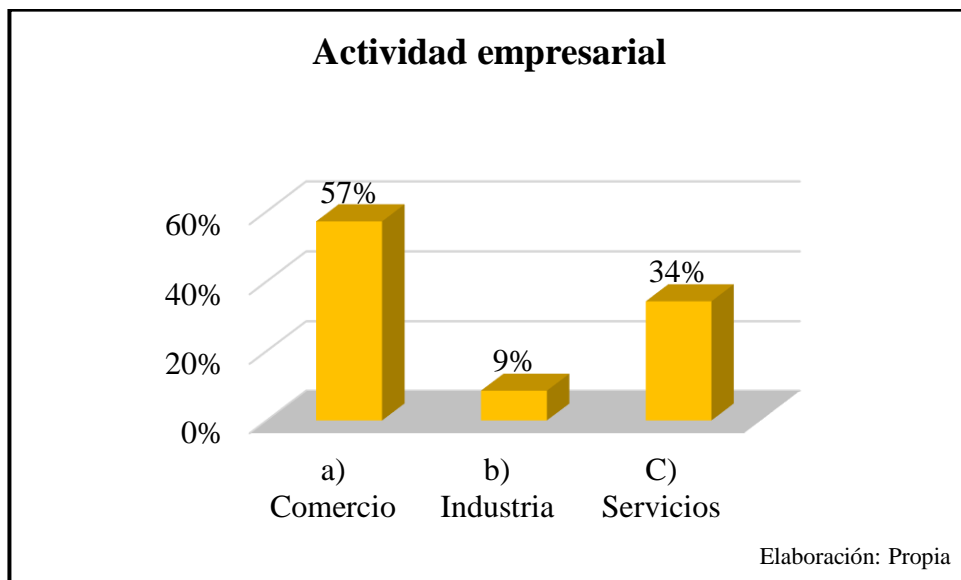


Figura 73: Actividad empresarial

Análisis e interpretación

Según la figura N° 72, la actividad empresarial más representativa es el comercio con el 57%, seguida de la actividad servicios que acumula una participación del 34%. Con una menor participación se encuentran la actividad industrial que registra una participación del 9% de la muestra encuestada.

La mayoría de las Mypes se dedica principalmente al comercio, de lo cual podemos deducir que esta es la actividad económica más representativa de la provincia de Cusco.

e) Tiempo del negocio

De acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas, la siguiente figura muestra el porcentaje de tiempo que los propietarios de las Mypes tienen con sus negocios.

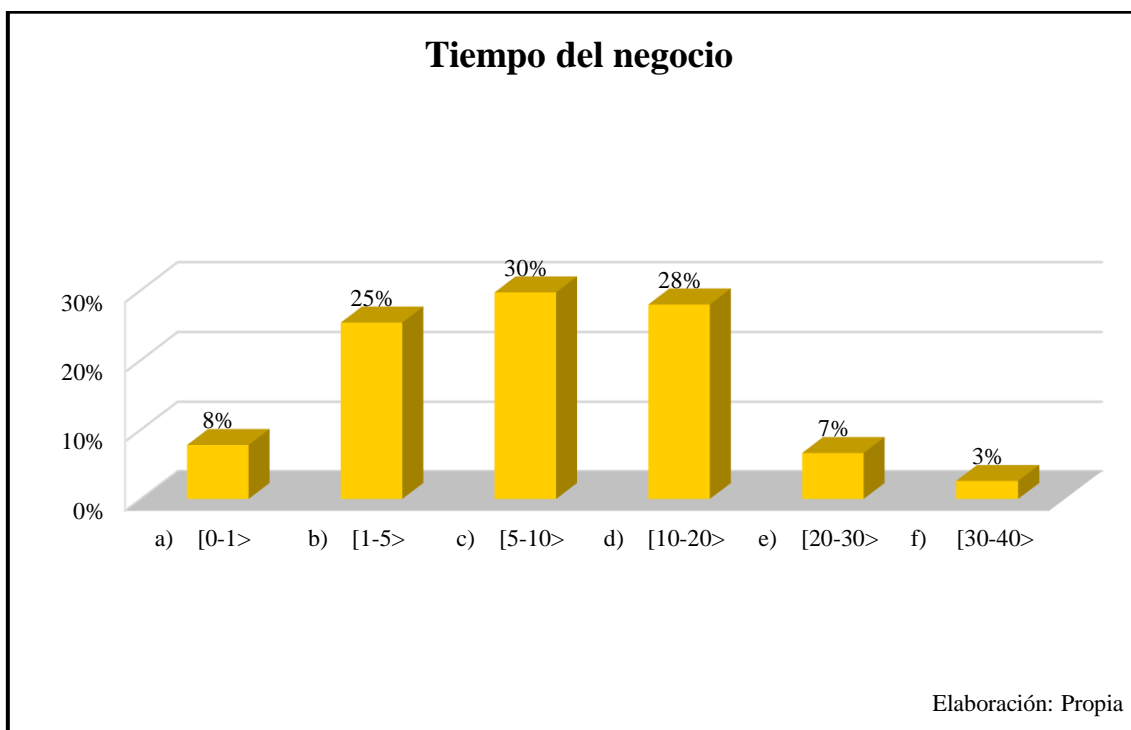


Figura 74: Tiempo del negocio

Análisis e interpretación

Según la figura N° 73, el tiempo de vida de las Mypes de la provincia del Cusco se encuentran entre cinco y 10 años de edad con una participación del 30% siendo el grupo más numeroso, seguido se encuentran las Mypes entre 10 y 20 años de vida que representan un 28% de la muestra encuestada. Asimismo, las Mypes entre 1 y 5 años de vida acumulan una participación del 25% del total. De igual modo, las Mypes menores a un año de vida representan el 8%. De la misma forma, las Mypes entre 20 y 30 años de vida representan el 7% y con una menor participación se encuentran las Mypes de más de 30 años de edad que representan el 3% del total.

De las afirmaciones anteriores, se observa que el promedio de las Mypes en la provincia del Cusco es de cinco a 10 años, lo que indica que aún son nuevas, pero tienen tendencia hacia la madurez.

f) Número de trabajadores

En la siguiente figura, se observa el número de trabajadores que cada propietario de las Mypes posee.

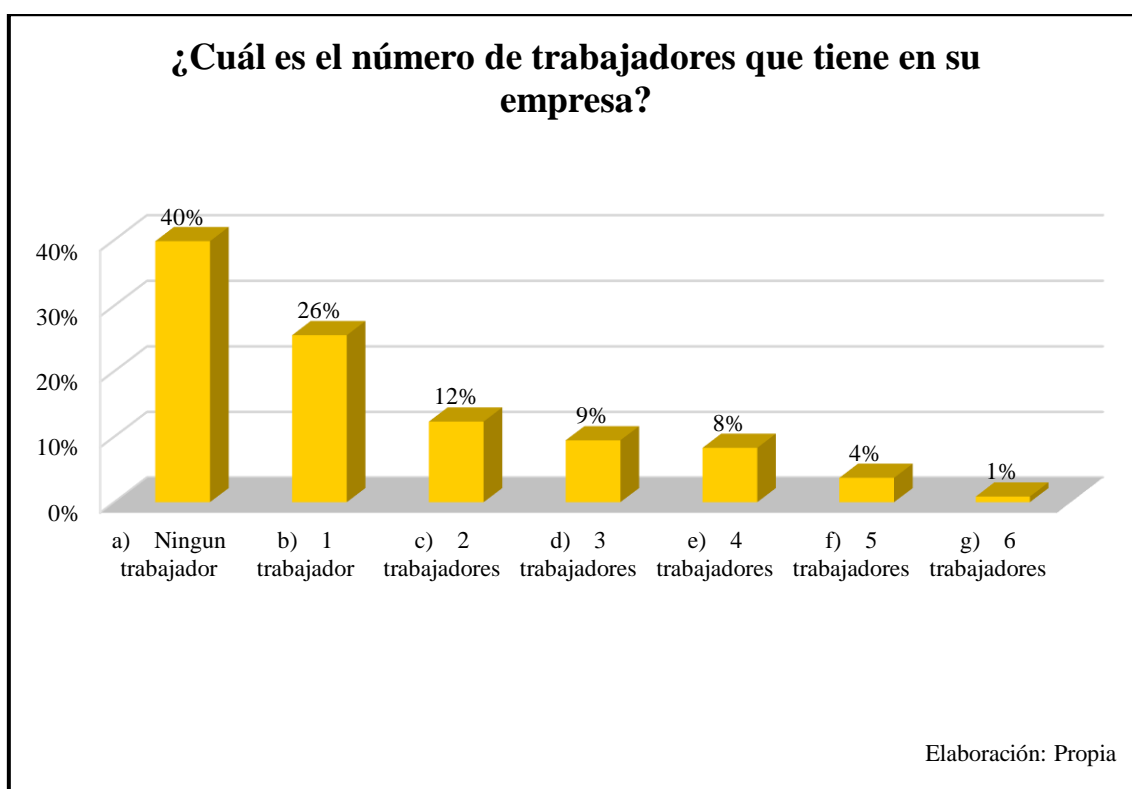


Figura 75: Número de trabajadores

Análisis e interpretación

Según la figura N° 74, el 40% de las Mypes de la provincia del Cusco no cuentan con ningún trabajador a su cargo. Seguidamente se encuentran las Mypes que cuentan con un solo trabajador que representan el 26%. De igual modo el 9% e las Mypes tienen tres trabajadores. Asimismo el 12% de las Mypes poseen dos

trabajadores. Finalmente, con una participación de 1% de la muestra encuestada se encuentran las Mypes que tienen seis trabajadores.

Lo que quiere decir que gran porcentaje de los microempresarios trabaja de manera independiente y no tienen la capacidad de contratar un trabajador debido a que sus ventas son mínimas.

g) Número de clientes

De acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas, la siguiente ilustración muestra el porcentaje promedio de clientes que atiende las Mypes.

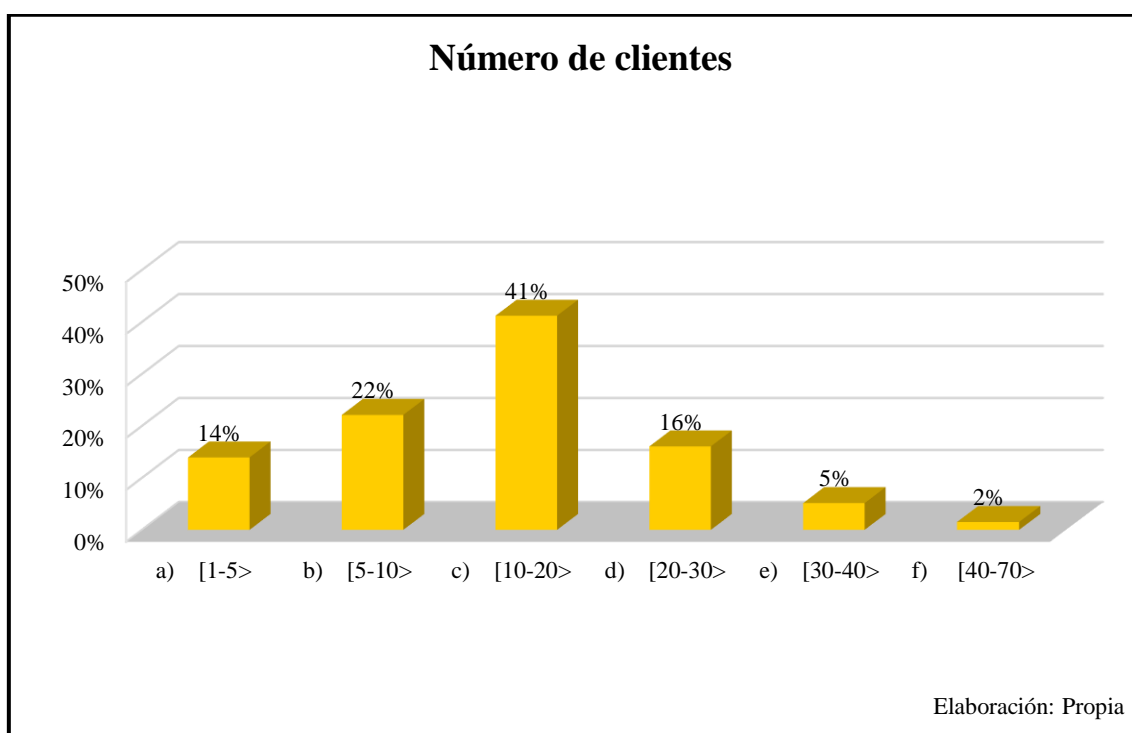


Figura 76: Número de clientes

Análisis e interpretación

Según la figura N° 75, el 41% de las Mypes encuestadas afirmaron que en promedio atienden entre 10 y 20 clientes durante el día, asimismo, el 22% de las Mypes señalaron que atienden entre cinco y 10 personas durante el día. De igual forma, las

Mypes que atienden entre 20 y 30 clientes acumulan una participación del 16% de los encuestados. Asimismo, las Mypes que atienden entre uno y cinco clientes representan el 14%. Con una menor participación, se encuentran las Mypes que atienden entre 30 y 40 clientes con un registro del 5%, finalmente, con una mínima participación de 2% se encuentran las Mypes que atienden entre 40 y 70 clientes.

Lo cual indica que más de la tercera parte de los microempresarios de la provincia del Cusco atienden entre 10 a 20 clientes diariamente.

h) Ubicación de la empresa

Las Mypes se encuentran en los distritos de la provincia del Cusco, la siguiente ilustración muestra la distribución de las Mypes de la siguiente manera:

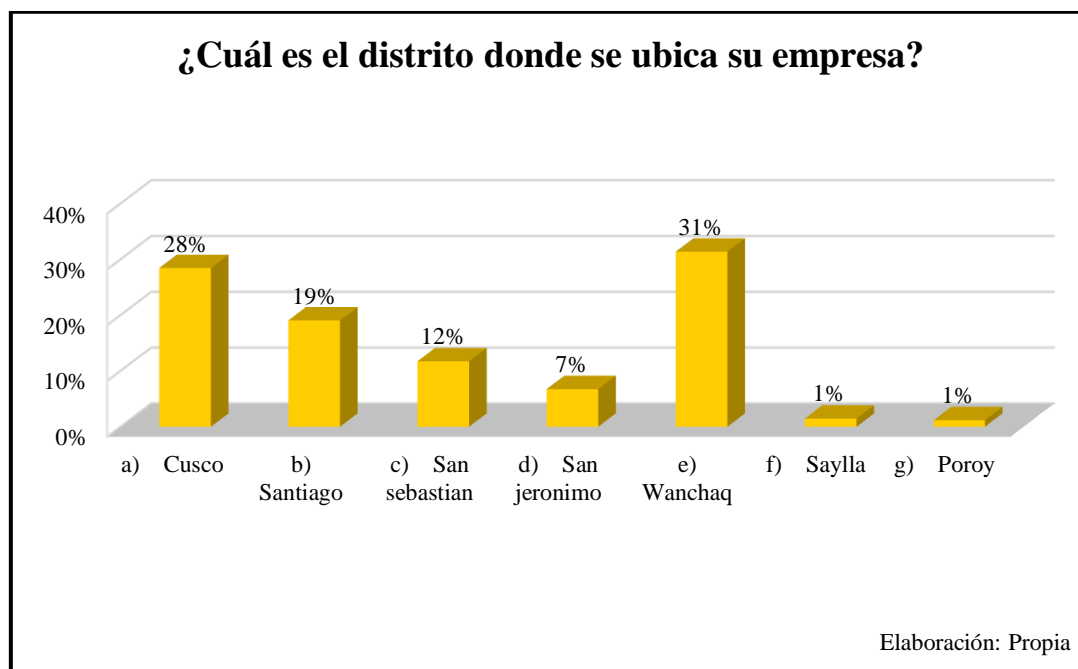


Figura 77: Ubicación de la empresa

Análisis e interpretación

Según la figura N° 76, el 31% de las Mypes se encuentran en el distrito de Wanchaq que acumula un gran porcentaje. Asimismo, el 28% de las Mypes se

encuentran concentradas en el distrito del Cusco. Seguidamente, con una menor participación se encuentran las Mypes ubicadas en el distrito de Santiago con un 19%. De igual forma, el distrito de San Sebastián registra una participación del 12% de la muestra encuestada. De igual modo, el distrito de San Jerónimo registra una participación del 7%. Finalmente, Poroy y Saylla son los distritos con una menor concentración de las Mypes con una participación de solamente 1% en ambas entidades políticas-administrativas.

En conclusión, se afirma que, en los distritos de Cusco, Wanchaq y Santiago se encuentran más de la mitad de Mypes debido a que esta zona es un importante eje económico para la provincia del Cusco.

5.2.2.2 Inclusión financiera

Esta variable de estudio está conformada por tres dimensiones, acceso, uso y calidad; las cuales a su vez están conformadas por varios indicadores cada uno.

a) Teléfono móvil

De acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas, la siguiente figura muestra el número de personas con teléfono móvil.

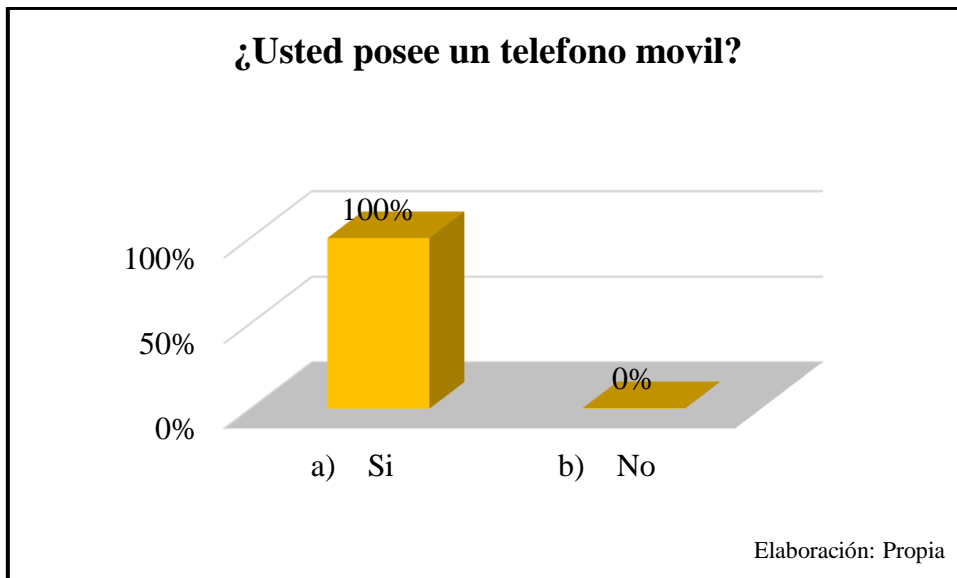


Figura 78: Teléfono móvil

Análisis e interpretación

Según la figura N° 77, con el total de participaciones se afirma que el 100% de las Mypes mencionaron tener un teléfono móvil, entre Smartphone y celulares de gama baja.

Por el cual se concluye que el crecimiento de las líneas telefónicas se debe a que hoy en día el teléfono móvil es una herramienta muy importante para diferentes actividades y que para las Mypes el teléfono móvil es un instrumento esencial en todas sus operaciones.

b) Compañía telefónica

La Compañía telefónica que más predomina en los encuestados son:

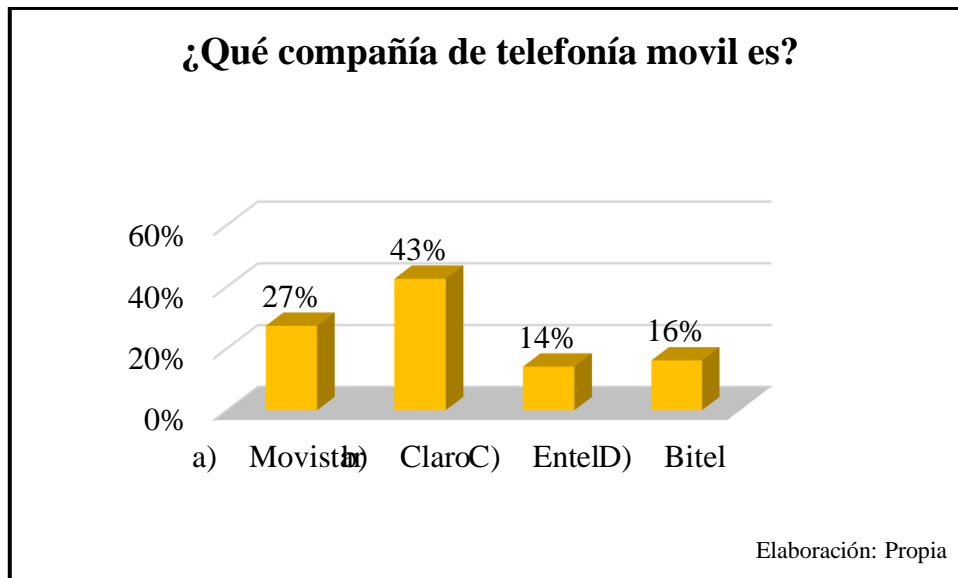


Figura 79: Compañía telefónica

Análisis e interpretación

Según la figura N° 78, el 43% los propietarios de las Mypes utilizan el servicio móvil de la compañía Claro, mientras que el 27% de los propietarios manifiestan que tiene una línea activa con la empresa Movistar. Con menor participación se encuentran las compañías Bitel y Entel con 16% y 14 % respectivamente.

Por consiguiente, la compañía que predomina en la provincia del Cusco es la empresa de telecomunicaciones Claro.

c) Señal telefónica

De acuerdo a las encuestas realizadas, la señal telefónica de los encuestados se divide de la siguiente manera:

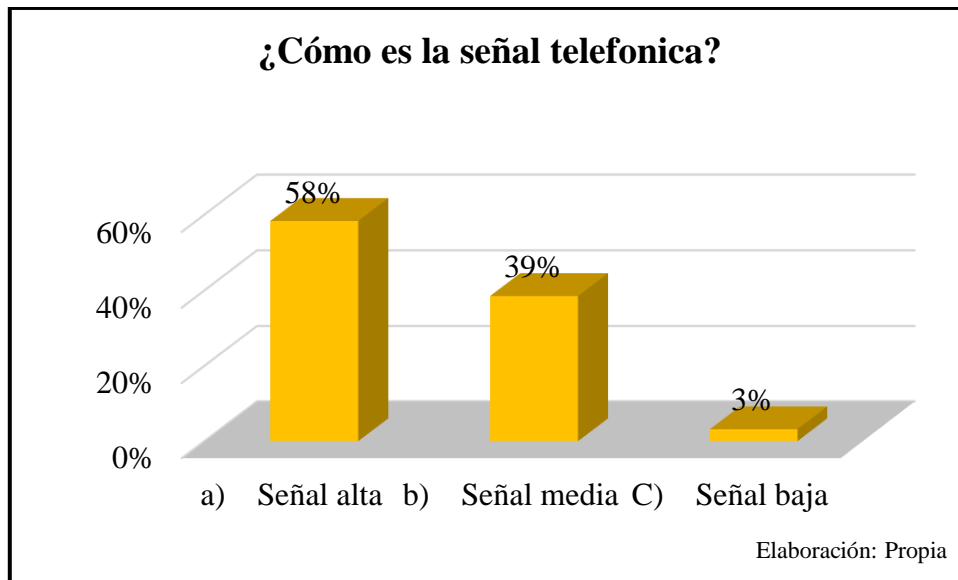


Figura 80: Señal telefónica

Análisis e interpretación

Según la figura N° 79, la percepción de los propietarios de las Mypes acerca de la señal telefónica es alta en la Provincia del Cusco con una participación del 58%, asimismo, el 38% de los propietarios de las Mypes afirmaron tener una señal telefónica media, por el contrario, el 3% de los propietarios afirmaron tener una señal telefónica baja en referencia de cada compañía que posee.

Cabe señalar, que en la provincia del Cusco la señal telefónica se expandió y se mejoró este servicio, debido a que existe una gran competencia en las compañías de telefonía celular.

d) Número de oficinas financieras

De acuerdo a las encuestas realizadas, el número de oficinas que existen alrededor de sus centros laborales de los encuestados se divide de la siguiente manera:

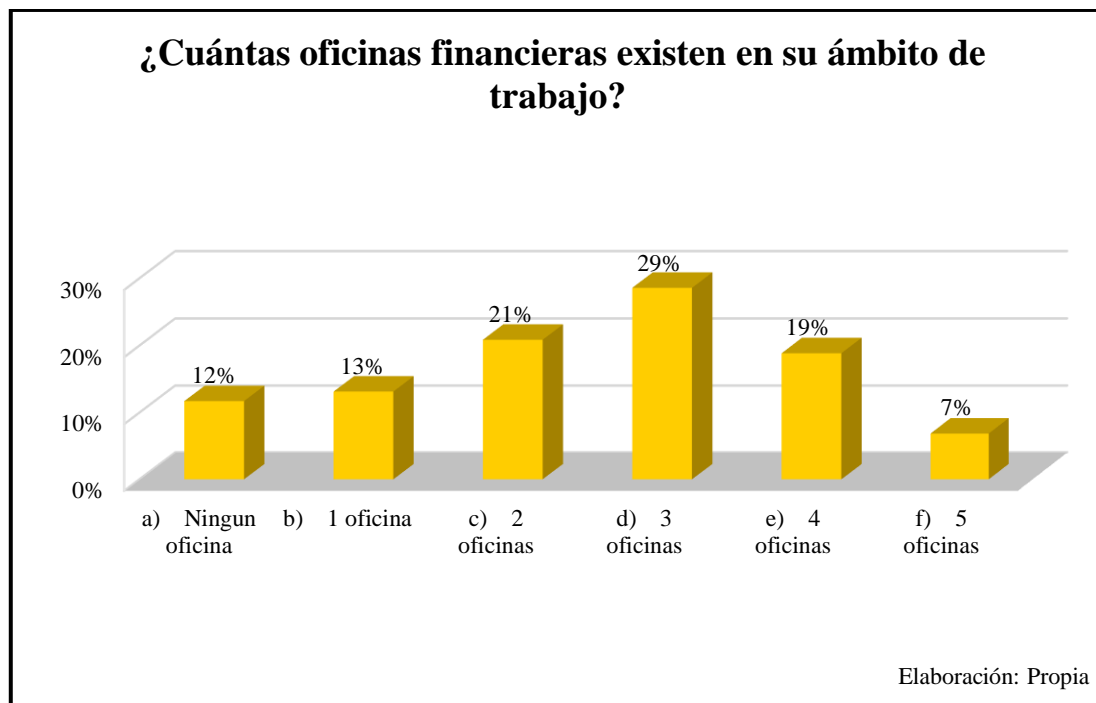


Figura 81: Número de oficinas financieras

Análisis e interpretación

Según la figura N° 80, el 29% de los dueños de las Mypes afirmaron que existen alrededor de su ámbito laboral cerca de tres oficinas del sistema financiero, mientras que el 21% de los encuestados señalaron que existe dos oficinas cerca de su centro de trabajo. De igual forma, el 19% de los propietarios de las Mypes afirmaron que existen alrededor de su trabajo cuatro oficinas y el 13% de los encuestados señalaron que existe un punto de atención de una oficina financiera alrededor de su ámbito de trabajo. De igual modo, el 5% de los encuestados mencionaron que existen cinco oficinas. Finalmente, el 12% de los propietarios de las Mypes encuestados señalaron que no existen oficinas financieras alrededor de su ámbito de trabajo.

Lo que indica que alrededor de sus centros laborales de las Mypes existen al menos un punto de atención de una oficina financiera, asimismo existe un alto grado de conocimiento de la red de atención de oficinas del sistema financiero.

e) Número de cajeros automáticos

De acuerdo a las encuestas realizadas, el número de cajeros automáticos que existen alrededor de sus centros laborales de los encuestados se divide de la siguiente manera:

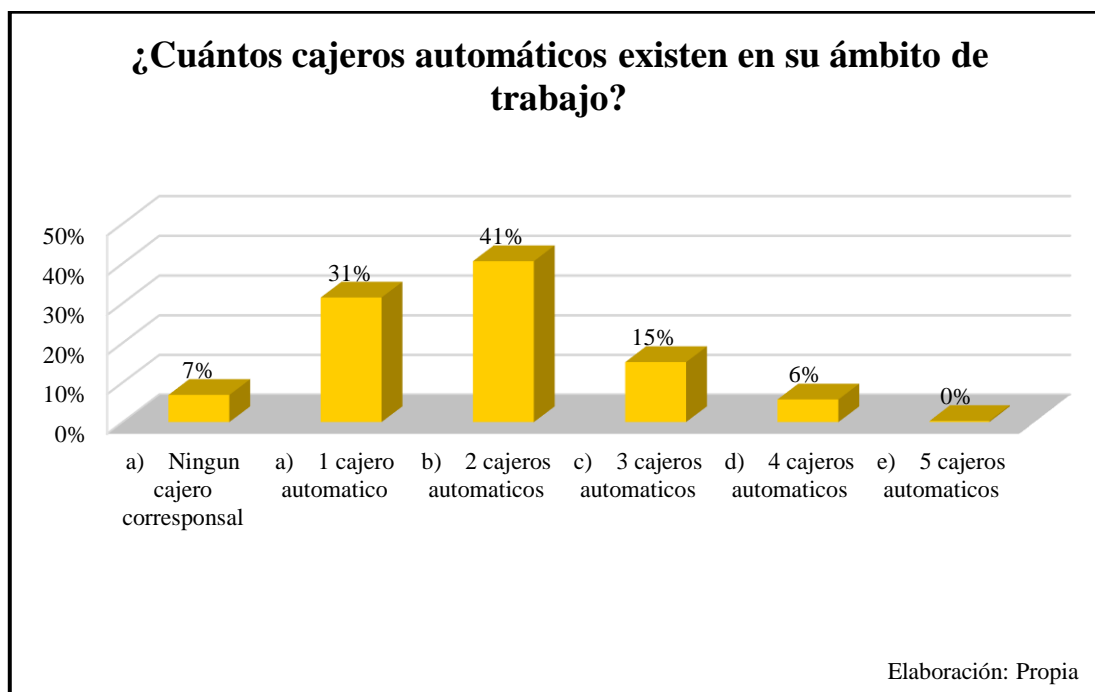


Figura 82: Número de cajeros automáticos

Análisis e interpretación

Según la figura N° 81, el 41% de los dueños de las Mypes afirmaron que existen alrededor de su ámbito laboral dos cajeros automáticos, adicionalmente, con una participación del 31% de los encuestados se señala que existe un cajero automático cerca de sus centros laborales, asimismo, el 15% de los propietarios de las Mypes afirmaron que existen tres cajeros automáticos cerca de su ámbito laboral. Por último, con menor participación del 6% los encuestados comentaron que existen cuatro cajeros automáticos cerca de sus centros laborales. Por el contrario, el 7% de las Mypes

encuestadas señalaron que no existen cajeros automáticos alrededor de su ámbito de trabajo.

Los resultados indican que existen como máximo dos cajeros automáticos alrededor de su ámbito de trabajo, lo que refleja la baja penetración y poca difusión de este canal en comparación a los demás canales.

f) Número de agentes corresponsal

De acuerdo a las encuestas realizadas, el número de agentes corresponsales que existen alrededor de sus centros laborales de los encuestados, los resultados se dividen de la siguiente manera:

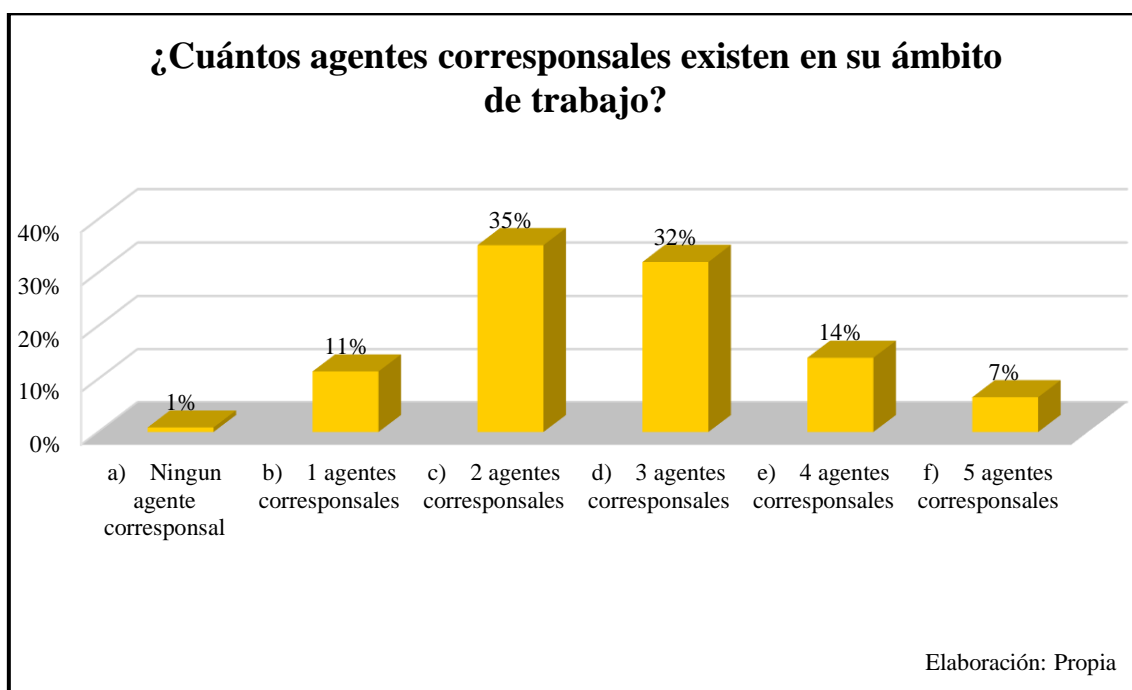


Figura 83: Número de agentes corresponsal

Análisis e interpretación

Según la figura N° 82, el 35% los dueños de las Mypes afirmaron que existen alrededor de su ámbito laboral cerca de dos agentes corresponsales del sistema financiero, del mismo modo el 32% de los encuestados afirmaron que existen tres

agentes corresponsales cerca de su centro laboral, con menor participación del 14% de las Mypes afirmaron que existen alrededor de 4 agentes corresponsales cerca de su ámbito laboral, mientras que el 11% de los encuestados afirmaron que existe un solo agente corresponsal. Por último, en menor participación del 7% de los encuestados afirmaron que existe como máximo 5 agentes corresponsales. No obstante, tan solo el 1% afirmaron que no existe algún agente corresponsal del sistema financiero.

Según los resultados anteriores, la mayoría de microempresarios está rodeado de agentes corresponsales en el ámbito de su trabajo, lo que indica que este canal se ha expandido adecuadamente y es el canal más cercano a su área de trabajo.

Con relación a la frecuencia de uso de los propietarios de las Mypes, los agentes corresponsales fueron utilizados en mayor número de veces en relación con las oficinas y los cajeros automáticos.

g) Uso de agentes corresponsales

La mayoría de los propietarios de las Mypes indica que utiliza los agentes corresponsales en el momento de realizar sus transacciones, los resultados se dividen de la siguiente manera:

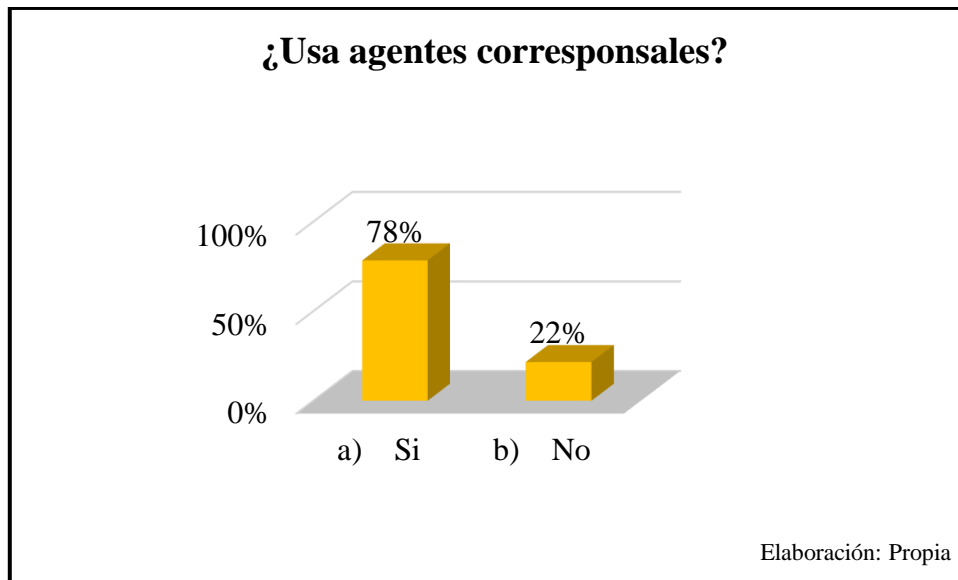


Figura 84: Uso de agentes corresponsales

Análisis e interpretación

Según la figura N° 83, Se encontró que el 78 % de los propietarios de las Mypes encuestadas indicaron utilizar los agentes corresponsales, mientras que el 22% indicaron que no lo usan.

Los resultados nos muestran que la mayoría de los propietarios de las Mypes utilizan este canal alternativo y que tienen una mayor interacción en relación a otros canales, sin duda es porque estos canales se encuentran más cercanos para desplazarse de sus centros laborales.

h) Motivo de uso de agentes corresponsales

El motivo de uso de los agentes corresponsales se divide de la siguiente manera:

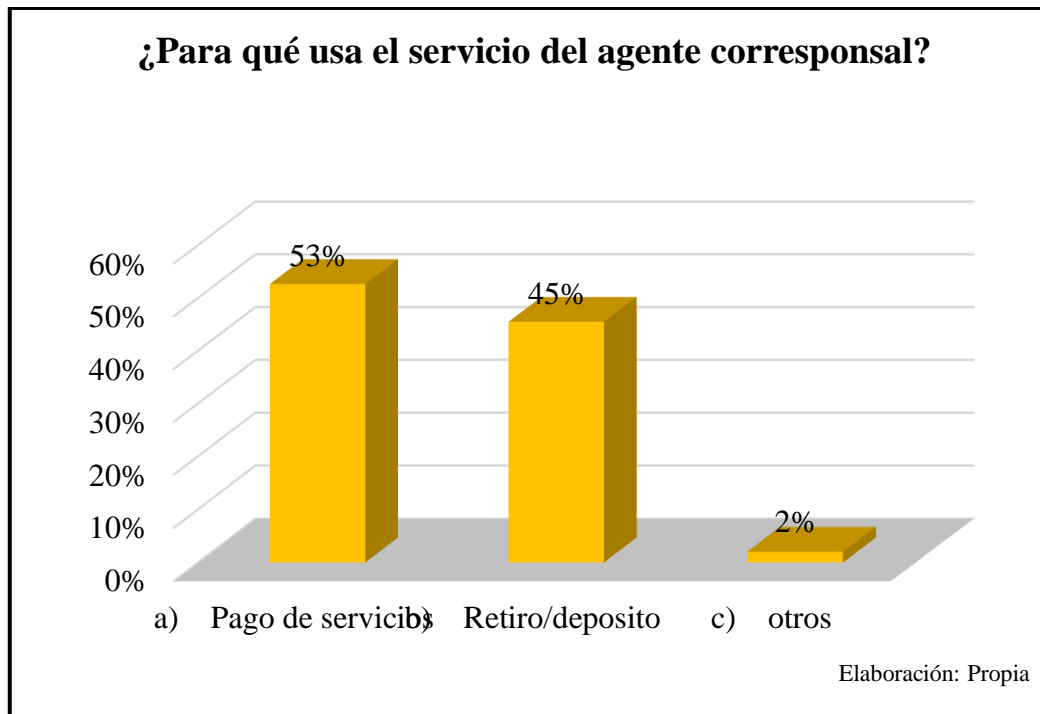


Figura 85: Motivo de uso de agentes corresponsales

Análisis e interpretación

Según la figura N° 84, los resultados de la encuesta muestran que el 53% de los propietarios de las Mypes reportaron usar los agentes corresponsales para realizar pagos de servicios, seguida de la transacción de envíos y recibo de dinero que acumula una participación del 45%, y con una menor participación del 2% para realizar otros servicios.

Según los resultados anteriores, las operaciones más frecuentes y preferidas por los propietarios de las Mypes han sido los pagos de servicio, mediante los canales de agentes corresponsales.

i) Cuenta bancaria

De acuerdo a las encuestas realizadas, los propietarios de las Mypes si utilizan una cuenta bancaria, los resultados se muestran en la siguiente figura:

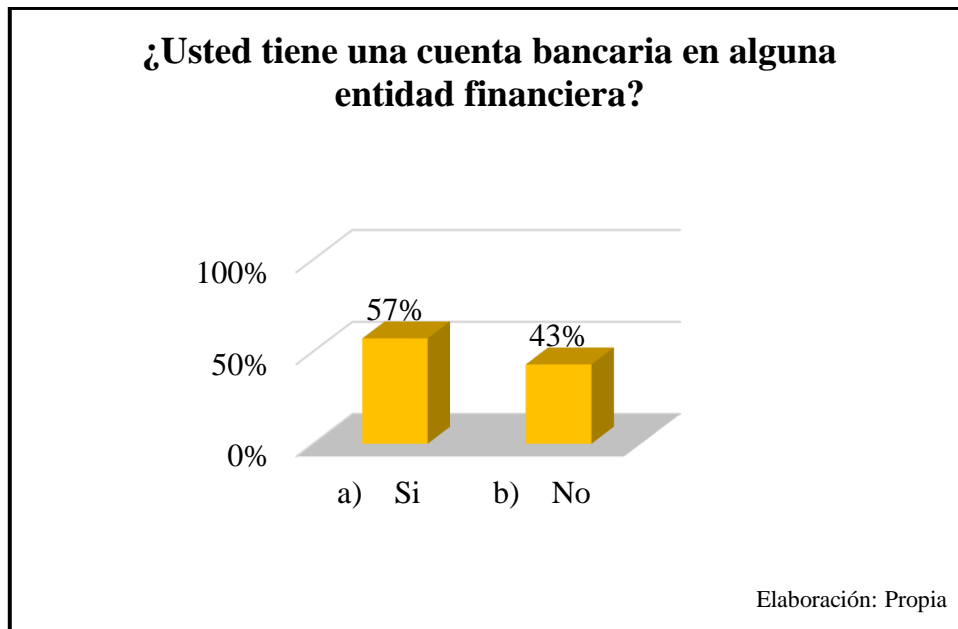


Figura 86: Usos de la cuenta bancaria

Análisis e interpretación

Según la figura N° 85, alrededor del 57% de los encuestados afirmaron tener al menos una cuenta en el sistema financiero, mientras que con una participación del 43% de los propietarios de las Mypes reportaron no tener una cuenta bancaria.

Por lo que se concluye, que gran porcentaje de los propietarios de las Mypes aún no tiene una cuenta bancaria en el sistema financiero.

j) Usos de la cuenta bancaria

De acuerdo a los datos recolectados, los usos de la cuenta bancaria con mayor frecuencia son:

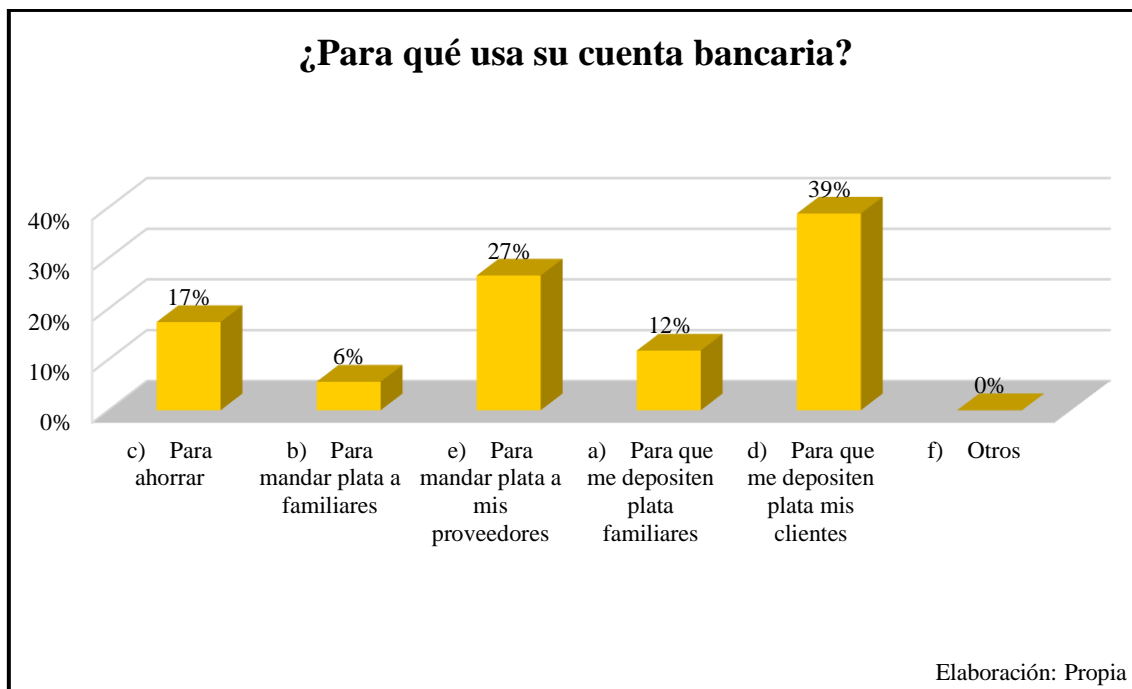


Figura 87: Usos de la cuenta bancaria

Análisis e interpretación

Según la figura N° 86, el 39% de los propietarios de las Mypes utiliza una cuenta bancaria principalmente por el motivo que depositan dinero sus clientes, asimismo, el 27% de los encuestados utilizan para depositar plata a sus proveedores, con una menor participación del 17% los propietarios de las Mypes utilizan para ahorrar dinero, de la misma forma el 12% de los encuestados utiliza para le depositen dinero sus familiares, finalmente el 6% de los propietarios de las Mypes utilizan para mandar dinero a sus familiares.

De las afirmaciones anteriores, se concluye que los propietarios de las Mypes tienen primordialmente una cuenta bancaria para que le depositen dinero sus clientes, utilizando esta herramienta como un medio de pago.

k) Motivos para no tener una cuenta

De acuerdo a los datos recolectados, las razones por el cual los propietarios de las Mypes no tienen una cuenta bancaria son las siguientes:

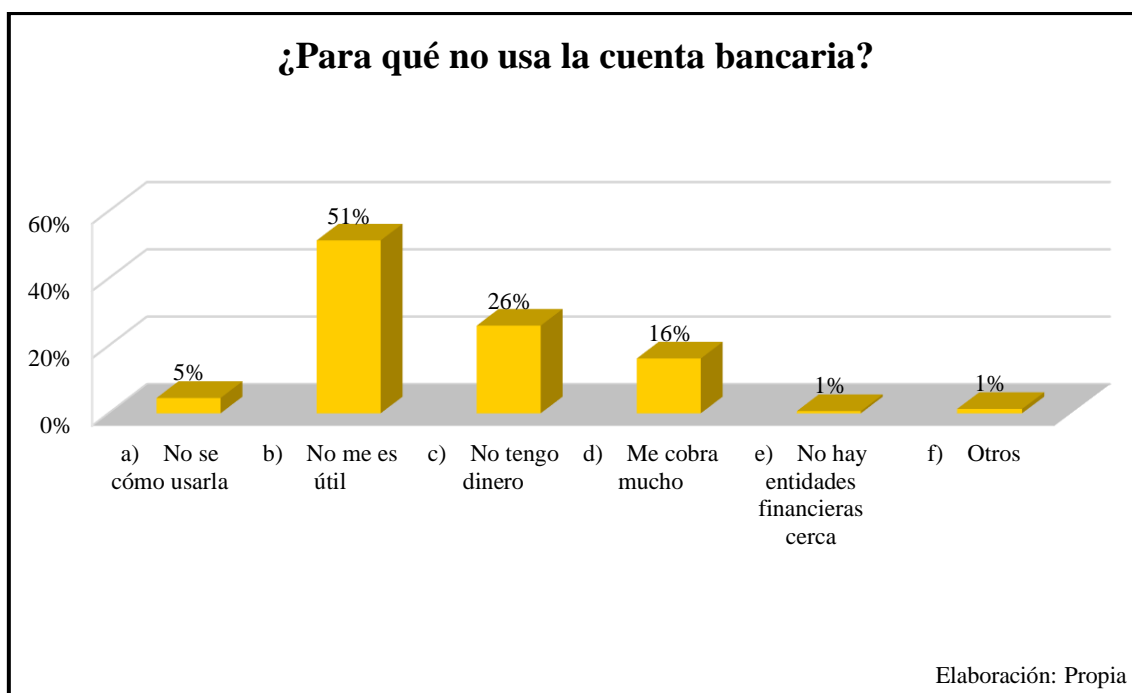


Figura 88: Motivos para no tener una cuenta

Análisis e interpretación

Según la figura N° 87, muestra que la razón principal que los propietarios de las Mypes por las que no tienen una cuenta bancaria es porque no es útil su uso que registra una participación del 51%. Asimismo, el 26% afirma no tener una cuenta bancaria porque no tiene dinero suficiente para realizar transacciones, el 16% de los encuestados afirmo que les cobra mucho y con una menor participación del 5% no utiliza por el motivo que no sabe cómo usarlo. Finalmente el 1% de los encuestados mencionaron no tener una cuenta bancaria debido a que no hay entidades financieras cerca de su trabajo.

Por consiguiente, se concluye que el gran porcentaje de propietarios de las Mypes aún no tienen una cuenta bancaria por el motivo de que no es útil para ellos y no

ven ninguna ventaja en tener una, este se debe primordialmente por la falta de desconocimiento y básicamente por no tener ingresos suficientes.

I) Número de créditos desembolsados

Mediante este indicador podemos determinar cuál es el número de créditos que tiene un microempresario, la figura muestra las respuestas de las encuestas realizadas.

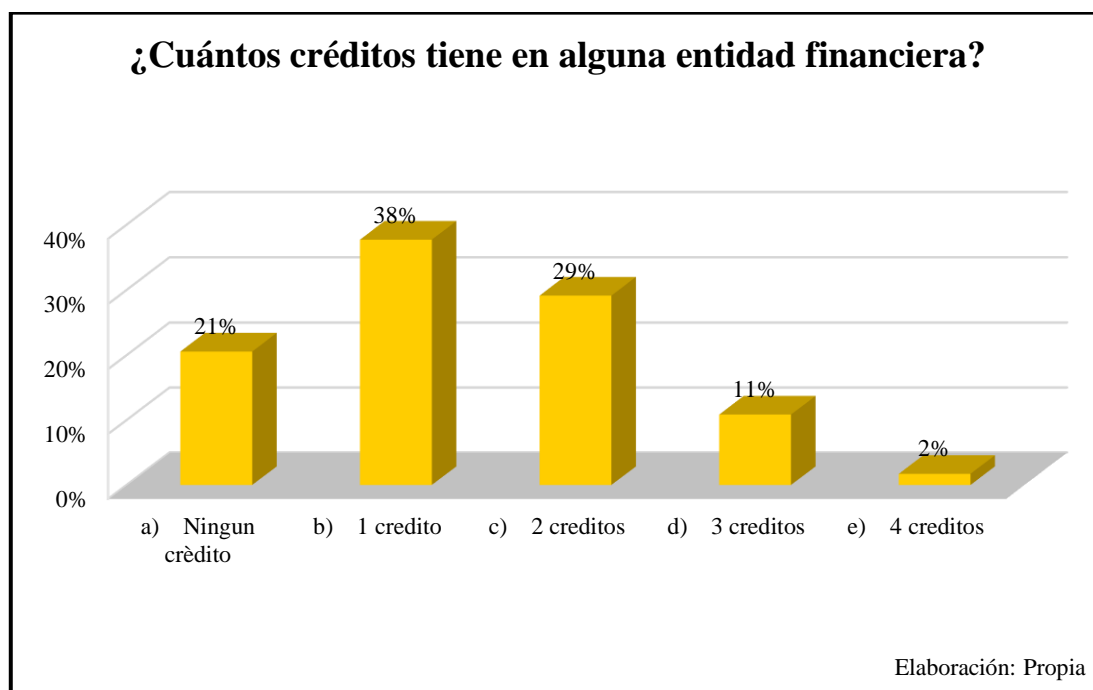


Figura 89: Número de créditos desembolsados

Análisis e interpretación

Según la figura N° 88, en relación al acceso a los créditos del sistema financiero, el 38% de los propietarios de las Mypes encuestadas manifiestan tener un crédito activo en alguna institución financiera, asimismo, el 29% de los encuestados tienen dos créditos activos y con una menor participación del 11% y 2% tienen 3 y 4 créditos activos, respectivamente. Por el contrario, el 21% de los encuestados afirmaron no tener ningún crédito en el sistema financiero.

Del enunciado anterior se afirma que el 78% de los microempresarios encuestados afirmaron tener créditos activos, sin embargo, el 22% no tiene ningún crédito del sistema financiero cabe destacar que fueron por falta de historial crediticio, falta de garantías y tener ingresos inestables.

m) Número de usuarios que tienen seguro

Mediante este indicador podemos determinar el tipo de seguro que tiene el propietario de las Mypes, la figura muestra las respuestas de las encuestas realizadas.

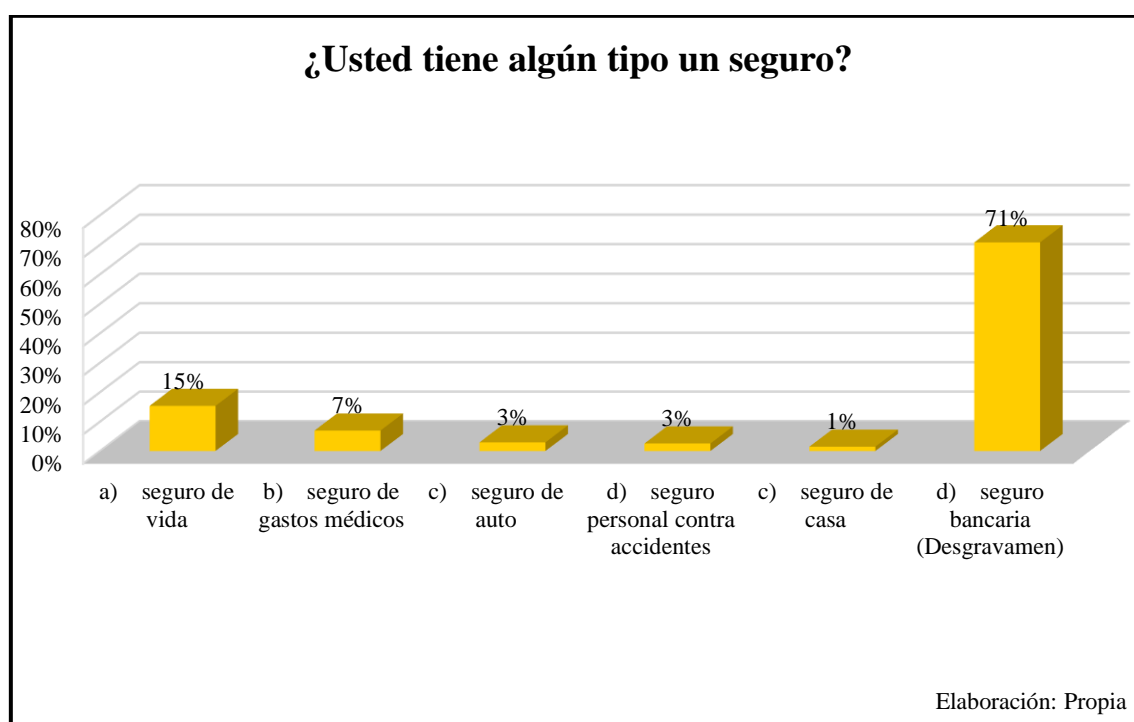


Figura 90: Número de usuarios que tienen seguro

Análisis e interpretación

Según la figura N° 89, en relación al uso actual de los servicios de seguros del sistema financiero que se ofrecen en el país, la mayoría manifiesta solo contar con el seguro de desgravamen que la institución financiera le brinda al solicitar el crédito que registra una participación del 71% del total de encuestados, asimismo, el 15% afirmaron poseer un seguro de vida, seguida del seguro de gastos médicos que acumula una

participación del 7%, mientras que el seguro de auto solo representa el 3% del total de encuestados. Finalmente, el seguro contra accidentes y seguro de casa representan solamente el 3% y 1% respectivamente.

Por consiguiente, se determina que el uso de seguros por parte de los propietarios de las Mypes es mínimo a comparación de los otros servicios financieros. Asimismo, se afirma que este servicio financiero es poco difundido por lo tanto existe desconocimiento de este producto.

n) Número de uso de banca por internet

Mediante este indicador se determina el uso de la banca por internet que tiene los propietarios de las Mypes, la figura muestra las respuestas de las encuestas realizadas:

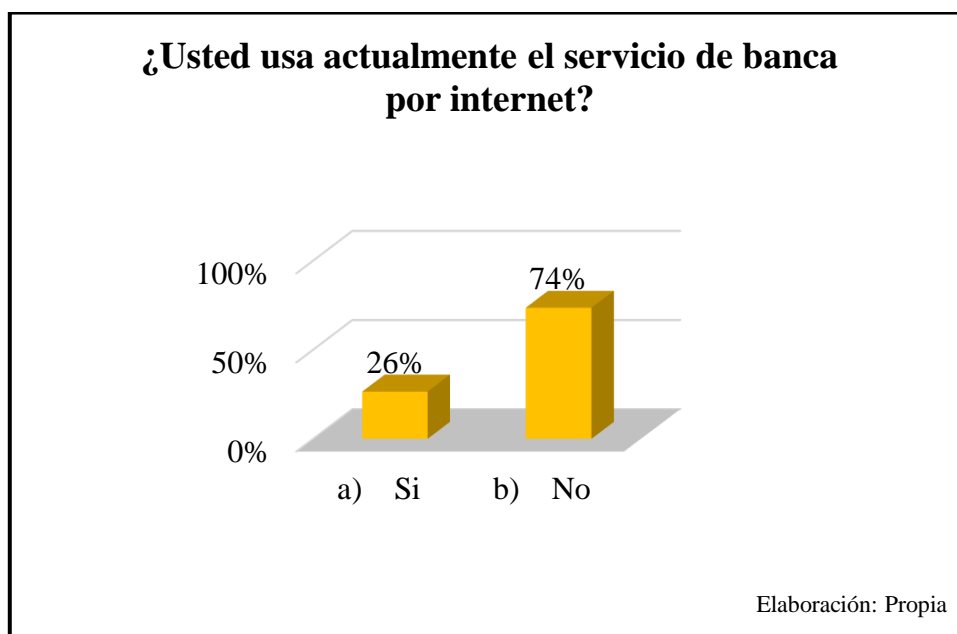


Figura 91: Número de uso de banca por internet

Análisis e interpretación

Según la figura N° 90, se afirma que tan solo el 26% de los propietarios de las Mypes encuestadas utiliza la banca por internet, por el contrario, el 74% no utiliza este canal alternativo.

Cabe resaltar que a los avances tecnológicos y la cobertura del internet aún falta la penetración de este canal financiero en los propietarios de las Mypes, en virtud que existe gran porcentaje de propietarios de las Mypes con edades mayores a 30 años y que aún tienen el temor de usar este canal financiero.

o) Número uso de banca móvil

Mediante este indicador podemos determinar el uso de la banca móvil que tiene los propietarios de las Mypes, la figura muestra las respuestas de las encuestas realizadas:

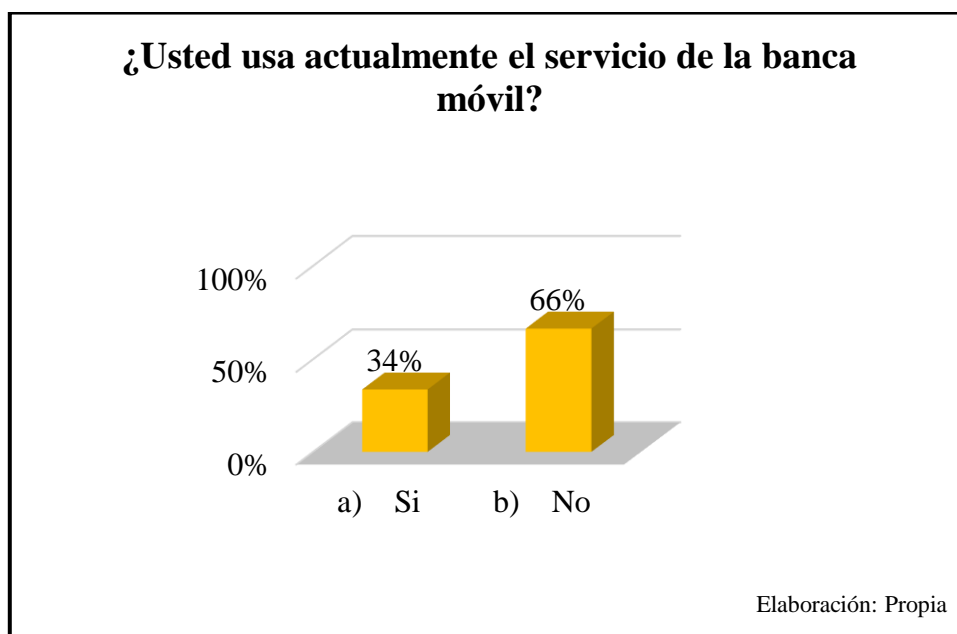


Figura 92: Número de uso de banca móvil

Análisis e interpretación

Según la figura N° 91, se afirma que solo el 34% de los encuestados usan el servicio de banca móvil, por el contrario, el 66% no usa este canal alternativo.

Con esta información se puede indicar que a pesar de la elevada penetración de la telefonía móvil y la expansión del servicio de internet a nivel nacional, no existe un elevado uso de este canal de atención. Por el contrario los resultados indican un reducido uso de estos canales de atención, tales como la banca por internet y banca por celular.

p) Envío de dinero al interior del país

Se presentan los resultados recogidos en las encuestas en torno al envío y recibo de dinero dentro del ámbito nacional.

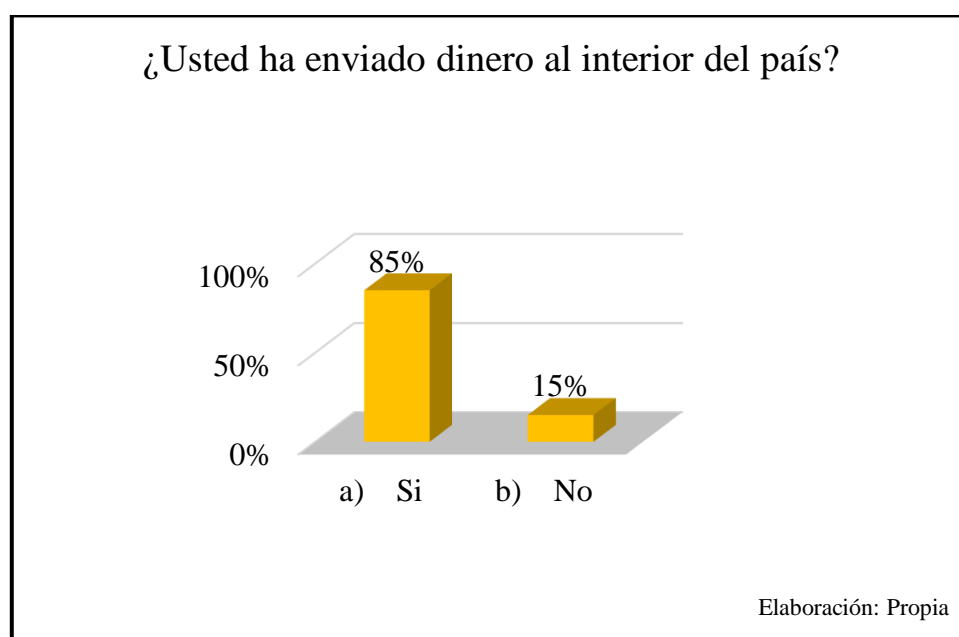


Figura 93: Envío de dinero al interior del país

Análisis e interpretación

Según la figura N° 92, se destaca que el 85% de los encuestados ha enviado dinero al interior del país, por el contrario, con una menor participación del 15% de los propietarios de las Mypes encuestadas no han enviado dinero al interior del país durante los últimos 12 meses.

Por consiguiente, la forma de envío se muestra de la siguiente manera:

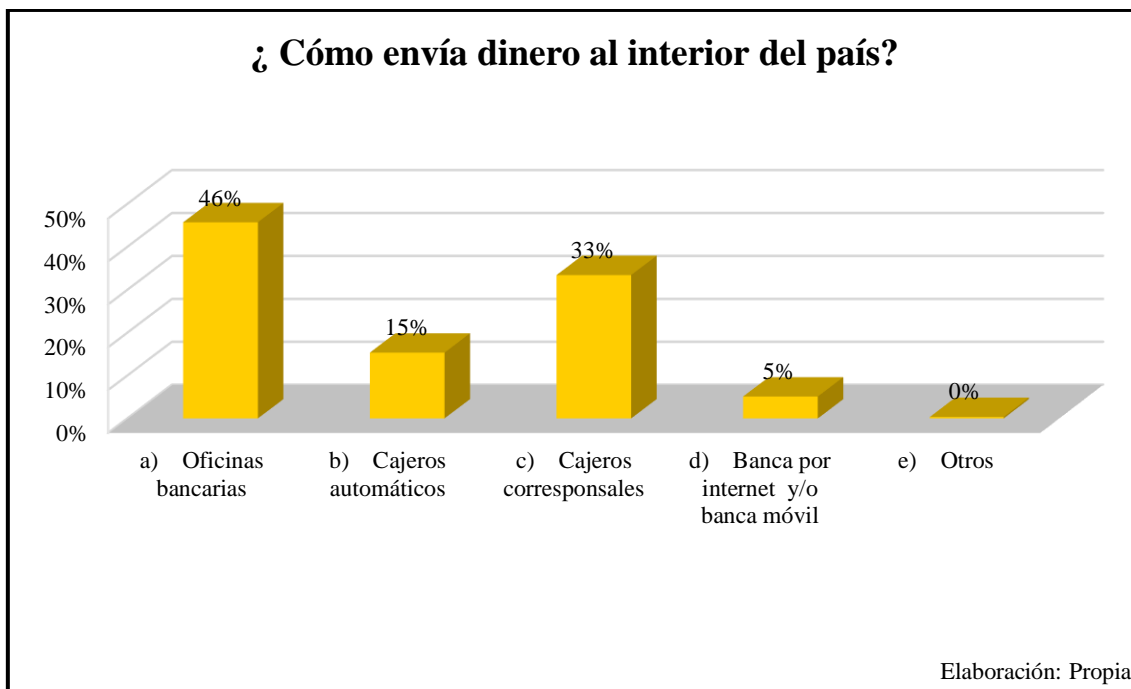


Figura 94: La manera cómo envía dinero al interior del país

Análisis e interpretación

Según la figura N° 93, se muestra que, con relación a los medios de envío de dinero, se destacó mediante el uso de oficinas bancarias con una participación del 46% del total de encuestados que han enviado dinero al interior del país, el otro canal de mayor preferencia por parte de los propietarios de las Mypes es el canal de cajeros corresponsales con un 33%. En menor participación se encuentran los cajeros automáticos y la banca por internet o móvil con 15% y 5% respectivamente.

De los resultados anteriores, se desprende en primer lugar que los propietarios de las Mypes encuestados aun prefieren el uso del canal tradicional que son las oficinas bancarias.

q) Recibo de dinero al interior del país

En la siguiente figura se presentan los resultados recogidos de las encuestas realizadas en torno al recibo de dinero dentro del ámbito nacional.

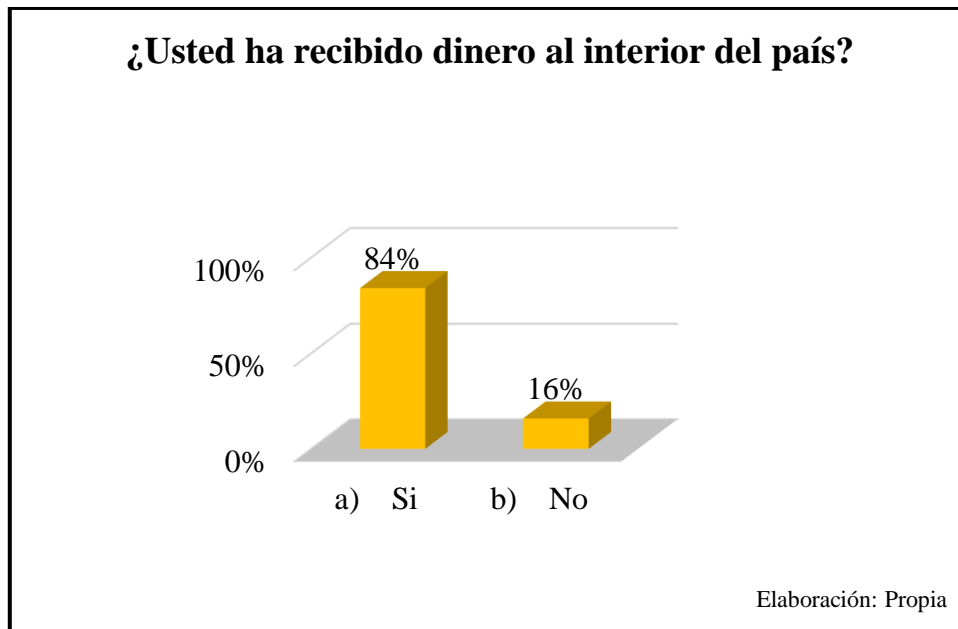


Figura 95: Recibo de dinero al interior del país

Análisis e interpretación

Según la figura N° 94, Al igual que el caso de envió de dinero, el 84% de los encuestados recibieron dinero del interior del país durante los últimos 12 meses, sin embargo, apenas un 16% no recibió ningún envío de dinero del interior del país.

Por consiguiente, la forma de preferencia de los propietarios de recibir dinero se muestra de la siguiente manera:

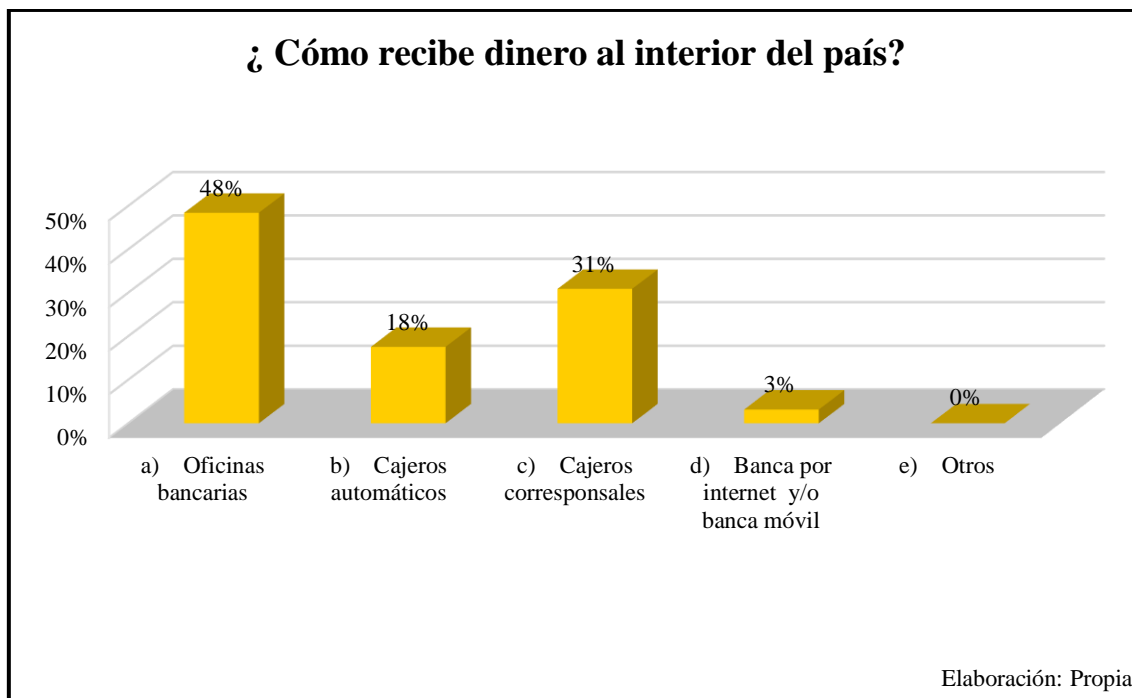


Figura 96: La manera cómo recibe dinero al interior del país

Análisis e interpretación

Según la figura N° 95, se muestra que el 48% de los propietarios de las Mypes prefieren recibir mediante el canal tradicional de oficinas bancarias, asimismo, el 31% de los encuestados afirmaron que reciben su dinero mediante los cajeros corresponsales. Con menor participación están los cajeros automáticos y la banca por internet o banca móvil con un 18% y 3% respectivamente.

Lo que se puede deducir que gran porcentaje de los encuestados aun receptionan su dinero mediante el canal tradicional, este escenario es similar al envío de dinero. Debido a que aún existe el temor de usar los otros canales alternativos.

r) Número de veces que recurre a una institución financiera

Por medio de este indicador, se determina la frecuencia de uso de los propietarios de las Mypes del sistema financiero, la figura muestra las respuestas de las encuestas realizadas:

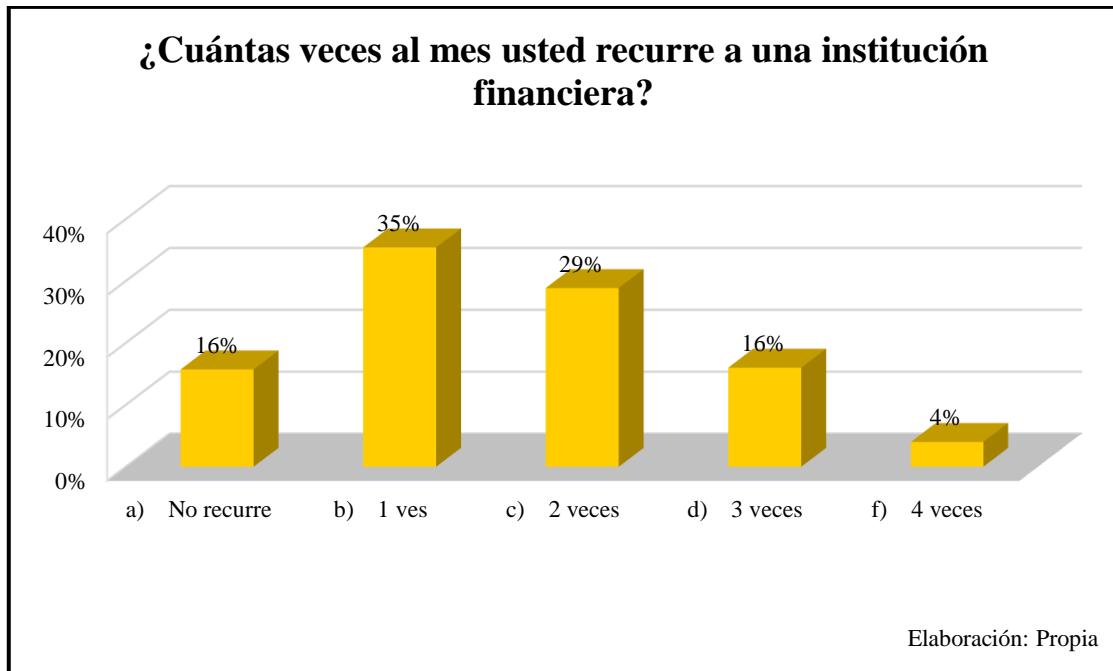


Figura 97: Número de veces que recurre a una institución financiera

Análisis e interpretación

Según la figura N° 96, el 35% de los propietarios de las Mypes recurren a la institución financiera alrededor de una vez al mes. Seguidamente, el 29% realiza dos veces al mes. Asimismo, el 16% recurre tres veces al mes. De igual forma, con una proporción menor el 4% recurre cuatro veces al mes. Finalmente el 16% de los propietarios de las Mypes no recurre ninguna vez al mes a una institución financiera.

Los resultados indican que los encuestados tienen una mínima frecuencia de uso del sistema financiero. Esto se debe a que hoy en día existen varios canales alternos donde se pueden realizar similares transacciones.

s) Conocimientos financieros.

Por medio de este indicador, se determina el nivel de conocimiento del sistema financiero que tienen los propietarios de las Mypes, la figura muestra las respuestas de las encuestas realizadas:

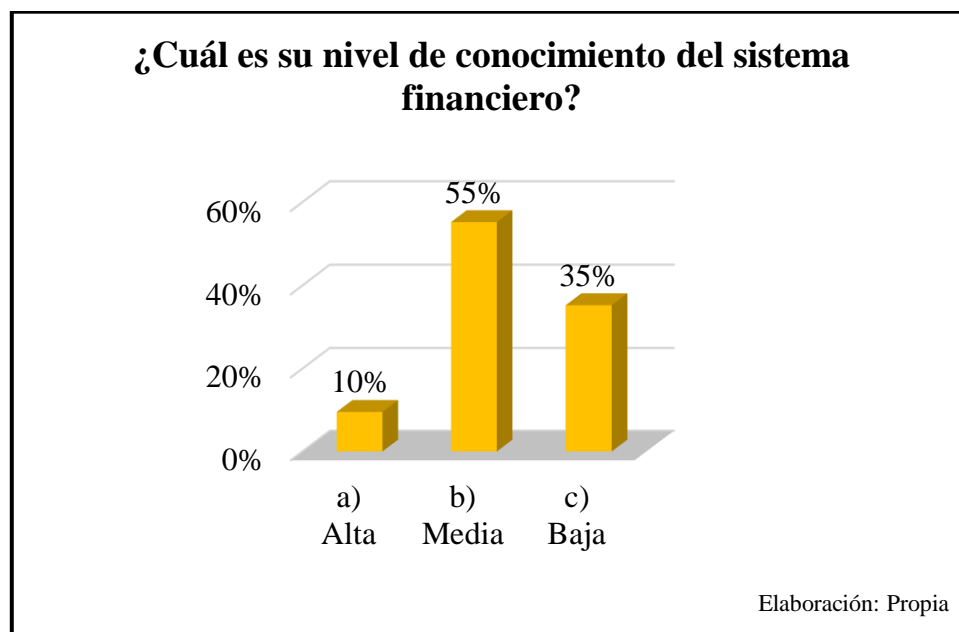


Figura 98: Conocimientos financieros.

Análisis e interpretación

De acuerdo a los datos reflejados en la figura N° 97, el 55% de los encuestados manifiestan que tienen un conocimiento medio del sistema financiero, el 35% de los propietarios tienen un conocimiento bajo. Por último, solo el 10% del total tienen un conocimiento alto acerca de los servicios y productos financieros que brindan las entidades del sistema financiero.

Los resultados indican que existe un conocimiento promedio del sistema financiero, debido a la falta cultura y educación financiera. También cabe mencionar que este indicador esta relaciona con el nivel educativo de los encuestados, los propietarios de las Mypes quienes afirman tener un conocimiento alto, son aquellos que

tienen grados académicos superior universitaria y no universitaria. Por el contrario las personas de bajos recursos o de grados académicos inferiores son los que tienen conocimientos bajos del sistema financiero.

t) Quejas de los usuarios

Por medio de este indicador, se determina el número de quejas que han tenido los propietarios de las Mypes con alguna entidad del sistema financiero, la figura muestra las respuestas de las encuestas realizadas:

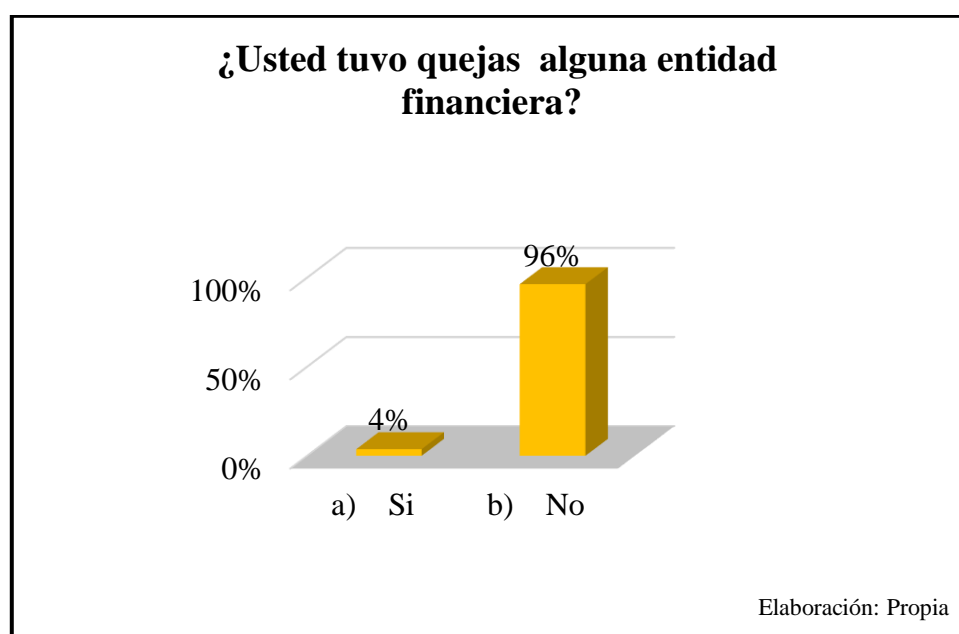


Figura 99: Quejas de los usuarios

Análisis e interpretación

Según la figura N° 98, el 96% de los propietarios de las Mypes manifiestan que nunca han tenido quejas con alguna institución financiera, mientras que el 4% afirma que si ha tendido una queja en alguna entidad financiera.

De acuerdo a los resultados se concluye que las Mypes de la provincia del Cusco existe un reducido número de quejas del sistema financiero, además se ha identificado que uno de los productos que más desazón genera entre las Mypes es la tenencia de una

cuenta bancaria y todo asociado a ella, también están las quejas por clonación de tarjetas, préstamos no solicitados y compensación de sueldos (cuando una entidad toma de la cuenta, el sueldo para pagar la cuota del crédito). Asimismo se idéntico problemas relacionas a la información pertinente por parte de las entidades financieras, al no entregar información a los clientes sobre los productos y servicios que prestan; la aplicación de cobros injustificados y tarifas elevadas, asimismo la mala atención por parte del sistema financiero sigue siendo un problema para las micro y pequeñas empresas de la provincia del Cusco.

u) Quejas de los consumidores resueltos en favor del cliente

Por medio de este indicador, se determina el número de quejas resultados al favor de los propietarios de las Mypes por las quejas que ha tenido con alguna entidad del sistema financiero, la figura muestra las respuestas de las encuestas realizadas:

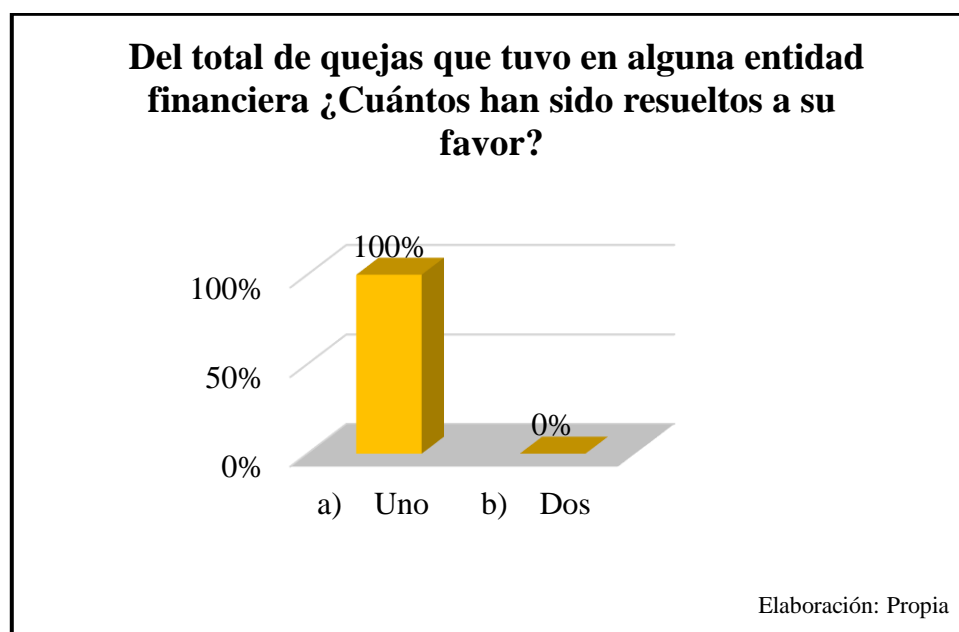


Figura 100: Quejas de los consumidores resueltos en favor del cliente

Análisis e interpretación

De acuerdo a los datos reflejados en la figura N° 99, del total de los encuestados que han tenido alguna queja en alguna entidad financiera, el 100% de los propietarios de las Mypes manifiestan que han sido resultados a su favor.

De acuerdo a los resultados se afirma que todas las quejas que han tenido los propietarios de las Mypes han sido resultadas a su favor de alguna manera, esto se debe que la entidad financiera responsable de ocasionar algún inconveniente o problema con el propietario de las Mypes, ha tratado de resolver las quejas para que estas no pasen a casos mayores y así evitar la intervención de otras instancias supervisoras y reguladoras del sistema financiero.

v) El costo de abrir una cuenta corriente básica.

Por medio de este indicador, se determina el costo de abrir una cuenta bancaria por parte de los propietarios de las Mypes en alguna entidad del sistema financiero, la figura muestra las respuestas de las encuestas realizadas:

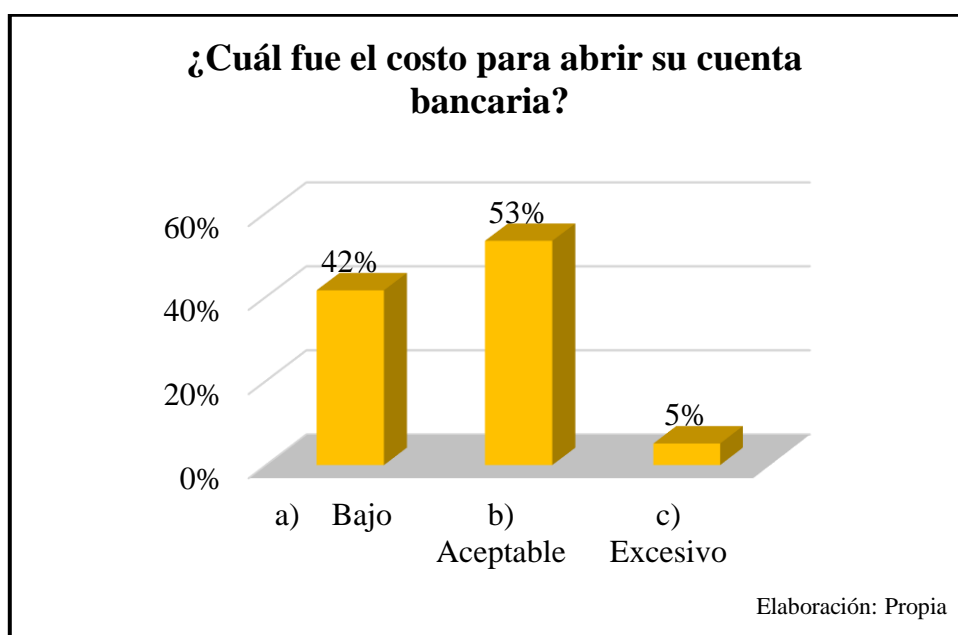


Figura 101: El costo de abrir una cuenta corriente básica.

Análisis e interpretación

Según la figura N° 100, el 53% de los propietarios manifiesta que fue *aceptable* la apertura de su cuenta bancaria, asimismo el 42% de los propietario de las Mypes afirma que fue *bajo* abrir una cuenta bancaria, Por último, con el 5% del total se encuentran quienes manifiestan que es *excesivo*.

Los resultados revelan que los propietarios de las Mypes que abrieron una cuenta bancaria, los costos fueron *aceptables*, debido a que abrir una cuenta no requiere mucha inversión y además existen varias entidades financieras que ofrecen la apertura de forma gratuita.

w) El costo de mantener una cuenta corriente bancaria

Por medio de este indicador, se determina el costo de mantener una cuenta bancaria por parte de los propietarios de las Mypes en alguna entidad del sistema financiero, la figura muestra las respuestas de las encuestas realizadas:

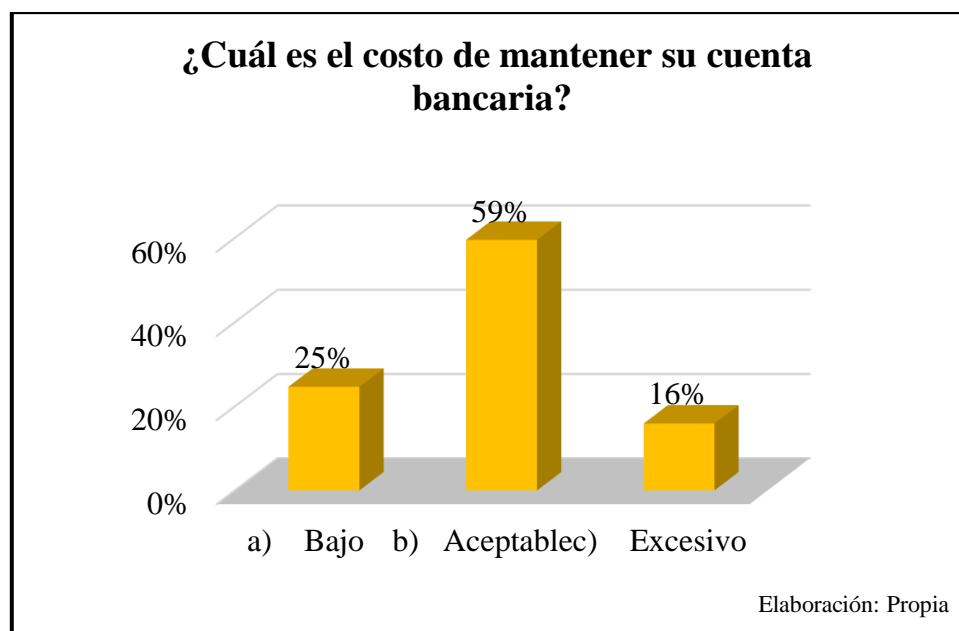


Figura 102: El costo de mantener una cuenta corriente bancaria

Análisis e interpretación

Según la figura N° 101, el 59% de los encuestados manifiesta que es aceptable mantener una cuenta bancaria, el 25% de los propietarios afirma que es bajo mantener una cuenta bancaria, Por último, con el 16% del total se encuentran los propietarios de las Mypes quienes manifiestan que es excesivo.

Los resultados reflejan que existe un costo promedio al momento de mantener una cuenta bancaria. Asimismo las personas que no poseen una cuenta bancaria poseen una percepción errónea de cuanto realmente cuesta mantener una cuenta bancaria.

x) Documentación requerida para desembolsar un crédito

Por medio de este indicador, se determina si los propietarios de las Mypes están de acuerdo con la documentación requerida para desembolsar un crédito, la figura muestra las respuestas de las encuestas realizadas:

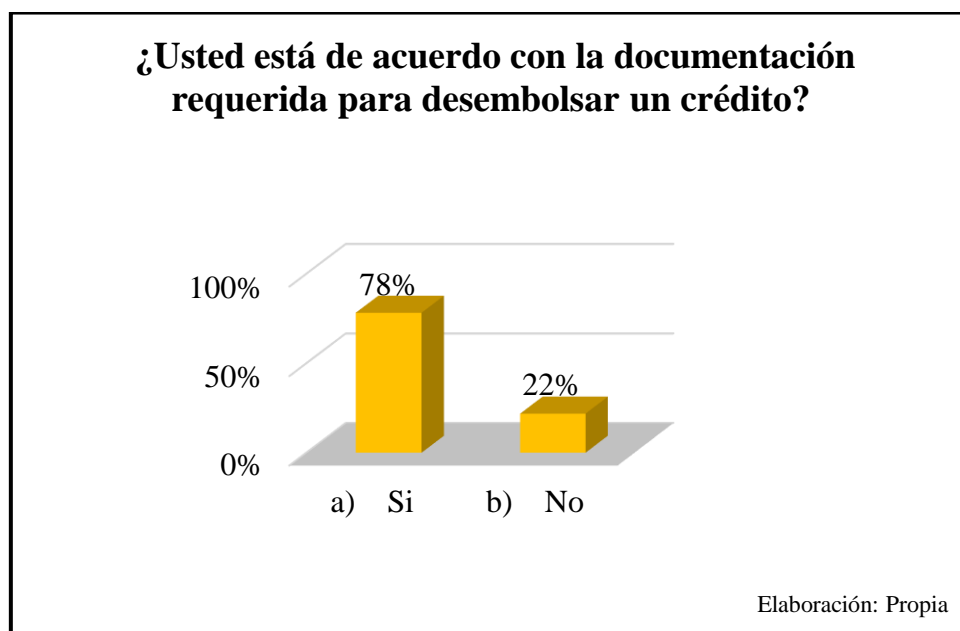


Figura 103: El costo de mantener una cuenta corriente bancaria

Análisis e interpretación

Según la figura N° 102, la mayoría de los encuestados afirman que están de acuerdo con la documentación requerida para desembolsar un crédito representando un

78%, por el contrario el 22% de los propietarios de las Mypes no está de acuerdo con las documentaciones que solicitan las entidades financieras.

Los resultados muestran que los propietarios de las Mypes están de acuerdo con las condiciones que las entidades financieras piden al momento de otorgar un crédito, los encuestados afirman que son necesarios los documentos.

5.2.2.3 Dinero electrónico

a) Conocimiento del dinero electrónico

Un aspecto importante del dinero electrónico es el conocimiento acerca de esta herramienta de pago.

Por medio de este indicador, se determina el conocimiento que tienen los propietarios de las Mypes acerca del dinero electrónico (BIM), la figura muestra las respuestas de las encuestas realizadas:

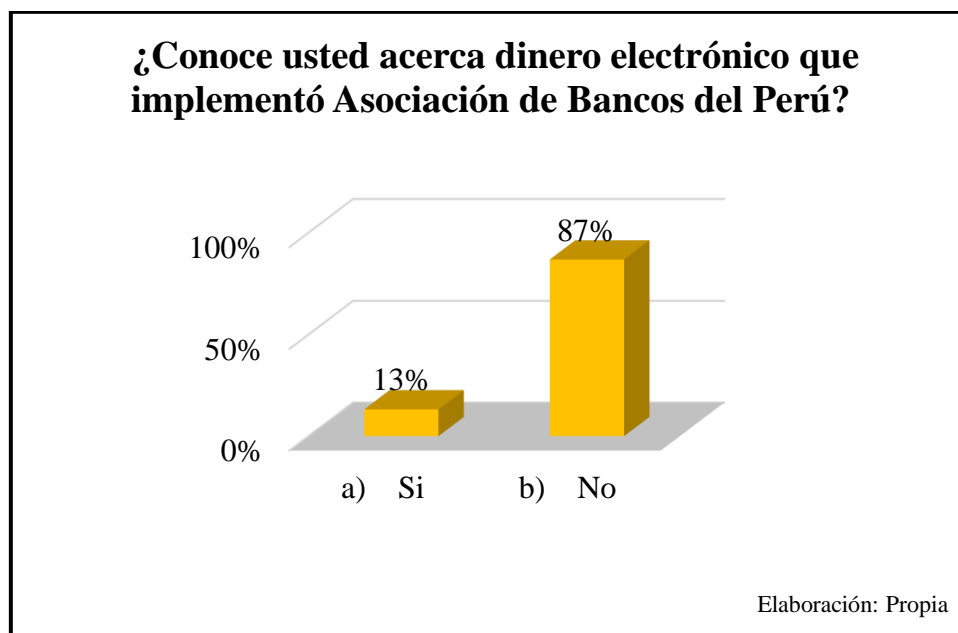


Figura 104: Conocimiento del dinero electrónico

Análisis e interpretación

Según la figura N° 103, el 13% de los propietarios de las Mypes afirman conocer acerca del dinero electrónico. Por el contrario el 87% de los encuestados no tienen conocimiento de esta herramienta de pago.

Los resultados indican que la mayoría de los encuestados nunca han oído hablar acerca de este medio de pago que implemento ASBANC, por lo tanto desconocen a cabalidad el manejo de este sistema transaccional. Asimismo no existe una campaña informativa necesaria para que las Mypes conozcan acerca de las ventajas que tiene el dinero electrónico. Sin embargo, un número reducido de propietarios de las Mypes tienen conocimiento acerca de este medio digital, cabe mencionar que los propietarios que conocen esta herramienta de pago solo tienen una idea general, más no un conocimiento profundo del dinero electrónico.

b) Uso del dinero electrónico

Por medio de este indicador, se determina el nivel de uso que tienen los propietarios de las Mypes acerca del dinero electrónico (BIM), la figura muestra las respuestas de las encuestas realizadas:

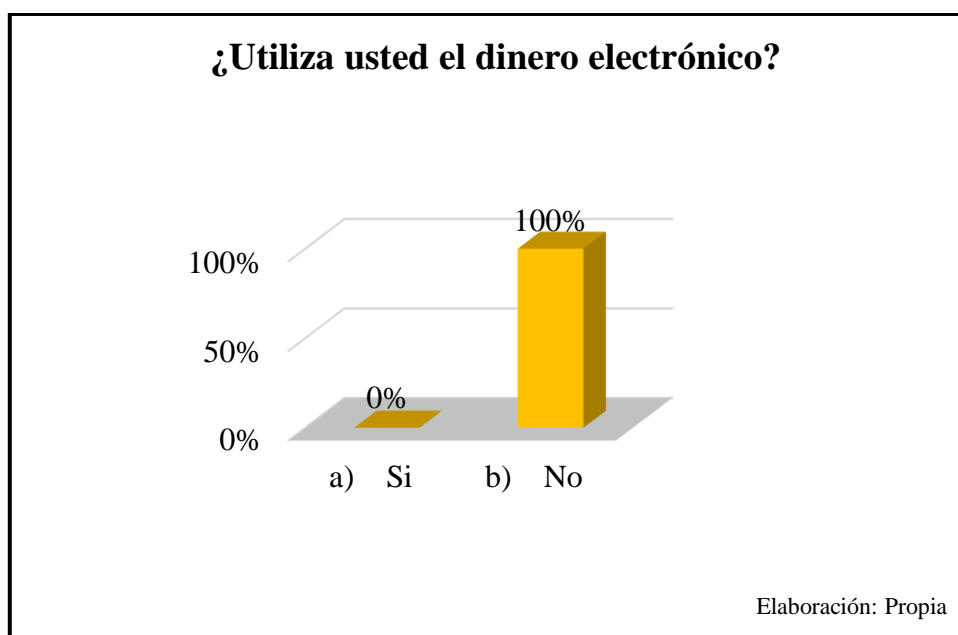


Figura 105: Uso del dinero electrónico

Análisis e interpretación

Según la figura N° 104, el 100 % de los propietarios de las Mypes encuestadas no utiliza el dinero electrónico propuesto por ASBANC, el uso de este medio de pago es nula, debido a que no existe información necesaria para conocer acerca de las propiedades, ventajas y usos por parte de las entidades que promueven el dinero electrónico.

Los resultados afirman que los propietarios de las Mypes de la provincia del Cusco no utilizan esta nueva forma de realizar transacciones de manera digital. Se tiene que esperar más tiempo para que todas las Mypes pueda adaptarse al uso de esta herramienta, es necesario que el sector privado se involucre más en esta iniciativa, para brindar acerca de las ventajas que tiene el dinero electrónico y para que no existan complicaciones a la hora de realizar transacciones con dinero electrónico.

c) Motivo por que no usa el dinero electrónico

Por medio de este indicador se determina porque no usan los propietarios de las Mypes el dinero electrónico (BIM), la figura muestra las respuestas de las encuestas realizadas:

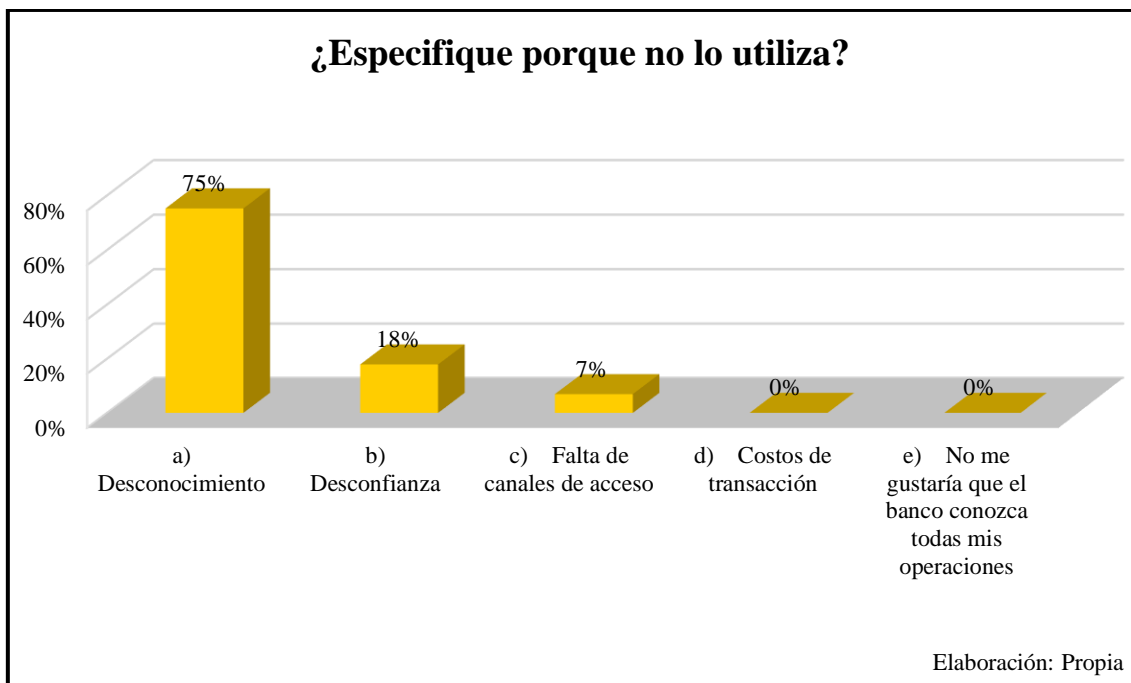


Figura 106: Motivo por que no usa el dinero electrónico

Análisis e interpretación

Según la figura N° 105, los propietarios de las Mypes afirman que el principal impedimento que tiene el dinero electrónico para su uso masivo es el desconocimiento con el 75%. Seguidamente, el 18% de los propietarios manifiestan que no utilizan por la desconfianza. Asimismo el 7% expresan no utilizarlo por falta de canales de acceso. Por último, el costo de transacción y por la seguridad de que la entidad financiera conozca las operaciones, no tienen una relevancia significativa ya que ambos representan el 0% de total de encuestados.

Los encuestados afirman que debido a la poca familiaridad con los cambios tecnológicos, especialmente con los nuevos medios digitales existen una barrera por superar. Es necesario realizar más campañas in situ por parte de los funcionarios de entidades financieras y las instituciones promotores del dinero electrónico con el fin de posibilitar el uso del dinero electrónico y sus funcionalidades adyacentes.

d) Número de conversión de dinero en efectivo a dinero electrónico

Por medio de este indicador, se determina el número de conversiones de dinero en efectivo a dinero electrónico por parte de los propietarios de las Mypes, la figura muestra las respuestas de las encuestas realizadas:

Debido a la baja difusión y promoción del dinero electrónico es que se presenta ningún número de conversiones de dinero electrónico en la provincia del Cusco.

e) Envío de dinero electrónico

Por medio de este indicador, se determina el número de envíos que tienen los propietarios de las Mypes utilizando el dinero electrónico, la figura muestra las respuestas de las encuestas realizadas:

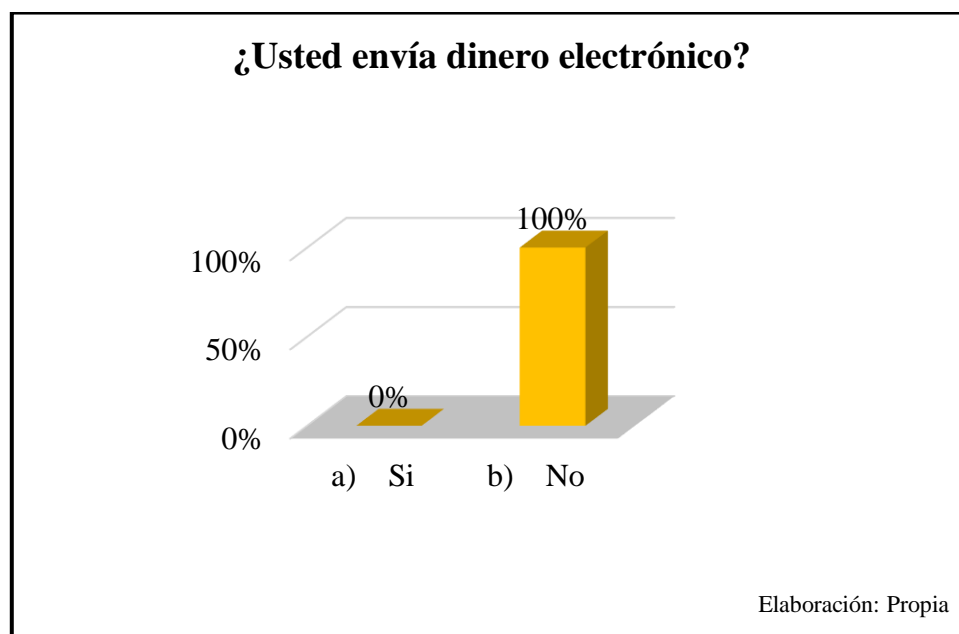


Figura 107: Envío de dinero electrónico

Análisis e interpretación

Según los datos reflejados en la figura N° 106, 100% de los propietarios de las Mypes no realizó ningún envío de dinero electrónico.

El reducido número de envíos de dinero electrónico está relacionado al factor de uso de dinero electrónico, debido a la baja utilización de este medio de pago.

f) Pagos de nuevo RUS- Sunat

Por medio de este indicador, se determina el número de pagos de nuevo RUS-Sunat que tienen los microempresarios utilizando el dinero electrónico, la figura muestra las respuestas de las encuestas realizadas:

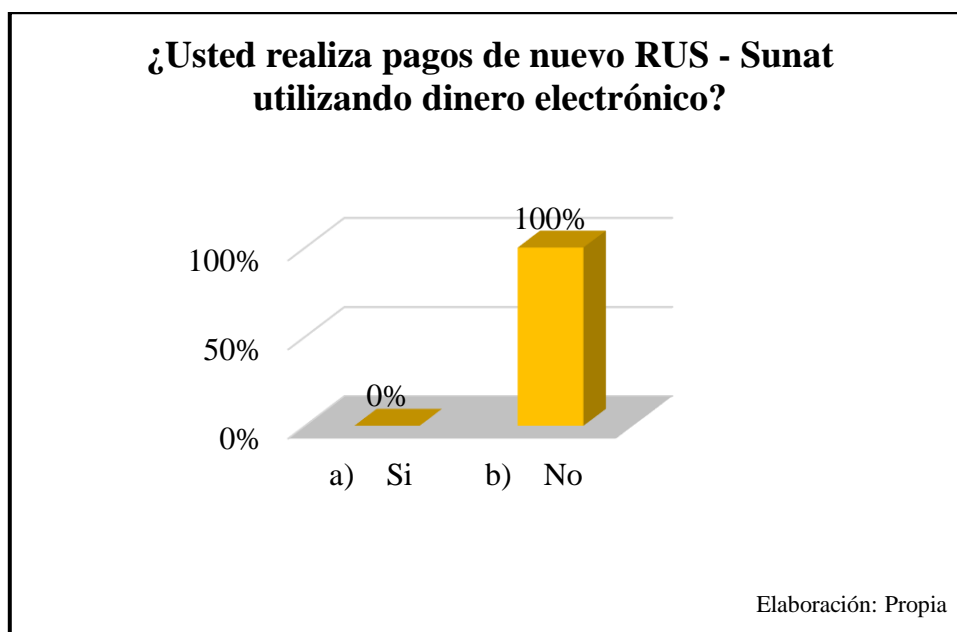


Figura 108: Pagos de nuevo RUS- Sunat

Análisis e interpretación

Según la figura N° 107, el 100% de los encuestados afirmaron que nunca han realizado pagos de nuevo RUS-Sunat utilizando dinero electrónico. A pesar de que existe la opción de pago, hasta momento no se ha realizado esta operación por este medio de pago digital.

g) Pago a proveedores

Por medio de este indicador, se determina el número de pagos a los proveedores que tienen los propietarios de las Mypes utilizando el dinero electrónico, la figura muestra las respuestas de las encuestas realizadas:

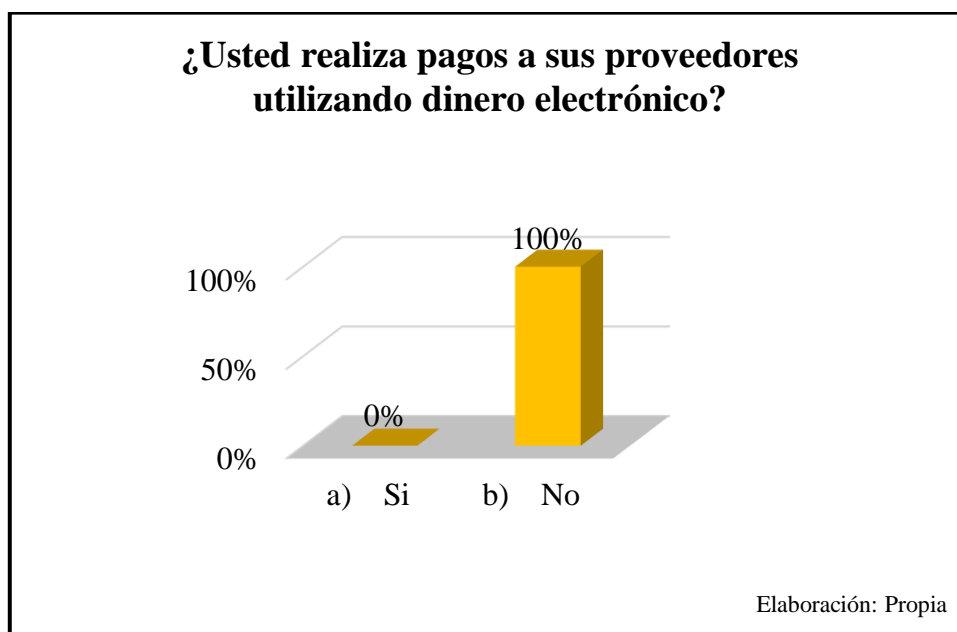


Figura 109: Pago a proveedores

Análisis e interpretación

Según la figura N° 108, el 100% de los encuestados afirmaron que nunca han realizado pagos a sus proveedores utilizando dinero electrónico. A pesar de que existe la opción de pago hasta momento ningún propietario ha tomado la iniciativa de poder realizar el pago a los proveedores utilizando este nuevo mecanismo de pago.

h) Compra en establecimientos comerciales

Por medio de este indicador, se determina la compra en establecimientos comerciales que tienen los propietarios de las Mypes utilizando dinero electrónico, el cuadro muestra las respuestas de las encuestas realizadas:

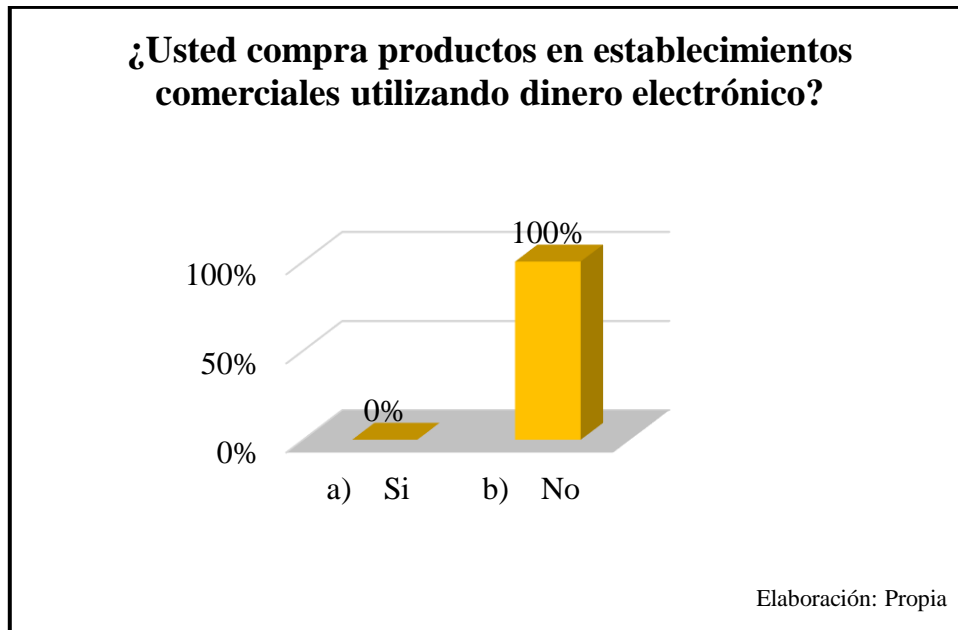


Figura 110: Compra en establecimientos comerciales

Análisis e interpretación

Según la figura N° 109, el 100% de los encuestados afirmaron que nunca han realizado la compra de productos en establecimientos comerciales utilizando dinero electrónico.

La ausencia de compra de productos en establecimientos comerciales se debe a que en la provincia del Cusco aún no existe ningún establecimiento comercial que acepte dinero electrónico al momento de realizar alguna compra. Este panorama es muy distinta a lo que se percibe en la ciudad de Lima, donde si existen varios comercios que aceptan este mecanismo de pago.

i) Número de reconversión de dinero electrónico a dinero en efectivo

Resultados

Por medio de este indicador, se determina el número de reconversiones de dinero electrónico dinero a dinero en efectivo por parte de los propietarios de las Mypes, la figura muestra las respuestas de las encuestas realizadas:

Debido a la baja penetración del dinero electrónico es que se presenta ningún número de reconversiones, los encuestados no conocen las características básicas del dinero electrónico que es cash-out.

j) Adopción del dinero electrónico

Por medio de este indicador, se determina si los propietarios de las Mypes estarían de acuerdo en utilizar dinero electrónico, la figura muestra las respuestas de las encuestas realizadas:

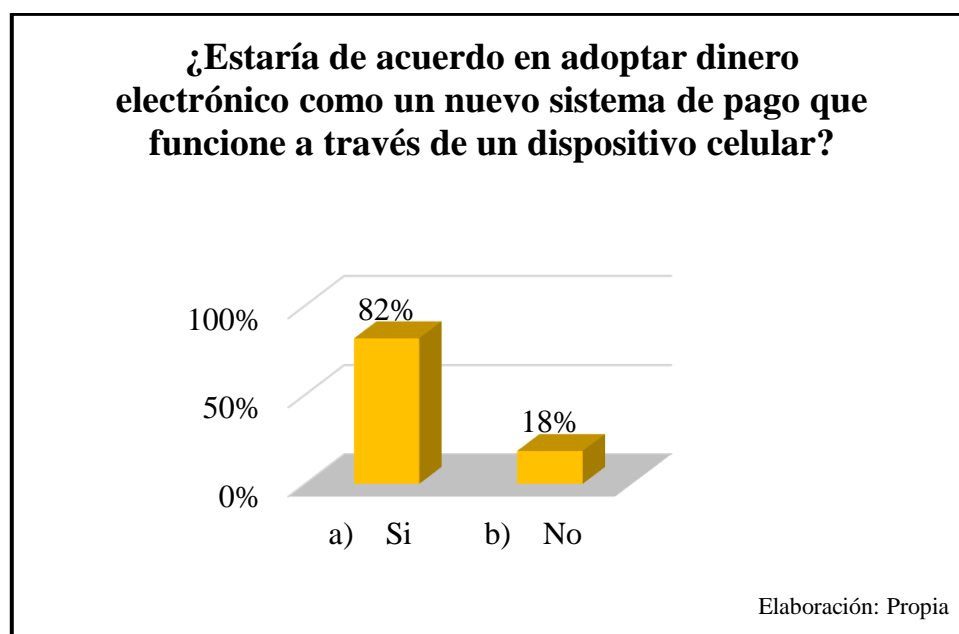


Figura 111: Adopción del dinero electrónico

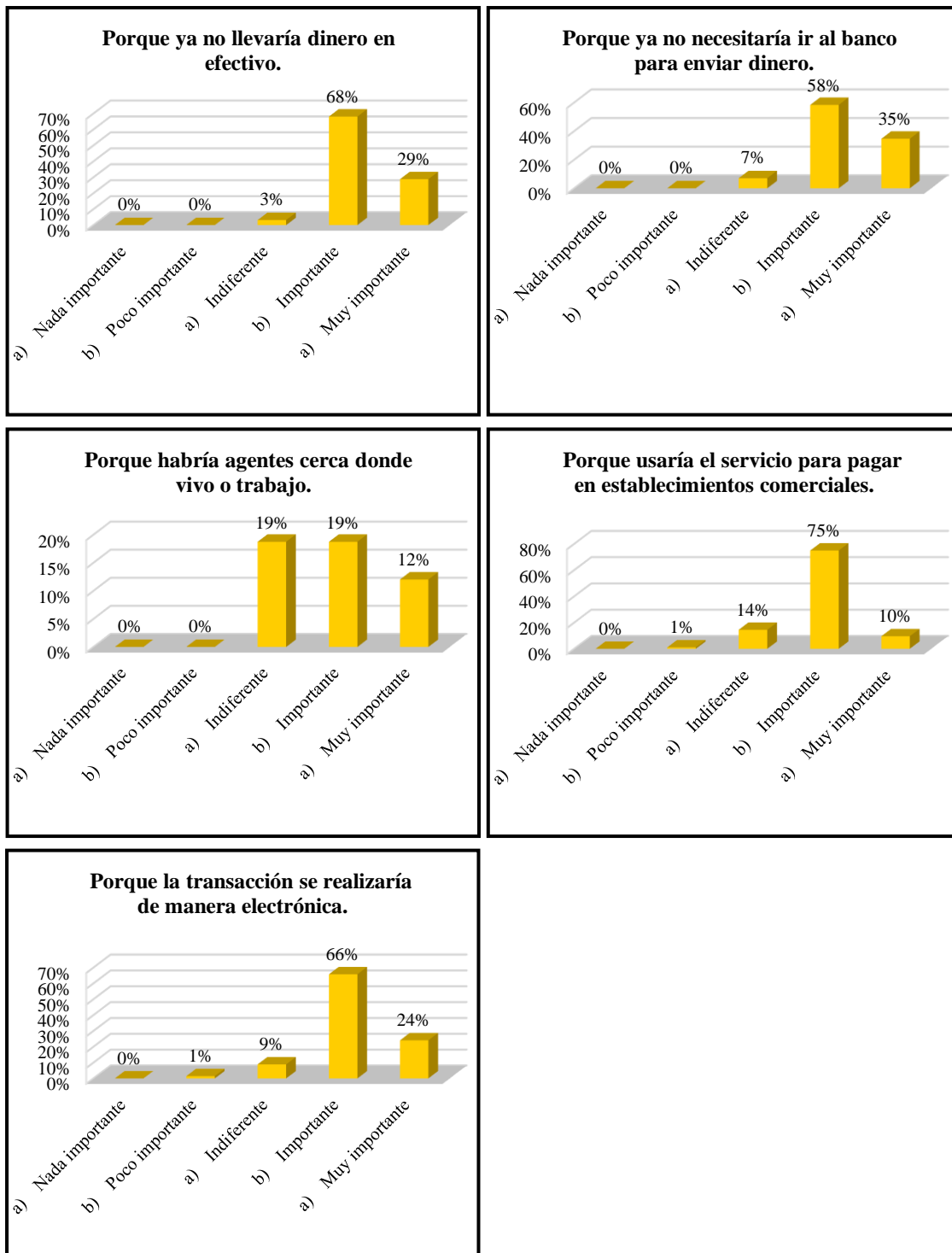
Análisis e interpretación

Según la figura N° 110, el 82% de los encuestados están totalmente de acuerdo en utilizar el dinero electrónico como un nuevo medio de pago que funcione a través de un dispositivo celular, mientras que solo un 18% afirmaron estar en desacuerdo en utilizar el dinero electrónico .

Según los resultados anteriores la mayoría de los propietarios de las Mypes estarían de acuerdo en adoptar este mecanismo de pago, esto debido a que el dinero electrónico tiene muchas ventajas que las Mypes podrían aprovechar. Asimismo los encuestados tienen una percepción de que los pagos digitales tienen una creciente tendencia mundial, por ello la predisposición de utilizar esta herramienta en un futuro próximo.

k) Factores que llevarían a usar el dinero electrónico

Por medio de este indicador, se determina el grado de importancia que llevarían a los propietarios de las Mypes a utilizar el dinero electrónico, las figuras muestran las respuestas de las encuestas realizadas:



Elaboración: Propia

Figura 112: Factores que llevarían a las Mypes a utilizar el dinero electrónico

Análisis e interpretación

Según la figura N° 111, el 68 % de los propietarios de las Mypes consideran que el factor de la seguridad es *importante*, porque ya no llevarán dinero en efectivo, asimismo el 58% los encuestados manifiestan que los factores de la rapidez y comodidad son *importantes* porque ya no tendrán que ir al banco para enviar dinero, por otra parte el 19% de los propietarios afirman que el factores de la existencia de canales y accesibilidades son *importantes* porque habrán agentes cerca de donde viven o trabajan, asimismo el 75 % de los propietarios sostienen que los factores de pago en establecimientos comerciales son *importantes* porque usarán el servicio para pagar en establecimientos comerciales por la compra de algún producto, finalmente 66% de los encuestados expresan que el factor de la seguridad electrónica es de igual *importante* porque la transacción se realizará de manera digital.

Los resultados nos muestran que los propietarios de las Mypes tienen cierta tendencia de uso de los medios digitales. Algunos factores potenciales para el uso del dinero electrónico son las ventajas de tener un medio de pago de bajo coste; ahorro tiempo, ya que las transacciones se pueden realizar desde cualquier lugar mediante el teléfono móvil. Por otro lado, el factor seguridad también es importante, ya que al emplear dinero en efectivo puede representar riesgos a los propietarios de las Mypes.

5.3. Discusion de resultados

La presente investigación tuvo como propósito determinar de qué manera el dinero electrónico constituye un mecanismo de inclusión financiera de las Mypes de la provincia del Cusco-2017

La mayor limitante fue no contar con un registro actualizado de usuarios que usen dinero electrónico en la provincia del Cusco. Los cuestionarios fueron elaborados en base los informes realizados por la SBS y ENIF y los conceptos utilizados, la

validación fue realizada por un docente de la UNSAAC para el correspondiente cuestionario del dinero electrónico e inclusión financiera.

Los resultados obtenidos muestran que el dinero electrónico constituye un mecanismo efectivo de inclusión financiera acercando dichos servicios a los Mypes que no acceden a ellos, además porque es un instrumento fundamental para ampliar el acceso y uso de los servicios financieros en condiciones adecuadas. El dinero electrónico constituye un primer paso para la inclusión financiera de los no bancarizados, de modo que los productos de dinero electrónico basados en dispositivos móviles ofrecen un acceso sencillo y atractivo para servicios financieros básicos como los pagos y las transferencias de dinero.

Por lo tanto, a partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis general que establece que el dinero electrónico constituye un mecanismo importante para desarrollar la inclusión financiera de las Mypes de la provincia de Cusco, porque el 29% de las Mypes encuestadas que utilizan el dinero electrónico (muestra no probabilística censal) consideran que este medio de pago digital mejora la inclusión financiera.

Estos resultados guardan relación con Ochoa (2014), quien señala que la billetera móvil permite la realización de transacciones de manera rápida, segura y cómoda, generando un flujo más eficaz del dinero y por lo tanto mayor cantidad de transacciones que representan un crecimiento económico para la población. Asimismo la billetera móvil es una herramienta que permite la inclusión bancaria gracias a la factibilidad de poder contar con una cuenta bancaria virtual en el teléfono móvil sin necesidad de papeleos, colas y con el único requisito de poseer un teléfono móvil. Ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

Así mismo, se observa en el trabajo de Rodríguez (2014), quien presenta en su investigación que el dinero electrónico es un instrumento fundamental para ampliar el acceso y uso de los servicios financieros y sobre todo para fomentar la inclusión financiera, reduciendo las barreras de distancia entre las personas, haciendo que las transacciones sean más seguras, a bajo costo y en menor tiempo

El estudio realizado por Farje,...Yagui (2017), hace mención que en el Perú existe una gran oportunidad de mercado para las empresas digitales que tienen en sus planes lanzar una billetera móvil para usuarios jóvenes de niveles socio económicos C y D. Además debido al incremento de los teléfonos móviles, este medio resulta seguro para realizar transacciones con dinero electrónico.

Las personas más predispuestas a utilizar el dinero electrónico son propietarios de las Mypes con mayor nivel de inclusión financiera, es así que el trabajo de investigación de Farje,...Yagui (2017) hace notar que la disposición del uso del dinero electrónico se encuentra ligada en mayor proporción al conocimiento bancario de los posibles usuarios de la billetera móvil. Esto quiere decir que a mayor conocimiento de la banca mayor será el interés de utilizar la herramienta digital para realizar transacciones con dinero electrónico.

En conclusión podríamos afirmar que se tiene la evidencia suficiente para indicar que el dinero electrónico ayudara a mejorar la inclusión financiera; por lo cual el dinero electrónico resulta importante para masificar el uso y acceso de los servicios financieros.

5.4. Contrastación de hipótesis

Tabla 21

Contrastación de hipótesis

Hipótesis	Hallazgos
Hipótesis general	
El dinero electrónico constituye un mecanismo importante para desarrollar la inclusión financiera de las Mypes de la provincia de Cusco.	<p>Los resultados de la investigación, encuestas y revisión documental evidencian que el dinero electrónico es un mecanismo importante para desarrollar la inclusión financiera de las Mypes de la provincia de Cusco, porque el 29% de las Mypes consideran que este medio de pago digital mejoró la inclusión financiera.</p> <p><i>Por lo tanto, se acepta la hipótesis general planteada en la presente investigación.</i></p>
Hipótesis específicas	Hallazgos
Hipótesis específica 1	
El nivel de uso del dinero electrónico en las Mypes de la provincia del Cusco es media.	<p>De los hallazgos de las encuestas, entrevistas y revisión documental se evidencia que el uso del dinero electrónico en las Mypes de la provincia del Cusco es muy bajo debido a que los propietarios de las Mypes no conocen acerca de este mecanismo, asimismo se encontró que debido a la falta de confianza y finalmente por la escases de los canales de acceso.</p> <p><i>Los hallazgos no confirman la hipótesis específica planteada.</i></p>

Hipótesis específica 2	
Los factores limitantes por los que las Mypes de la provincia del Cusco no usan el dinero es principalmente: desconocimiento.	De acuerdo a los resultados de las encuestas, entrevistas y revisión documental se determina que los factores limitantes por los que no usan el dinero electrónico son desconocimiento, desconfianza y falta de canales de acceso. <i>En consecuencia la hipótesis planteada que gran parte ratificada o confirmada por el estudio.</i>
Hipótesis específica 3	
Los factores más importantes por los que las Mypes de la provincia del Cusco usarían el dinero electrónico son: seguridad y comodidad	A partir de las encuestas, entrevistas y revisión documental se evidencia que los factores más importantes por los que las Mypes de la provincia del Cusco usarían el dinero electrónico son: seguridad, comodidad y bajos costos. <i>En consecuencia la hipótesis planteada que gran parte ratificada o confirmada por el estudio.</i>
Hipótesis específica 4	
El nivel de inclusión financiera de las Mypes de la provincia del Cusco es media.	De los resultados de las encuestas y entrevistas; así como de la revisión documental efectuada, se evidencia que inclusión financiera de las Mypes de la provincia del Cusco es media. <i>Los hallazgos confirman la hipótesis específica planteada.</i>

CONCLUSIONES

Conclusión general

- I. El dinero electrónico constituye evidentemente un mecanismo poderoso hacia el desarrollo de la inclusión financiera en el mundo, porque es un instrumento fundamental para ampliar el acceso y uso de los servicios financieros en condiciones adecuadas, siendo una herramienta eficiente, confiable, moderna y menos costosa. Es en este contexto, el 29% de las Mypes encuestadas que usaron esta herramienta afirman que el dinero electrónico mejoró su inclusión financiera. Adicionalmente, se menciona que el servicio del dinero electrónico es *bueno* con una participación del 86%, y con un 71% afirmando que su uso es *beneficioso*. En ese sentido el dinero electrónico es una herramienta que puede generar un mayor acercamiento del sector financiero a las Mypes de la provincia de Cusco.

El dinero electrónico en el Perú, constituye un sistema interoperable único en el mundo ya que permite la interacción y colaboración entre el sistema financiero, operadores de telefonía móvil, el estado y las personas. Asimismo, los pagos digitales y los servicios financieros son una parte vital de una economía moderna porque generará mayor crecimiento, menor desigualdad y mayor formalidad.

Conclusiones específicas

- II. El nivel de uso del dinero electrónico por parte de las Mypes de la provincia del Cusco es bajo. Según los resultados de la investigación, solo el 0.021% de los propietarios de las Mypes utilizan con relativa frecuencia esta herramienta, debido principalmente al desconocimiento, desconfianza y falta de canales de acceso. Por otra parte, se observó la carencia de mecanismos de difusión de dicho instrumento por parte de las entidades financieras de la provincia del Cusco. Por otro lado, el

nivel de uso de dinero electrónico de las Mypes por sectores que predomina es el comercio con un 57%, seguida de los sectores servicio e industria con participaciones de 29% y 14% respectivamente.

- III.** De acuerdo a los resultados de la investigación, se puede afirmar que los factores limitantes son principalmente tres: (1) desconocimiento; el 85% de los encuestados no conocen acerca de este medio de pago, debido a que las entidades responsables de la difusión del dinero electrónico no han realizado una adecuada campaña informativa en la provincia del Cusco; (2) el otro factor limitante es la desconfianza, con una participación del 19% de los encuestados, este se puede argumentar porque la información impartida no ha sido la suficiente, por tal motivo el poco conocimiento del dinero electrónico genera que las Mypes desconfíen y sientan temor de utilizarlo, además gran parte de los propietarios son personas adultas entre 40 y 50 años de edad con una participación 25% teniendo algunas dificultades al usar nuevas herramientas tecnológicas; (3) La falta de canales de acceso, el 18% de los encuestados afirmaron que no existen suficientes canales para que las Mypes puedan realizar transacciones.
- IV.** Esta investigación identificó un gran interés por parte de los microempresarios en utilizar esta herramienta. Entre los factores más importantes destacan: (1) factor seguridad; el 67 % de los encuestados utilizaría este medio de pago para contrarrestar los riesgos de llevar dinero en efectivo ante un eventual asalto o una pérdida del mismo, (2) factor económico; donde el 67% afirma que el dinero electrónico representaría un medio de pago de bajos costos en comparación con otros medios de pago logrando reducir costos de manera notable, (3) factor comodidad, donde el 57 % le permitiría ahorrar tiempo, ya que las transacciones

se podrían realizar desde cualquier lugar mediante un teléfono móvil, evitando costos asociados de transporte, tiempo y costos de gestión.

- V. El nivel de inclusión financiera de las Mypes de la provincia del Cusco es de nivel medio. Conviene destacar que, en la provincia de Cusco los niveles de exclusión financiera son menores a los presentados en las otras provincias de la región del Cusco, es así que, en la provincia de Cusco existe un amplio porcentaje de Mypes que forman parte del sistema financiero en términos de uso de servicios financieros (63%), principalmente porque poseen una cuenta o un crédito bancario. Asimismo, se encontró que el nivel de acceso a los servicios del sistema financiero por parte de las Mypes de la provincia de Cusco es del 34%. En esa línea de análisis, los resultados muestran que el 47% de los propietarios de las Mypes son adultos con grado de instrucción de nivel *secundario*, los cuales aún prefieren usar la banca tradicional. Cabe destacar, que el 48% de envíos y recibos de dinero se realiza a través de medios tradicionales. Por otra parte, los jóvenes son más accesibles a utilizar otros canales alternos del sistema financiero como es el caso de la banca móvil y banca por Internet (30%).

El 54% de los propietarios de las Mypes de la provincia del Cusco manifiestan poseer un nivel de conocimiento financiero medio. Las fuentes de financiamiento y la inclusión al sistema financiero se vuelven cruciales para el mantenimiento de los negocios y su perdurabilidad en el tiempo.

RECOMENDACIONES

Recomendación general

- I. El uso del dinero electrónico es una tendencia monetaria que está logrando expandirse con rapidez a nivel mundial como es el caso de los mercados de Kenia, Filipinas, Bangladesh y a nivel latino americano destaca el caso de Paraguay (GSMA, 2015). En ese sentido, dadas las evidencias empíricas en los países mencionados, así como los hallazgos del presente estudio, se recomienda que las Mypes de la provincia del Cusco, utilicen este medio de pago para realizar sus transacciones con mayor seguridad, rapidez y eficiencia financiera, con lo cual se coadyuvará al logro de una mayor inclusión financiera.

Recomendaciones específicas

- II. Se recomienda a la Asociación de Bancos del Perú – ASBANC realizar campañas informativas que promuevan la utilización del dinero electrónico. En esa línea, cada institución del sistema financiero debe realizar una capacitación permanente para el servicio de dinero electrónico tanto a nivel estratégico, táctico y operacional. Se recomienda fijar metas comerciales por parte de las instituciones financieras para incrementar la afiliación a las cuentas simplificadas de dinero electrónico. Se recomienda focalizar programas de difusión en zonas estratégicas como centros comerciales, ferias, y lugares muy concurridos. Asimismo, la captación de nuevos grupos de clientes, enfocados en los propietarios jóvenes de las Mypes, quienes están más predispuestos al uso de tecnologías de vanguardia. En ese contexto, un actor importante de éxito podrían ser los estudiantes universitarios quienes podrían ser los promotores de esta herramienta digital. De igual forma se deben ampliar los servicios prestados, para ello se recomienda buscar alianzas empresariales, como la EPS Seda Cusco y Electro Sur Este. El

proceso de adaptación y uso del dinero electrónico será a mediano y largo plazo, y para estimular su profundización se recomienda incrementar la barrera del monto de transacción de dinero electrónico para que así sectores como la industria no tenga ninguna limitación en relación a los pagos de sus productos.

- III.** Se recomienda que las entidades financieras en coordinación con la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP intensifiquen las campañas de información y apertura de cuentas de dinero electrónico en la provincia del Cusco, a fin de dar a conocer las propiedades, características y beneficios de este medio de pago digital para así incentivar su masificación y lograr una mayor inclusión financiera.

Se recomienda que las instituciones financieras trabajen de la mano con las Mypes, para que estas últimas se familiaricen con el uso del dinero electrónico. Las Mypes son actores primordiales para lograr que las personas usen el dinero electrónico en sus compras, logrando que este mecanismo de pago pase a formar parte de su actividad diaria.

- IV.** Se recomienda a la Asociación de Bancos del Perú – ASBANC mejorar su plan de comunicación para influenciar en la decisión del uso del dinero electrónico en los clientes potenciales a través del uso de medios televisivos, radiales, entre otros. En esa línea, es necesario intensificar el uso de las redes sociales como Facebook, YouTube con el objetivo de informar las ventajas, beneficios y resaltar las promociones que la entidad brinda. Con respecto a la propaganda, debe ser contante la exposición de carteles instalados en la provincia del Cusco. En ese contexto se recomienda crear medios impresos de alto impacto visual como los panales publicitarios.

V. Se debe afianzar la educación financiera por parte de las Mypes. De esta manera, es fundamental cubrir esta carencia mediante el fortalecimiento del conocimiento financiero de los usuarios, el cual demandará diversas intervenciones; sobre todo en la población joven, para una mayor comprensión de como funciona los diferentes servicios y productos financieros que se les ofrece.

Se debe promover el acceso y uso responsable de servicios financieros integrales, que sean confiables, eficientes, innovadores y adecuados a las necesidades diversas de los propietarios de las Mypes.

Se recomienda a las entidades financieras desarrollar productos vinculados a pagos digitales con dinero electrónico, dirigidos a la satisfacción de las necesidades las Mypes, manejo de sus finanzas y el modo en el que las administran. Esto coadyuvará en la generación de relaciones de largo plazo en las que los usuarios reconozcan un aliado en la búsqueda de su proyecto de vida, todo esto en el marco de una política de inclusión financiera sostenible.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

GSMA. (Setiembre de 2015). *WWW.GSMA.com*. Obtenido de Dinero Móvil para los no bancarizados: https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2015/11/2015_GSMA_Regulacion-y-Policas-para-el-Dinero-Movil-en-Paraguay.pdf

AFI. (2011). La medición de la inclusión financiera para entes reguladores: Diseño e implementación de encuestas. *Alliance for Financial*, 32. Obtenido de [https://www.afi-global.org/sites/default/files/pdfimages/afi%20policy%20paper-SP%20\(2\).pdf](https://www.afi-global.org/sites/default/files/pdfimages/afi%20policy%20paper-SP%20(2).pdf)

Aguilar, L. S. (2012). Impacto de las fuentes de financiamiento de las Mypes. *Tesis*. México.

Alonso, Javier; Fernandez, Santiago; Lopez, Carlos y Sanchez, Rosario. (2013). Potencial de la banca móvil en Perú como mecanismo de inclusión financiera. *BVBA research*, 45. Obtenido de https://www.bbvarsearch.com/wp-content/uploads/2014/07/WP_1324.pdf

Alvaro, F. E. (2015). El Dinero Electrónico y su incidencia en la Economía Ecuatoriana periodo 2014-2015. *Tesis*. Guayaquil, Ecuador.

Anderson, Rust, & Fornell. (1997). *Customer satisfaction, productivity, and profitability: Differences between goods and services*. Marketing Science. Obtenido de <https://www.upse.edu.ec/rcpi/index.php/revistaupse/article/viewFile/210/240>

Andina. (Mayo de 2018). Produce: Micro y Pequeña empresa aportan 24% al PBI nacional. *ANDINA* .

- Angulo, Y., & Zambrano, S. (2016). Propuesta de la aplicación de dinero electrónico en microempresas del Bahia (Tesis de Pregrado). Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Arbulú, J. (2005). *La PYME en el Perú*. Documento PDF, Lima. Obtenido de <http://cendoc.esan.edu.pe/fulltext/e-journals/PAD/7/arbulu.pdf>
- Arce, M. (25 de Mayo de 2018). Dinero electrónico . (M. Huaman Conza, & R. Huaman Gaspar, Entrevistadores)
- Argandoña Ubidia, G. R. (2016). Análisis del uso del dinero electrónico en la cultura tributaria del contribuyente ecuatoriano y los fraudes electrónicos que existen con este medio de pago. Guayaquil, Guayas, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/6881/1/T-UCSG-PRE-ECO-MD-CICA-35.pdf>
- Arias, F. G. (2006). *El Proyecto de Investigación introducción a la metodología científica*. (Sexta Edición ed.). Caracas: Editorial Episteme.
- ASBANC. (2016). Bim: empezó una nueva era para la inclusión financiera en el Perú. *Asbanc semanal*, 5.
- ASBANC. (setiembre de 2017). Sistema Financiero Peruano. Lima.
- Asmundson, I. (2011). ¿Qué son los Servicios Financieros? Finanzas y Desarrollo. *Revista Trimestral FMI*, 2. Obtenido de <https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/spa/2011/03/pdf/basics.pdf>
- Banco Mundial, I. F. (19 de Noviembre de 2016). *Banco Mundial*. Obtenido de <http://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview>
- BBVA. (Junio de 2016). Obtenido de El valor de la inclusión financiera.

- BBVA RESEARCH. (2013). Potencial de la banca móvil en Perú como mecanismo de inclusión financiera. *BBVA RESEARCH*, 45.
- BBVA RESEARCH. (Abril de 2015). *Situación Economía Digital*. Obtenido de https://www.bbva.com/wp-content/uploads/2015/05/Situacion_Economia_Digital_3.pdf
- BCE. (2014). *Regulación del Dinero Electrónico*. Obtenido de www.abaco.ec/equal/ipaper/bce-REG_055-2014.doc
- BCP. (2018). *Banco Central de Paraguay*. Obtenido de <https://www.bcp.gov.py/>
- BCRP. (2010). *Ley que regula las características básicas del dinero electrónico*. Lima. Obtenido de <http://www.bcrp.gob.pe/transparencia/normas-legales/ley-del-dinero-electronico.html>
- BCRP. (2013). *BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ*. Obtenido de <http://www.bcrp.gob.pe/transparencia/normas-legales/ley-del-dinero-electronico.html>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (tercera edición ed.). Bogotá: Pearson.
- Bertalanffy, L. v. (1968). *Teoría General de Sistemas*. México: Fondo de cultura Mexicana. Obtenido de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf
- Better Than Cash Alliance. (18 de Junio de 2018). *Fondo de desarrollo de capital de las Naciones Unidas*. Obtenido de

<https://translate.google.com.pe/translate?hl=es419&sl=en&u=https://www.betterthancash.org/&prev=search>

BIM. (Febrero de 2018). *MiBim*. Obtenido de <https://mibim.pe/tu-billetera-movil/como-me-afilio/>

Bitcoin. (Abril de 2014). Obtenido de <https://bitcoin.org/es/>

Bourreau, M., & Valletti, T. (2015). *Center for Global Development*. Obtenido de Enabling Digital Financial Inclusion through Improvements in Competition and Interoperability: What Works and What Doesn't?: <https://www.cgdev.org/sites/default/files/CGD-Policy-Paper-65-Bourreau-Valletti-Mobile-Banking.pdf>

Caballero Romero, A. (2013). *Metodología integral innovadora para Planes y Tesis*. Pág. 39. (Primera edición ed.). Ciudad de Mexico: Editorial Artgraph.

Caballero, C. (17 de Febero de 2017). Los beneficios del dinero electrónico en Kenia. *Canarias3puntocero*. Obtenido de <http://www.canarias3puntocero.info/2017/02/04/los-beneficios-del-dinero-electronico-en-kenia/>

Cairo, V. (2014). Dinero Electrónico en Perú: ¿Por qué es Importante en la Inclusión Financiera? *Revista de la Facultad de Ciencias Contables, UNMSM*.

Cairo, V. R. (2014). Dinero electrónico en Perú: ¿Por qué es importante en la inclusión financiera? *Revistas de investigación UNMSM*, 41. Obtenido de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/10084>

Camara de Comercio e Industria de Arequipa. (2017). *Informe de coyuntura: Setiembre 2017 microfinanzas*. Arequipa.

- Carrascosa Lopez, Rodriguez de Castro, Pozo Arranz. (2002). *LA CONTRATACION INFORMATICA: EL NUEVO HORIZONTE CONTRACTUAL*. Comares.
- CETRUM CATOLICA. (2014). Factores que Limitan el crecimiento de las Micro y Pequeñas Empresas en el Perú . *STRATEGIA*, 22.
- CGAP. (ENERO de 2014). Obtenido de <https://www.cgap.org/sites/default/files/Brief-Bitcoin-versus-Electronic-Money-Jan-2014-Spanish.pdf>
- CGAP. (2018). *Portal de Microfinanzas*. Obtenido de <https://www.microfinancegateway.org/es/temas/remesas-y-sistemas-de-pago>
- Chiriboga, L. (2001). *Diccionario Tecnico Financiero Ecuatoriano*. (Q. s.n, Ed.) Quito, Pichincha, Ecuador.
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (30 de Marzo de 2016). *CNBV*. Obtenido de Indicadores básicos definidos por la Asociación Global para la Inclusión Financiera: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/71205/Indicadores_GPFI.pdf
- Concha, S. (13 de abril de 2011). *Kit PaPaz Inclusión*. Obtenido de http://aprendiendoaserpapaz.redpapaz.org/index.php?option=com_k2&view=item&layout=item&id=29&Itemid=55
- Cuji, Diego Andres & Guerrero, Luis fernando. (Julio de 2014). análisis de la factibilidad para la implementación de la billetera móvil en la ciudad de cuenca (Tesis de pregrado). universidad politecnica salesiana de Cuenca, Ecuador.
- De la Mora, E. (2010). Trillas.
- DeConceptos.com. (2018). Obtenido de <https://deconceptos.com/tecnologia/instrumento>

- Delfiner, M., & Pailhè, c. (2016). Microfinanzas: un análisis de experiencias y alternativas de Regulación. *Revista de Temas Financieros*, 56. Obtenido de http://www.sbs.gob.pe/portals/0/jer/EDIPUB_VOLUMEN4/63-118.pdf
- Dubón, E. (2013). Dinero Electrónico. *Consejo Monetario Centroamericano.*, 10. Obtenido de http://www.secmca.org/NOTAS_ECONOMICAS/articulo60ENE2013.pdf
- ENAH0. (Setiembre de 2016). Encuesta Nacional de Hogares .
- Endo. (Marzo de 2013). Obtenido de <http://www.adbi.org/files/2013.03.20.cpp.sess2.3.endo.recent.dev.e.money.japan.pdf>
- Escobar Terán, C. E. (Abril de 2015). Estudio de la implementación de una red de dinero electrónico a través de la plataforma celular en el Ecuador, comparándola con el uso de tarjetas de débito. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Farje, Florez, Medel, Samanamud, & Yagui. (2017). Investigación de la viabilidad del uso de billetera móvil como medio para realizar transacciones con dinero electrónico en San Juan de Lurigancho. *Tesis*. Lima, Perú.
- Fernández Baca, J. (2004). *Dinero, Precios y Tipo de Cambio*. (3 ed.). Lima. Universidad del Pacifico, Peru.
- Fernandez, J. (2008). Teoría y Política monetaria. 43. Obtenido de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/viewFile/10084/8826>
- Fonseca, A. (2014). *Fundamentos del E-Commerce: Tu guía de comercio electrónico y negocios online*. Lisboa, Portugal : Spanish Edition.

- García, N., A. Grifoni, J. C. López, y D. Mejía. (2013). *Financial Education in Latin America and the Caribbean: Rationale Overview and Way Forward*. *OECD WORKING PAPERS ON FINANCE.*, 74. Obtenido de <http://www.oecd.org/finance/wp33finedulac.pdf>
- Gariboldi, G. (1999). *Comercio Electrónico: Conceptos y reflexiones básicas*. (Vol. 1). Buenos Aires, Argentina: BID-INTAL.
- Global Findex. (2017). *Medición de la inclusión financiera y la revolución de la tecnología financiera*.
- González, G. (Diciembre de 2015). Análisis socioeconómico de la recarga digital en dólares como medio de pago impulsado por el Banco Central del Ecuador. Guayaquil, Ecuador.
- González Macias, G. (2015). Análisis socioeconómico de la recarga digital en dólares como medio de pago impulsado por El Banco Central Del Ecuador, perspectiva y contingente. Guayaquil, Guayas, Ecuador.
- GSMA. (2013). *The Mobile Money Revolution . part I: NFC Mobile Payments , volume I*. ITU-T Technology Watch Report. Obtenido de https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2016/11/GSMA_SOI2015_Spanish.pdf
- GSMA. (2017). Estado de informe de la industria de dinero móvil 2017 " State of the Industry Report on Mobile Money 2017". *GSMA*, 33. Obtenido de https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2018/05/GSMA_2017_State_of_the_Industry_Report_on_Mobile_Money_Full_Report.pdf

- Heine, G. (2015). *GSM Networks: Protocols, Terminology, and Implementation*.
Norwood, Massachusetts, USA.
- Helms, B. (2006). *Acces For All: Building Inclusive Financial Systems*. Washington,
DC, USA: CGAP (Consultive Group to Assist The Poor).
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*
(segunda edicion ed.). Ciudad de Mexico: Mc Graw Hill.
- Hidalgo, E. C. (2017). Hacia una nueva concepcion del dinero: La "Teoria Monetaria
Moderna". (1), 20. Obtenido de
https://www.researchgate.net/publication/316911158_Hacia_una_nueva_concepcion_del_dinero_La_%27Teoria_Monetaria_Moderna%27
- Hoyo, Carmen & Tuesta, David. (Julio de 2014). *BBVA RESEARCH*. Obtenido de
Observatorio Económico Inclusión Financiera:
https://www.bbvaresearch.com/wp-content/uploads/2014/07/Obs-Paraguay_maqCHM-1.pdf
- IN Switch* . (2017). Obtenido de Caso de Éxito – Mobile Money Paraguay:
<https://www.inswitch.com/caso-de-exito-mobile-money-paraguay/>
- Interbank. (2018). *Billetera móvil*. Obtenido de <https://interbank.pe/blog/mis-finanzas/conoce-mas-sobre-bim-tu-billetera-electronica>
- ITU, I. T. (2013). *The Mobile Money-Part 1: NFC Mobile Payments*. Obtenido de
https://www.itu.int/dms_pub/itu-t/oth/23/01/T23010000200001PDFE.pdf
- KIRAI*. (18 de MAYO de 2007). Obtenido de <http://www.kirainet.com/dinero-real-desapareciendo-en-japon/>

LEY N° 28015, L. d. (2013). Obtenido de

http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf

LeyN°30056. (2013). Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa. Perú.

Lira Briceño, P. (2009). *Finanzas y Financiamiento: Las herramientas de gestión de toda pequeña empresa debe conocer*. (M. d. Produccion, Ed.) Lima, Perú.

Lucio Lema, R., & Merino Salazar, M. (Diciembre de 2016). Análisis de la incorporación del dinero electrónico en microempresas dedicadas al fotocopiado. *Tesis*, 133. Guayaquil, Guayas, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14683/1/TESIS%20Cpa%20166%20-%20An%C3%A1lisis%20de%20la%20incorporaci%C3%B3n%20del%20dinero%20electr%C3%B3nico%20en%20microempresas%20.pdf>

Maekawa Miyasato, C. D. (2013). *Repositorio académico de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)*. Obtenido de Internacionalización de las micro y pequeñas empresas (mypes) textiles. Estudio empírico de las mypes textiles en Lima Metropolitana.: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/334497/132-453-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Meza, A., & Vega, M. (2016). Monedas virtuales que son y que retos presentan. *Revista Moneda*. Obtenido de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-172/moneda-172-04.pdf>

- Mishkin, F. S. (2014). *Moneda, Banca y Mercados Financieros*. (10 ed.). Ciudad de México, Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.
- Mobey Forum, F. S. (2011). *Mobile Wallet –Definition and Vision part 1*. Obtenido de <https://www.paymentlawadvisor.com/files/2011/09/Mobey-Forum-White-Paper-Mobile-Wallet-Part-1.pdf>
- Moncayo Lara, J. (2012). Inclusión financiera y dinero móvil en el Ecuador. *M2Commerce LATAM news* ., 31. Obtenido de https://www.bce.fin.ec/cuestiones_economicas/images/PDFS/2015/No1/1.pdf
- Nippon*. (17 de febrero de 2006). Obtenido de nippon.com: <https://www.nippon.com/es/features/jg00088/>
- OCDE. (2005). La educación financiera en América Latina y el Caribe: Situación actual y perspectivas. (12), 96. Obtenido de https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/OECD_CAF_Financial_Education_Latin_AmericaES.pdf
- Ortiz Soto, O. L. (2001). *El dinero: la teoría, la política y las instituciones*. Ciudad de México, Mexico. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=3jEFjaHPM8MC&oi=fnd&pg=PA17&dq=dinero&ots=TYR6bEer7n&sig=-jhnBzk-P8gT61HxF0DJTApr6uk#v=onepage&q=dinero&f=false>
- Paredes., j. h. (2017). Dinero Electrónico y su Impacto Económico en las empresas comerciales de Ambato. *Tesis*. Ambato, Ecuador.
- Perez, J. F. (2015). *La gestión financiera de la empresa*. Madrid: ESIC. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=WJ16CgAAQBAJ&pg=PA393&lpg=PA>

393&dq=Todo+valor+monetario+almacenado+por+medios+electrónicos+o+ma
gnéticos+que+repre

PRODUCE. (3 de Enero de 2017). *Ministerio de la Producción*. Obtenido de
http://ogeiee.produce.gob.pe/images/oe/Anuario%20Estadístico%202016_2.pdf

PwC e IE Business School. (2015). *Los medios de pago, un paisaje en movimiento*.
Madrid.

Quintana García, J. A. (2016). Implementación de la billetera móvil para la
transferencia de dinero electrónico en el Banco de la Nación (Tesis de pregrado).
Lima, Perú.

Raccanello, K., & Herrera Guzmán, E. (2014). Educación e Inclusión Financiera.
Latinoamericana de Estudios Educativos., XLIV(2), 25. Obtenido de
<http://www.redalyc.org/pdf/270/27031268005.pdf>

Rajiv, L., & Ishan, S. (2015). Servicios de dinero Movil-Diseño y Desarrollo para la
Inclusión Financiera "Mobile Money Services- Design and Developmen for
Finacial Inclusion.

Ricardo, D. (1817). *The Principles od Political Economy and Taxation* (3 ed.). Londres,
Inglaterra, Reino Unido: Heliasta SRL.

Robertson, J. (2015). *The History of Money*. Obtenido de
<http://www.jamesrobertson.com/book/historyofmoney.pdf>

Rodríguez, J. H. (2017). Dinero Electrónico y su Impacto Económico en las empresas
comerciales de Ambato. *Tesis*. Ambito, Ecuador.

- Rodríguez, R. J. (1996). Obtenido de Teoría básica del muestreo:
http://www.rubenjoserodriguez.com.ar/wp-content/uploads/2011/07/Teoria_Basica_del_Muestreo.pdf
- SBS. (2015). *Portal de Inclusión Financiera* . Obtenido de La SBS y la Inclusión Financiera: <http://www.sbs.gob.pe/inclusion-financiera/Inclusion-Financiera>
- SBS. (Diciembre de 2017). *Perú: reporte de indicadores de inclusión financiera de los sistemas financiero, de seguros y de pensiones-diciembre 2017*. Obtenido de https://www.sbs.gob.pe/Portals/4/jer/PLANTILLA-REPORTE-INDICADORES/CIIF_0001_dic2017.pdf
- SBS. (2017). Sistema Financiero. Obtenido de <http://www.sbs.gob.pe/>
- Sotomayor, N. (10 de Mayo de 2018). Dinero electrónico e inclusión financiera. (M. Huaman Conza, & R. Huaman Gaspar, Entrevistadores)
- SUNAT. (2018). *Superintendencia Nacional de Administracion Tributaria y Aduanas*.
- Televisión de Naciones Unidas*. (10 de enero de 2014). Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=JwAQAW1MolQ#t=107>
- Tellez, C., & McCarty. (2013). Dinero Móvil en Paraguay: Un estudio de caso de Tigo Paraguay. *GSMA*, 16. Obtenido de https://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/tigo-py_esp_final-single.pdf
- Tellez, C., & McCarty, M. Y. (2011). *GSMA — Dinero Móvil para los no Bancarizados*. Obtenido de Dinero Móvil En Paraguay: Un estudio de caso de Tigo Paraguay:

https://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/tigo-py_esp_final-single.pdf

Tellez, Camilo & McCarty, M. Yasmina. (2011). Dinero Móvil En Paraguay: Un estudio de caso de Tigo Paraguay . *Mobili Money for the Unbanked*, 16.

Torres, C. (1995). *Orientaciones básicas de la metodología de investigación científica*. (4 ed.). Lima: Trillas.

Torres, Z. J. (2003). Clusters de la industria en el Perú. *Revista economía*, 63. Obtenido de Clusters de la industria en el Perú:
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/economia/article/view/732/707>

Trivelli, C. (18 de Mayo de 2018). Dinero electrónico. (M. Huaman Conza, & R. Huaman Gaspar, Entrevistadores)

Tuesta, D., & Sanchez, R. (2013). El Marco Regulatorio del Dinero Electrónico en el Perú y la Inclusión Financiera. *BBVA Research*.

Ucha, F. (10 de Agosto de 2009). *Definición ABC*. Recuperado el 20 de Febreo de 2018, de <https://www.definicionabc.com/tecnologia/sms.php>

Vara, H. A. (2012). *7 pasos para una tesis exitosa*. Lima, Perú.

Vásquez, S. (Noviembre de 2011). *Apuntes de Economía*. Obtenido de El poder transformador del dinero móvil:
<https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/Apuntes/ae60.pdf>

Vega, M. (2013). Dinero electrónico: Innovacion en pagos al por menor para promover inclusión. *Revista Moneda*, 15-18.

Wiki Finanzas. (2018). *Finanzas para mortales*. Obtenido de <http://wiki-finanzas.com/index.php?seccion=Contenido&id=2012C0730>

William, J., Tavneet, S., & Robert, T. (2010). *Teoría Monetaria y Dinero Electrónico: Reflexiones sobre la Experiencia de Kenia "Monetary Theory and Electronic Money: Reflections on the Kenyan Experience"*.

Wray, L. R. (2015). *Teoria Monetaria Moderna: Manual de macroeconomía sobre los sistemas monetarios soberanos*. Lola books.

ANEXOS

ANEXO N° 01

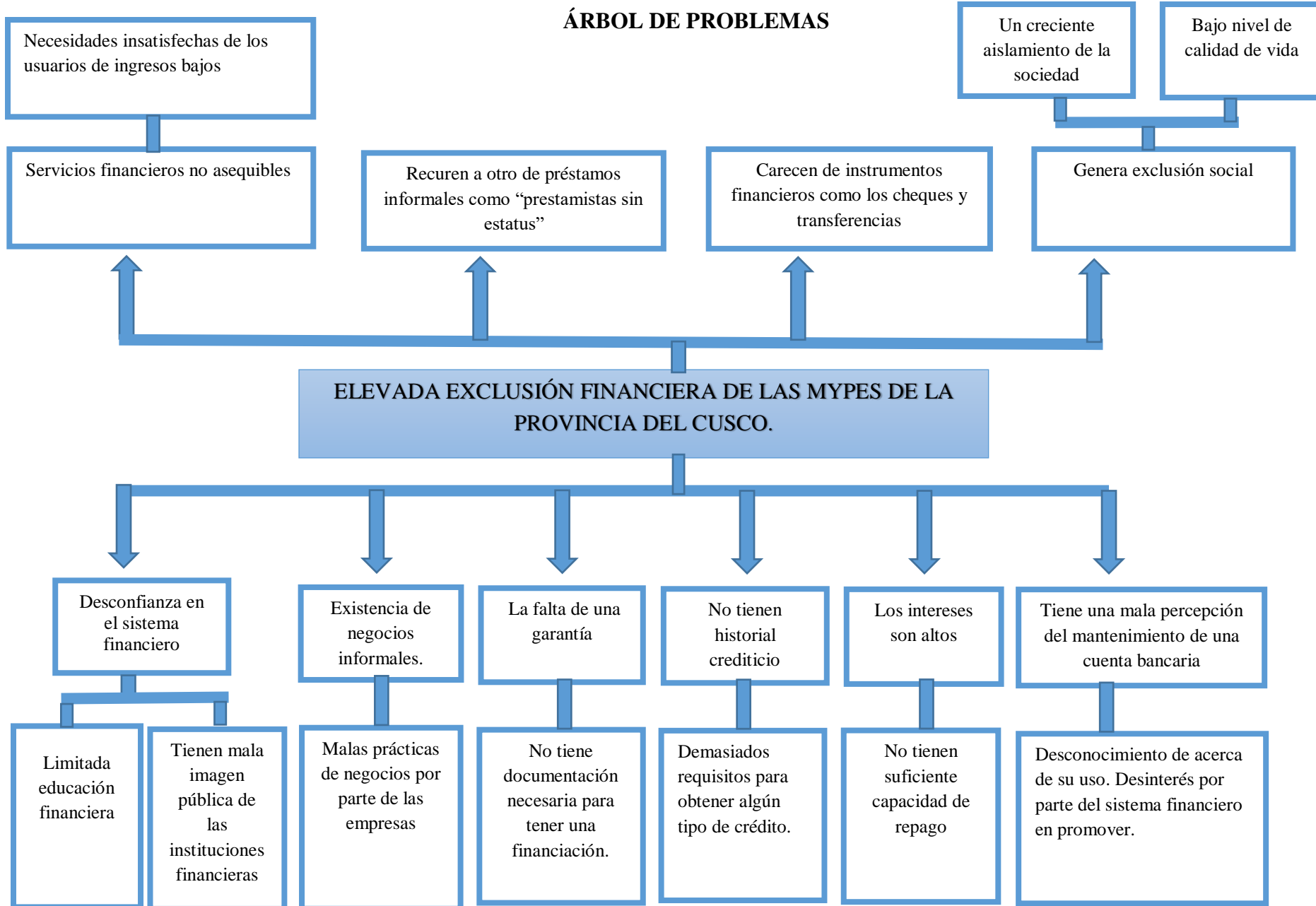
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	DISEÑO	VARIABLES
DINERO ELECTRÓNICO COMO MECANISMO DE INCLUSIÓN FINANCIERA DE LAS MYPES DE LA PROVINCIA DEL CUSCO-2017.	PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera el dinero electrónico constituye un mecanismo de inclusión financiera de las Mypes de la provincia del Cusco-2017?	OBJETIVO GENERAL Determinar la manera en que el dinero electrónico constituye un mecanismo de inclusión financiera de las Mypes de la provincia del Cusco	HIPOTESIS GENERAL El dinero electrónico constituye un mecanismo importante para desarrollar la inclusión financiera de las Mypes de la provincia de Cusco.	Investigación No experimental Descriptivo, transversal.	V.I = Inclusión financiera I
	PROBLEMAS ESPECIFICOS • P.E.1 ¿Cuál es el nivel del uso dinero electrónico de las Mypes de la provincia del Cusco-2017?	OBJETIVOS ESPECIFICOS • O.E. 1 Medir e describir el nivel de uso dinero electrónico de las Mypes de la provincia del Cusco-2017.	HIPOTESIS ESPECIFICOS • H.E. 1 El nivel de uso del dinero electrónico en las Mypes de la provincia del Cusco es media.		V.II = Dinero electrónico
	• P.E.2 ¿Cuáles son los factores limitantes por los que no usan el dinero electrónico las Mypes de la provincia del Cusco-2017?	• O.E. 2 Identificar y describir los factores limitantes por que no usan el electrónico las Mypes de la provincia del Cusco.	• H.E.2 Los factores limitantes por los que no usan el dinero electrónico las Mypes de la provincia del Cusco es principalmente: desconocimiento.		

	<ul style="list-style-type: none"> • P.E.3 <p>¿Cuáles son los factores más importantes por los que usarían el dinero electrónico las Mypes de la provincia del Cusco-2017?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • O.E. 3 <p>Describir cuáles son los factores más importantes por los que usarían el dinero electrónico las Mypes de la provincia del Cusco-2017</p>	<ul style="list-style-type: none"> • H.E.3 <p>Los factores más importantes por los que usarían el dinero electrónico las Mypes de la provincia del Cusco son: seguridad y comodidad.</p>		
	<ul style="list-style-type: none"> • P.E.4 <p>¿Cuál es el nivel de inclusión financiera de las Mypes de la provincia del Cusco-2017?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • O.E. 4 <p>Medir y describir el nivel de inclusión financiera de las Mypes de la provincia del Cusco-2017.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • H.E.4 <p>El nivel de inclusión financiera de las Mypes de la provincia del Cusco es media.</p>		

ANEXO N° 02

ÁRBOL DE PROBLEMAS



ANEXO N° 03

MYPES DE LA PROVINCIA DEL CUSCO SEGÚN CIU

N°	Clas.	CIUU -1	CIUU -4	Actividad	Total Mype s	%	Micro empresa	Pequeña empresa
1	CO	G	5020	Mantenimiento y reparac. Vehiculos.	325	12.60%	321	4
2	CO	G	5239	Otros tipos de venta al por menor.	4297	8.75%	4262	35
3	CO	G	5259	Otros tipos de venta por menor.	1295	8.60%	1282	13
4	CO	G	5122	Vta. May. Alimentos, bebidas y tabaco.	322	6.46%	285	37
5	CO	G	5520	Restaurantes, bares y cantinas.	2934	3.80%	2888	46
6	CO	G	5260	Reparación de efectos personales.	38	3.25%	38	0
7	CO	G	5252	vta. min. En puestos de venta.	175	3.25%	173	2
8	CO	G	5233	vta. min. Equipo de uso doméstico.	167	2.10%	159	8
9	CO	G	5050	Venta al por menor combustibles.	70	1.57%	49	21
10	CO	G	5010	Venta de vehiculos automotores.	30	0.95%	22	8
11	CO	G	5040	Venta, manten. Y reparac. Motocicletas.	39	0.94%	34	5
12	CO	G	5030	Venta partes, piezas, accesorios.	718	0.94%	674	44
13	CO	G	5121	vta. May. De materias primas agropec.	60	0.51%	51	9
14	CO	G	5220	vta. min. Alimentos, bebidas, tabaco.	2986	0.49%	2968	18
15	CO	G	5219	vta. min. Otros productos en almacén.	136	0.40%	132	4
16	CO	G	5231	vta. min. Prod. Farmac. Y art. tocador.	534	0.34%	519	15
17	CO	G	5122	vta. May. Alimentos, bebidas y tabaco.	322	0.28%	285	37
18	CO	G	5150	vta. May. Maquinaria, equipo y mater.	117	0.21%	95	22
19	CO	G	5143	vta. May. Materiales de construcción.	1108	0.18%	1059	49
20	CO	G	5139	vta. May. Otros enseres domesticos.	17	0.11%	13	4
21	CO	G	5149	vta. May. Otros productos intermedios.	11	0.11%	11	0
22	CO	G	5131	vta. May. Productos textiles.	94	0.09%	90	4
23	CO	G	5234	vta. min. Artículos de ferretería.	1109	0.05%	1059	50
24	CO	G	5232	productos textiles , calzado	2202	0.03%	2185	17
sub total comercio					19106	56.01%	18654	452
25	SE	J	6719	Activ. Auxil ares de interm. Financ.	3	0.01%	3	0
26	SE	K	7492	Activ. De investigación y seguridad.	26	0.08%	20	6
27	SE	K	7020	Activ. Inmobiliarias por retribución.	45	0.13%	42	3
28	SE	K	7421	activ.de arquitectura e ingeniería	608	1.78%	577	31
29	SE	K	7414	activ.de asesoramiento empresarial	213	0.62%	213	0
30	SE	J	6712	actividades bursátiles	1	0.00%	1	0
31	SE	O	9220	actividades de agencias de noticias	1	0.00%	1	0
32	SE	K	7412	actividades de contabilidad	54	0.16%	54	0
33	SE	K	6412	actividades de correo distintas	11	0.03%	11	0
34	SE	K	7494	actividades de fotografía	45	0.13%	45	0
35	SE	N	8511	actividades de hospitales	11	0.03%	10	1
36	SE	N	8512	actividades de médicos y odontólogo	84	0.25%	83	1
37	SE	O	9213	Actividades de radio y televisión.	48	0.14%	46	2
38	SE	O	9241	actividades deportivas	35	0.10%	35	0
39	SE	K	7010	actividades inmobiliarias	142	0.42%	137	5

40	SE	K	7411	actividades jurídicas	44	0.13%	36	8
41	SE	K	7493	actividades limpieza de edificios	19	0.06%	16	3
42	SE	I	6411	actividades postales nacionales	5	0.01%	3	2
43	SE	N	8520	actividades veterinarias	25	0.07%	22	3
44	SE	O	9233	Activ. Jardines botánicos y zoológic.	1	0.00%	1	0
45	SE	O	9232	Activ. Museos y lugares históricos.	1	0.00%	1	0
46	SE	K	7240	Activ.relacionadas.con base de dato.	5	0.01%	5	0
47	SE	O	9214	Activ. Teatrales, musicales y otras.	42	0.12%	42	0
48	SE	I	6304	Agencias de viajes y guías turístic.	1179	3.46%	1137	42
49	SE	I	6302	almacenamiento y depósito	39	0.11%	38	1
50	SE	K	7130	Alquiler enseres domésticos ncp.	21	0.06%	21	0
51	SE	K	7111	Alquiler equipo transporte v. terres.	478	1.40%	464	14
52	SE	K	7121	Alquiler maqui. Y equip.agropecuário.	2	0.01%	2	0
53	SE	K	7122	Alquiler maqui. Y equip.construcción.	295	0.86%	279	16
54	SE	K	7123	Alquiler maqui.y equip.de oficina.	8	0.02%	8	0
55	SE	K	7129	Alquiler otros tipos maq.y equi. Ncp.	110	0.32%	105	5
56	SE	E	4100	Captación, depuración y dist. De agua.	2	0.01%	2	0
57	SE	K	7220	Consultores prog. Y sumin. Informatic.	64	0.19%	61	3
58	SE	K	7210	Consultores en equipo informática.	22	0.06%	20	2
59	SE	M	8090	educación de adultos y otros	162	0.47%	156	6
60	SE	O	9000	eliminación de desperdicios	3	0.01%	3	0
61	SE	K	7422	ensayos y análisis técnicos	7	0.02%	6	1
62	SE	M	8010	enseñanza primaria	118	0.35%	111	7
63	SE	M	8021	Enseñanza secundaria formación gral.	26	0.08%	18	8
64	SE	M	8022	Enseñanza secundaria formac. Técnica.	11	0.03%	9	2
65	SE	M	8030	enseñanza superior	37	0.11%	33	4
66	SE	E	4020	Fab. De gas, distribución combustible.	8	0.02%	6	2
67	SE	H	5510	Hoteles, campamentos y otros.	929	2.72%	883	46
68	SE	K	7310	Investigación de ciencias naturales.	2	0.01%	2	0
69	SE	K	7320	Investigación de ciencias sociales.	11	0.03%	11	0
70	SE	K	7413	investigación de mercados	3	0.01%	3	0
71	SE	O	9301	lavado, limpieza y te%ido tela	136	0.40%	135	1
72	SE	K	7250	Manten. Y repar.maquin. De oficina.	18	0.05%	18	0
73	SE	K	7491	obtención y dotación personal	4	0.01%	3	1
74	SE	I	6309	organización del transporte	37	0.11%	35	2
75	SE	O	9249	otras actividades de esparcimiento	42	0.12%	41	1
76	SE	K	7290	Otras actividades de informática.	201	0.59%	197	4
77	SE	I	6303	Otras actividades de transportes.	86	0.25%	86	0
78	SE	K	7499	Otras actividades empresariales ncp.	896	2.63%	877	19
79	SE	O	9309	otras actividades tipo servicio ncp	1628	4.77%	1625	3
80	SE	O	9219	Otras activid.entretenimiento ncp.	55	0.16%	53	2
81	SE	N	8519	Otras activ.relac. con salud humana	222	0.65%	207	15
82	SE	I	6022	Otros tipos transporte no reg. Vía ter.	164	0.48%	157	7
83	SE	J	6592	otros tipos de crédito	2	0.01%	1	1
84	SE	J	6599	Otros tipos de intermediación financ.	8	0.02%	7	1
85	SE	J	6519	Otros tipos intermediación monetaria.	61	0.18%	61	0
86	SE	I	6021	Otros tipos transporte reg. Vía ter.	861	2.52%	827	34

87	SE	O	9302	peluquería y otros	285	0.84%	285	0
88	SE	J	6602	planes de pensiones	1	0.00%	1	0
89	SE	J	6601	planes de seguros de vida	3	0.01%	3	0
90	SE	J	6603	planes de seguros generales	5	0.01%	4	1
91	SE	O	9303	pompas fúnebres y activid.conexas	30	0.09%	29	1
92	SE	K	7230	Procesamiento de datos.	5	0.01%	5	0
93	SE	K	7430	publicidad	88	0.26%	86	2
94	SE	O	9211	produccion y dist.filmes y videos	8	0.02%	8	0
95	SE	N	8531	servicios sociales con alojamiento	2	0.01%	2	0
96	SE	N	8532	servicios sociales sin alojamiento	2	0.01%	2	0
97	SE	I	6023	Transporte de carga por carretera.	1409	4.13%	1288	121
98	SE	I	6010	Transporte por vía férrea.	3	0.01%	3	0
sub total servicios					11268	33.03%	10828	440
99	IN	D	1712	Acabado de prod. Textiles.	26	0.08%	26	0
100	IN	F	4530	Acondicionamiento de edificios.	13	0.04%	12	1
101	IN	D	2221	Actividades de impresión.	346	1.01%	342	4
102	IN	F	4550	Alquiler de construcción.	9	0.03%	8	1
103	IN	D	2010	Aserrado y acepilladura madera.	51	0.15%	47	4
104	IN	A	0150	Caza ordinaria y servicios conexos.	1	0.00%	1	0
105	IN	F	4520	Construcción edificios completos.	695	2.04%	608	87
106	IN	D	2696	Corte, tallado y acabado de piedra.	7	0.02%	7	0
107	IN	A	0122	Cría de animales domesticos.	28	0.08%	27	1
108	IN	A	0121	Cría de ganado.	10	0.03%	10	0
109	IN	A	0113	Cultivo de frutas.	7	0.02%	7	0
110	IN	A	0112	Cultivo de hortalizas y legumbres.	13	0.04%	13	0
111	IN	A	0111	Cultivos de cereales.	43	0.13%	42	1
112	IN	D	1911	Curtido y adobo de cueros.	10	0.03%	10	0
113	IN	D	2213	ed. de materiales grabados.	3	0.01%	3	0
114	IN	D	2212	ed. de periódicos y revistas.	8	0.02%	6	2
115	IN	D	2211	ed. libros, folletos y otros.	19	0.06%	18	1
116	IN	D	1543	Elab. Cacao, chocolate y confit.	34	0.10%	33	1
117	IN	D	1514	Elab. De aceite y grasas.	1	0.00%	1	0
118	IN	D	1553	Elab. De bebidas malteadas.	2	0.01%	2	0
119	IN	D	1554	Elab. De bebidas no alcohólicas.	11	0.03%	10	1
120	IN	D	1549	Elab. De otros prod. Alimenticios.	63	0.18%	57	6
121	IN	D	1531	Elab. De productos de molineria.	31	0.09%	26	5
122	IN	D	1520	Elab de productos lácteos.	22	0.06%	21	1
123	IN	D	1513	Elab. Frutas, leg. Y hortalizas.	5	0.01%	4	1
124	IN	D	1544	Elab. Macarrones, fideos y otros.	1	0.00%	1	0
125	IN	D	1541	Elab. Prod. De panadería.	327	0.96%	323	4
126	IN	C	1429	Exp. Otras minas y canteras nia.	44	0.13%	41	3
127	IN	A	0130	Explotación mixta.	4	0.01%	4	0
128	IN	C	1320	Ext. De min. Metalíferos no ferrosos.	24	0.07%	21	3
129	IN	C	1200	Ext. De min. uranio y torio	1	0.00%	1	0
130	IN	C	1410	Ext. De piedra, arena y arcilla.	21	0.06%	21	0
131	IN	C	1422	Extracción de sal.	2	0.01%	2	0
132	IN	D	2930	Fab. Aparatos de uso doméstico ncp.	3	0.01%	3	0

133	IN	D	2893	Fab. art. cuchillería, ferretería.	7	0.02%	7	0
134	IN	D	2695	Fab. art. de hormigón, cemento y yeso.	8	0.02%	6	2
135	IN	D	2813	Fab. De generadores de vapor.	1	0.00%	1	0
136	IN	D	1721	Fab. art. confeccionado.	87	0.26%	85	2
137	IN	D	3693	Fab. Artículos deportivos.	1	0.00%	1	0
138	IN	D	3592	Fab. Bicicletas y sillones de ruedas.	1	0.00%	1	0
139	IN	D	3420	Fab. Carrocerías para vehiculos.	12	0.04%	11	1
140	IN	D	3120	Fab. De aparatos de distribución.	2	0.01%	2	0
141	IN	D	1820	Fab. De artículos de piel.	7	0.02%	7	0
142	IN	D	1920	Fab. De calzado.	22	0.06%	22	0
143	IN	D	2694	Fab. De cemento, cal y yeso.	2	0.01%	2	0
144	IN	D	2021	Fab. De hojas de madera.	4	0.01%	4	0
145	IN	D	3694	Fab. De juegos y juguetes.	1	0.00%	1	0
146	IN	D	1912	Fab. De maletas y otros.	3	0.01%	3	0
147	IN	D	2921	Fab. De maquinaria agropecuaria.	3	0.01%	3	0
148	IN	D	2923	Fab. De maquinaria metalúrgica.	1	0.00%	1	0
149	IN	D	2922	Fab. De máquinas herramienta.	1	0.00%	1	0
150	IN	D	3610	Fab. De muebles.	331	0.97%	329	2
151	IN	D	2109	Fab. De otros artículos.	14	0.04%	13	1
152	IN	D	2429	Fab. De otros prod. Químicos neop.	3	0.01%	3	0
153	IN	D	2101	Fab. De papel y cartón.	2	0.01%	2	0
154	IN	D	2422	Fab. De pinturas y barnices.	1	0.00%	1	0
155	IN	D	2421	Fab. De plaguicidas y otros prod. Quim.	2	0.01%	2	0
156	IN	D	2413	Fab. De plásticos y de caucho.	1	0.00%	1	0
157	IN	D	1810	Fab. De prendas de vestir.	201	0.59%	201	0
158	IN	D	2423	Fab. De prod. Farmacéuticos.	4	0.01%	4	0
159	IN	D	2520	Fab. De productos de plásticos.	3	0.01%	2	1
160	IN	D	3330	Fab. De relojes.	1	0.00%	1	0
161	IN	D	1722	Fab. De tapices y alfombras.	7	0.02%	7	0
162	IN	D	2915	Fab. Equip. Elevación y manipulación.	1	0.00%	1	0
163	IN	D	3311	Fab. Equipo médico y quirúrgico.	4	0.01%	4	0
164	IN	D	2914	Fab. Hornos, hogueras, quemadores.	1	0.00%	1	0
165	IN	D	3692	Fab. Instrumentos musicales.	8	0.02%	8	0
166	IN	D	3320	Fab. Instrumentos ópticos.	7	0.02%	7	0
167	IN	D	2424	Fab. Jabones y detergentes.	2	0.01%	2	0
168	IN	D	3691	Fab. Joyas y artículos conexos.	50	0.15%	49	1
169	IN	D	2925	Fab. Maquin. Elab. Alimentos, bebidas.	1	0.00%	1	0
170	IN	D	2924	Fab. Maquin minera y obras de const.	2	0.01%	2	0
171	IN	D	2926	Fab. Maquinaria Elab. Textiles.	1	0.00%	1	0
172	IN	D	3190	Fab. Otro tipo equipo eléctrico ncp.	5	0.01%	5	0
173	IN	D	2929	Fab. Otro tipo maquin. Uso especial.	2	0.01%	2	0
174	IN	D	2919	Fab. Otro tipo maquinaria uso gral.	12	0.04%	12	0
175	IN	D	3599	Fab. Otros equipos de transporte ncp.	1	0.00%	1	0
176	IN	D	2899	Fab. Otros prod. De metal ncp.	62	0.18%	61	1
177	IN	D	2699	Fab. Otros prod. min. No metalic. Ncp.	9	0.03%	8	1
178	IN	D	1729	Fab. Otros prod. Textiles neop.	67	0.20%	66	1
179	IN	D	2519	Fab. Otros productos de caucho.	2	0.01%	2	0

180	IN	D	2029	Fab. Otros productos de madera.	75	0.22%	74	1
181	IN	D	3430	Fab. Partes, piezas y accesorios.	15	0.04%	14	1
182	IN	D	2022	Fab. Partes y piezas carpintería.	85	0.25%	85	0
183	IN	D	2693	Fab. Prod. Cerámica no refract. Est.	14	0.04%	13	1
184	IN	D	2691	Fab. Prod. Cerámica no refract. n. est.	14	0.04%	14	0
185	IN	D	2692	Fab. Prod. Cerámica refractaria.	9	0.03%	9	0
186	IN	D	2310	Fab. Prod. De hornos de coque.	1	0.00%	1	0
187	IN	D	2891	Fab. Prod. Met. Acabados o semiacabad.	7	0.02%	7	0
188	IN	D	2811	Fab. Prod. Metal. Uso estructural.	304	0.89%	302	2
189	IN	D	2710	Fab. Productos de hierro y acero.	3	0.01%	3	0
190	IN	D	2720	Fab. Productos de met. Preciosos.	8	0.02%	8	0
191	IN	D	2023	Fab. Recipientes de madera.	2	0.01%	2	0
192	IN	D	2812	Fab. Tanques, depósitos y recip. Metal.	4	0.01%	3	1
193	IN	D	1730	Fab. Tejidos y art de punto.	32	0.09%	31	1
194	IN	D	2610	Fab. Vidrio y prod. de vidrio	8	0.02%	8	0
195	IN	D	2731	Fundicion de hierro y de acero.	1	0.00%	1	0
196	IN	D	2732	Fundición de metales no ferrosos.	5	0.01%	5	0
197	IN	D	1551	Mezcla de bebidas alcohólicas.	6	0.02%	6	0
198	IN	D	2892	Obras de ingeniería mecánica.	20	0.06%	19	1
199	IN	D	3699	Otras industrias manufactureras ncp.	37	0.11%	34	3
200	IN	D	2219	Otros trabajos de edición.	4	0.01%	4	0
201	IN	F	4510	Preparación del terreno.	2	0.01%	2	0
202	IN	D	1711	Prep y tej de fibras textiles.	29	0.09%	29	0
203	IN	D	1511	Produc. Carne y prod. Cárnicos.	34	0.10%	33	1
204	IN	D	3710	Reciclamiento desperdicios metalic.	19	0.06%	18	1
205	IN	D	2230	Reproducción materiales grab.	3	0.01%	3	0
206	IN	A	0140	Servicios agrícolas, ganaderos.	12	0.04%	12	0
207	IN	D	2222	Servicios rdos con impresión.	63	0.18%	63	0
208	IN	A	0200	Silvicultura y ext. De madera.	59	0.17%	59	0
209	IN	F	4540	Terminación de edificios.	7	0.02%	7	0
sub total industria					3737	10.96%	3584	153
total Mypes					34111	100%	33066	1045

Nota: PRODUCE-Oficina de estudios económicos (OEE. Dirección de Estudios Económicos de MYPE e Industria.
<http://demi.produce.gob.pe/estadisticas/?ide=5>

ANEXO N° 04

PRUEBA PILOTO

Se realizó la prueba piloto. Se aplicó un cuestionario de 12 preguntas a 20 personas. El siguiente cuadro resume los resultados de la prueba piloto:

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Cuestionario piloto

Señor empresario, el presente cuestionario tiene fines de investigación; con el objetivo de determinar el Dinero Electrónico y la Inclusión Financiera en las Mypes de la provincia del Cusco. Lea atentamente cada una de las preguntas, revise todas las opciones y elija la alternativa con la que más se identifique. Agradecemos su participación.

INCLUSION FINANCIERA

1. ¿Usted alguna vez ha obtenido un crédito?

Sí _____ No _____

2. ¿Usted alguna vez ha tenido una cuenta corriente?

Sí _____ No _____

3. ¿Usted alguna vez ha tenido una cuenta de ahorros?

Sí _____ No _____

4. ¿Usted considera que los intereses por un crédito de las instituciones bancarias es adecuada?

Sí _____ No _____

5. ¿Usted posee teléfono móvil?

Sí _____ No _____

6. ¿En su jurisdicción existen suficientes agencias y agentes corresponsales?

Sí _____ No _____

7. ¿Considera que el costo de operación de las instituciones financieras por transferencia de dinero de las es adecuado?

- a) Si
- b) No

DINERO ELECTRÓNICO

8. ¿Tiene conocimiento que es el dinero electrónico?

Sí _____ No _____

9. ¿Qué tanto conoce del Sistema de Dinero Electrónico?

- a) Mucho
- b) Poco
- c) Nada

10. Usted está afiliado al Dinero Electrónico - BIM?

Sí _____ No _____

11. ¿Ha recibido alguna información o notificación por parte de entidades gubernamentales sobre el dinero electrónico?

Sí _____ No _____

12. ¿Considera usted que existe información suficiente para el uso de dinero electrónico?

Sí _____ No _____

Resultados de la prueba piloto

Total de personas encuestadas:	20	
1. ¿Usted alguna vez ha obtenido un crédito?	SI	NO
	15	5
	75 %	25 %
2. ¿Usted alguna vez ha tenido una cuenta corriente?	SI	NO
	12	8
	60 %	40 %
3. ¿Usted alguna vez ha tenido una cuenta de ahorros?	SI	NO
	4	16
	20%	80 %
4. ¿Usted considera que los intereses por un crédito de las instituciones bancarias es adecuada?	SI	NO
	6	14
	30 %	70 %
5. ¿Usted posee teléfono móvil?	SI	NO
	20	0

	100 %	0 %
6. ¿En su jurisdicción existen suficientes agencias y agentes corresponsales?	SI	NO
	14	6
	30 %	70 %
7. ¿Considera que el costo de operación de las instituciones financieras por transferencia de dinero de las es adecuado?	SI	NO
	7	13
	35 %	65 %
8. ¿Tiene conocimiento que es el dinero electrónico?	SI	NO
	0	20
	0 %	100 %
9. ¿Qué tanto conoce del Sistema de Dinero Electrónico?	SI	NO
	1	19
	5 %	95 %
10. ¿Usted está afiliado al Dinero Electrónico - BIM?	SI	NO
	0	20
	0 %	100 %
11. ¿Ha recibido alguna información o notificación por parte de entidades gubernamentales sobre el dinero electrónico?	SI	NO
	0	20
	0 %	100 %
12. ¿Considera usted que existe información suficiente para el uso de dinero electrónico?	SI	NO
	2	18
	10 %	90 %
Promedio	6	14
valor	30 %	70 %

INSTRUMENTOS DEL CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

Facultad de ciencias administrativas, contables, económicas y turismo

Escuela Profesional De Ciencias Administrativas

Cuestionario 01

Sr. (a) empresario(a), el presente cuestionario tiene fines de investigación, acerca del dinero electrónico y la Inclusión Financiera de las Mypes de la provincia del Cusco. Las respuestas son completamente anónimas, de tal forma que ni su nombre ni el de su empresa serán usados en el reporte agregado de datos, ni habrá forma de identificación alguna. Agradecemos su participación.

Instrucciones: Lea atentamente cada una de las preguntas, revise todas las opciones y elija la alternativa con la que más se identifique.

SECCION I. DATOS DEMOGRÁFICOS

1. Nombre: _____

2. Edad: _____

3. Generó: a) Masculino: _____ b) Femenino: _____

4. Nivel Educativo:

Sin nivel	Primaria	Secundaria	Superior no universitaria	Superior universitaria

5. Sector empresarial: a) Comercio: _____ b) Industria: _____ c) Servicios: _____

6. ¿Cuánto tiempo tiene su negocio? _____

7. ¿Cuál es el número de trabajadores que tiene su empresa?: _____

8. ¿Cuántos clientes atiende en promedio al día? _____

9. ¿Cuál es el distrito donde se ubica su empresa?: _____

SECCIÓN II. INCLUSIÓN FINANCIERA

10. ¿Usted posee un teléfono móvil? a) Sí: _____ b) No: _____

10.1. ¿Qué compañía es? a) Movistar: _____ b) Claro: _____ c) Entel: _____ d) Bitel: _____

10.2. ¿Cómo es la señal? a) Señal alta: _____ b) Señal media _____ c) Señal baja _____

11. ¿Cuántas oficinas financieras existen en su ámbito de trabajo? _____

12. ¿Cuántos cajeros automáticos existen en su ámbito de trabajo? _____

13. ¿Cuántos agentes corresponsales existen en su ámbito de trabajo? _____

13.1. ¿Usa agentes bancarios? a) Sí: _____ b) No: _____

(Si su respuesta es "NO" pase a la pregunta N°14)

13.2. ¿Para qué usa el servicio del agente corresponsal?

(Señale la opción más frecuente que usted utiliza)

Opciones	Marque (X)
1) Pago de Servicios (telefonía, agua y servicio eléctrico).	
2) Retirar / Depositar plata	
3) Otros	

14. ¿Usted tiene una cuenta bancaria en alguna entidad financiera?

a) Si _____ b) No _____ (Si su respuesta es "NO" pase a la pregunta N°14.4)

14.1. ¿Cuál fue el costo para abrir su cuenta bancaria?

a) Bajo: ____ b) Aceptable ____ c) Excesivo ____

14.2. ¿Cuál es el costo para mantener una cuenta bancaria?

a) Bajo: ____ b) Aceptable ____ c) Excesivo ____

14.3. ¿Para qué usa su cuenta bancaria?

(Señale la opción más frecuente que usted utiliza)

Opciones	Marque (x)
1. Para que me depositen plata mis familiares	
2. Para mandar dinero a familiares	
3. Para ahorrar	
4. Para que me depositen plata mis clientes	
5. Para mandar dinero a mis proveedores	
6. Otros: _____	

14.4. ¿Por qué no usa una cuenta bancaria?

(Señale la opción más frecuente que usted considere)

Opciones	Marque (x)
1. No se cómo usarla	
2. No me es útil	
3. No tengo plata	
4. Me cobra muchos en comisiones	
5. No hay entidades financieras cerca	
6. Otros: _____	

15. ¿Cuántos créditos tiene en alguna entidad financiera? ____

16. ¿Usted tiene algún tipo un seguro?

(Señale la opción más frecuente que usted considere)

Opciones	Marque (x)
1. Seguro de vida	
2. Seguro de gastos médicos	
3. Seguro de auto	
4. Seguro personal contra accidentes	
5. Seguro de casa	
6. Seguro bancario (Desgravamen)	

17. ¿Usted usa actualmente el servicio de banca por internet? a) Sí ____ b) No ____

18. ¿Usted usa actualmente el servicio de la banca móvil? a) Sí ____ b) No ____

19. ¿Usted ha enviado dinero al interior del país durante los últimos 12 meses?

a) Sí ____ b) No ____ (Si su respuesta es "NO" pase a la pregunta N°20)

19.1. ¿Cómo envía dinero al interior del país?

Opciones	Enviado
1. Oficinas bancarias	
2. Cajeros automáticos	
3. Cajeros corresponsales	
4. Banco por internet y banca móvil	
5. Otros _____	

20. ¿Usted ha recibido dinero al interior del país durante los últimos 12 meses?

a) Sí ____ b) No ____ (Si su respuesta es "NO" pase a la pregunta N°21)

20.1. ¿Cómo recibe dinero al interior del país?

Opciones	Recibido
1. Oficinas bancarias	
2. Cajeros automáticos	

3. Cajeros corresponsales	
4. Banco por internet y banca móvil	
5. Otros	

21. ¿Cuántas veces al mes usted recurre a una entidad financiera? _____

22. Califique ¿Cuál es su nivel de conocimiento del sistema financiero?

a) Alta: _____ b) Media _____ c) Baja _____

23. ¿Usted alguna vez ha tenido quejas en alguna entidad financiera?

a) Sí _____ b) No _____ (Si su respuesta es "NO" pase a la pregunta N°25)

24. Del total de quejas que tuvo en alguna entidad financiera ¿Cuántos han sido resueltos a su favor?

25. ¿Usted está de acuerdo con la documentación requerida para desembolsar un crédito? _____ a)

Sí _____ b) No _____

SECCIÓN III. DINERO ELECTRÓNICO

26. ¿Conoce usted acerca del dinero electrónico que implementó la Asociación de Bancos del Perú?

a) Sí: _____ b) No: _____

27. ¿Utiliza usted dinero electrónico?

a) Sí: _____ b) No: _____ (Si su respuesta es "NO" pase a la pregunta N°35)

28. ¿Cuántas veces usted ha convertido dinero en efectivo a dinero electrónico? _____

29. ¿Usted envía dinero electrónico? _____

a) Sí: _____ b) No: _____

30. ¿Usted realiza pago de crédito utilizando dinero electrónico? _____

a) Sí: _____ b) No: _____

31. ¿Usted realiza pagos de nuevo RUS - Sunat utilizando dinero electrónico? a) Sí: _____ b) No: _____

32. ¿Usted realiza pagos a sus proveedores utilizando dinero electrónico? a) Sí: _____ b) No: _____

33. ¿Usted compra productos en establecimientos comerciales utilizando dinero electrónico?

a) Sí: _____ b) No: _____

34. ¿Cuántas veces usted ha reconvertido dinero en efectivo a dinero electrónico? _____

35. Especifique porque no utiliza el dinero electrónico:

(Señale la opción más relevante por el que usted no utiliza)

Opciones	Valoración
1. Desconocimiento	
2. Desconfianza	
3. Falta de canales de acceso	
4. Costos de transacción	
5. No me gustaría que el banco conozca todas mis operaciones	

36. ¿Estaría de acuerdo en adoptar dinero electrónico como un nuevo sistema de pago que funcione a través de un dispositivo móvil? a) Sí: _____ b) No: _____

37. Indique la importancia de los factores que lo llevarían a usar el dinero electrónico.

(Marque con una "X" cada ítem, seleccionando el grado de importancia que lo llevarían a utilizar dinero electrónico)

	Nada importante	Poco importante	Indiferente	Importante	Muy importante
Porque ya no llevaría dinero en efectivo.					
Porque ya no necesitaría ir al banco para enviar dinero.					
Porque habría agentes cerca donde vivo o trabajo.					
Porque usaría el servicio para pagar en establecimientos comerciales.					
Porque la transacción se realizaría de manera electrónica.					

¡Gracias

Fecha de aplicación: _____

Encuestador: _____



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

Facultad de ciencias administrativas, contables, económicas y turismo

Escuela Profesional De Ciencias Administrativas

Cuestionario 02

Sr. (a) empresario(a), el presente cuestionario tiene fines de investigación, acerca del dinero electrónico y la Inclusión Financiera de las Mypes de la provincia del Cusco. Las respuestas son completamente anónimas, de tal forma que ni su nombre ni el de su empresa serán usados en el reporte agregado de datos, ni habrá forma de identificación alguna. Agradecemos su participación.

Instrucciones: Lea atentamente cada una de las preguntas, revise todas las opciones y elija la alternativa con la que más se identifique.

SECCION I. DATOS DEMOGRÁFICOS

1. **Nombre:** _____

2. **Edad:** _____

3. **Generó:** a) Masculino: ____ b) Femenino: ____

4. **Nivel Educativo:**

Sin nivel	Primaria	Secundaria	Superior no universitaria	Superior universitaria

5. **Sector empresarial:** a) Comercio: ____ b) Industria: ____ c) Servicios: ____

6. **¿Cuánto tiempo tiene su negocio?** _____

7. **¿Cuál es el número de trabajadores que tiene su empresa?:** _____

8. **¿Cuántos clientes atiende en promedio al día?** _____

9. **¿Cuál es el distrito donde se ubica su empresa?:** _____

SECCIÓN II. INCLUSIÓN FINANCIERA

10. **¿Usted posee un teléfono móvil?** a) Sí: ____ b) No: ____

10.1. **¿Qué compañía es?** a) Movistar: ____ b) Claro: ____ c) Entel: ____ d) Bitel: ____

10.2. **¿Cómo es la señal?** a) Señal alta: ____ b) Señal media ____ c) Señal baja ____

11. **¿Cuántas oficinas financieras existen en su ámbito de trabajo?** _____

12. **¿Cuántos cajeros automáticos existen en su ámbito de trabajo?** _____

13. **¿Cuántos agentes corresponsales existen en su ámbito de trabajo?** _____

13.1. **¿Usa agentes bancarios?** a) Sí: ____ b) No: ____

(Si su respuesta es "NO" pase a la pregunta N°14)

13.2. **¿Para qué usa el servicio del agente corresponsal?**

(Señale la opción más frecuente que usted utiliza)

Opciones	Marque (X)
1) Pago de Servicios (telefonía, agua y servicio eléctrico).	
2) Retirar / Depositar plata	
3) Otros	

14. **¿Usted tiene una cuenta bancaria en alguna entidad financiera?**

a) Si ____ b) No ____ (Si su respuesta es "NO" pase a la pregunta N°14.4)

14.1. **¿Cuál fue el costo para abrir su cuenta bancaria?**

a) Bajo: ____ b) Aceptable ____ c) Excesivo ____

14.2. **¿Cuál es el costo para mantener una cuenta bancaria?**

b) Bajo: ____ b) Aceptable ____ c) Excesivo ____

14.3. ¿Para qué usa su cuenta bancaria?*(Señale la opción más frecuente que usted utiliza)*

Opciones	Marque (x)
1. Para que me depositen plata mis familiares	
2. Para mandar dinero a familiares	
3. Para ahorrar	
4. Para que me depositen plata mis clientes	
5. Para mandar dinero a mis proveedores	
6. Otros: _____	

14.4. ¿Por qué no usa una cuenta bancaria?*(Señale la opción más frecuente que usted considere)*

Opciones	Marque (x)
1. No se cómo usarla	
2. No me es útil	
3. No tengo plata	
4. Me cobra muchos en comisiones	
5. No hay entidades financieras cerca	
6. Otros: _____	

15. ¿Cuántos créditos tiene en alguna entidad financiera? _____**16. ¿Usted tiene algún tipo un seguro?***(Señale la opción más frecuente que usted considere)*

Opciones	Marque (x)
1. Seguro de vida	
2. Seguro de gastos médicos	
3. Seguro de auto	
4. Seguro personal contra accidentes	
5. Seguro de casa	
6. Seguro bancario (Desgravamen)	

17. ¿Usted usa actualmente el servicio de banca por internet? a) Sí _____ b) No _____**18. ¿Usted usa actualmente el servicio de la banca móvil? a) Sí _____ b) No _____****19. ¿Usted ha enviado dinero al interior del país durante los últimos 12 meses?**

a) Sí _____ b) No _____ (Si su respuesta es "NO" pase a la pregunta N°20)

19.1. ¿Cómo envía dinero al interior del país?

Opciones	Enviado
1. Oficinas bancarias	
2. Cajeros automáticos	
3. Cajeros corresponsales	
4. Banco por internet y banca móvil	
5. Otros _____	

20. ¿Usted ha recibido dinero al interior del país durante los últimos 12 meses?

a) Sí _____ b) No _____ (Si su respuesta es "NO" pase a la pregunta N°21)

20.2. ¿Cómo recibe dinero al interior del país?

Opciones	Recibido
1. Oficinas bancarias	
2. Cajeros automáticos	
3. Cajeros corresponsales	
4. Banco por internet y banca móvil	
5. Otros _____	

21. ¿Cuántas veces al mes usted recurre a una entidad financiera? _____
22. Califique ¿Cuál es su nivel de conocimiento del sistema financiero?
 a) Alta: ____ b) Media ____ c) Baja ____
23. ¿Usted alguna vez ha tenido quejas en alguna entidad financiera?
 a) Sí ____ b) No ____ (Si su respuesta es "NO" pase a la pregunta N°25)
24. Del total de quejas que tuvo en alguna entidad financiera ¿Cuántos han sido resueltos a su favor?

25. ¿Usted está de acuerdo con la documentación requerida para desembolsar un crédito?
 a) Sí ____ b) No ____

SECCIÓN III. DINERO ELECTRÓNICO

26. ¿Utiliza usted dinero electrónico?
 a) Sí: ____ b) No: ____
27. ¿Cuántas veces usted ha convertido dinero en efectivo a dinero electrónico? _____
28. ¿Usted envía dinero electrónico? a) Sí: ____ b) No: ____
29. ¿Usted realiza pago de crédito utilizando dinero electrónico? a) Sí: ____ b) No: ____
30. ¿Usted realiza pagos de nuevo RUS - Sunat utilizando dinero electrónico? a) Sí: ____ b) No: ____
31. ¿Usted realiza pagos a sus proveedores utilizando dinero electrónico? a) Sí: ____ b) No: ____
32. ¿Usted compra productos en establecimientos comerciales utilizando dinero electrónico?
 a) Sí: ____ b) No: ____
33. ¿Cuántas veces usted ha reconvertido dinero en efectivo a dinero electrónico? _____
34. Indique la importancia de los factores que lo llevaron a usar el dinero electrónico.
 (Marque con una "X" cada ítem, seleccionando el grado de importancia que lo llevaron a utilizar dinero electrónico)

	Nada importante	Poco importante	Indiferente	Importante	Muy importante
Porque ya no llevo dinero en efectivo.					
Porque ya no necesito ir al banco para enviar dinero.					
Porque hay agentes cerca donde vivo o trabajo.					
Porque uso el servicio para pagar en establecimientos comerciales.					
Porque la transacción se realizaría de manera electrónica.					

35. Califique ¿Con el uso del dinero electrónico usted ha mejorado su inclusión financiera?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

36. Califique ¿Cuán beneficioso ha sido para usted el uso del dinero electrónico?

Nada beneficioso	Poco beneficioso	Regular	Beneficioso	Muy beneficioso

37. Califique el servicio de dinero electrónico (BIM)

Malo	Regular	Bueno	Excelente

¡Gracias

Fecha de aplicación: _____

Encuestador: _____

ANEXO N° 06

GUIAS DE ENTREVISTA

1° Guía de entrevista

Dra. Narda Sotomayor Valenzuela el presente guía de entrevista tiene fines de investigación; con el objetivo de describir la manera en el que dinero electrónico configura como un mecanismo de inclusión financiera de las Mypes. Agradecemos su participación.

Nombre del experto(a)	Narda Sotomayor Valenzuela
Cargo	Jefa del Dpto. de análisis de Microfinanzas
Organización	SBS
Fecha	12 de mayo del año 2018

¿Qué nos podría hablar del dinero electrónico?

¿Cómo el dinero electrónico puede impulsar la inclusión financiera de las Mypes en el Perú?

¿La entidad responsable de regular el dinero eléctrico es la SBS o el Banco Central de Reserva del Perú que emitió la regulación?

¿Cuáles son las limitaciones del dinero electrónico?

¿Qué programas informativos realizó la SBS acerca del uso del dinero electrónico?

¿Cuáles son los factores limitantes de la inclusión financiera?

¿La SBS ha desarrollado programas para incrementar la inclusión financiera?

¿Qué papel desempeña la SBS en materia de seguridad de las transacciones realizadas con dinero electrónico?

¿Qué operaciones se puede realizar utilizando el dinero electrónico?

2º Guía de entrevista

Dra. Carolina Trivelli, el presente guía de entrevista tiene fines de investigación; con el objetivo de describir la manera en el que dinero electrónico configura como un mecanismo de inclusión financiera de las Mypes. Agradecemos su participación.

Nombre del experto(a)	Carolina Trivelli
Cargo	Gerente de BIM
Organización	Pagos Digitales Peruanos
Fecha	19 de mayo del año 2018

¿Qué nos puede hablar de modelo Perú?

¿Cuál es la ventaja del uso del dinero electrónico BIM?

¿Qué desventajas trae consigo el dinero electrónico?

¿Cuáles son las medidas de seguridad que cuenta BIM? y ¿Qué medidas de seguridad se tomaría ante un posible fraude electrónico?

¿Cuál es el perfil del usuario de BIM?

¿Considera que el dinero electrónico ayudaría facilitar el pago de proveedores?

¿Cuáles fueron los resultados de los proyectos piloto de chinchero y Andahuaylas?

¿En tanto a los locales comerciales cree que estarían de acuerdo en el utilizar dinero electrónico?

¿Porque me dio capacitan a los agentes corresponsales?

¿Existe una relación entre la cuenta bancaria y la cuenta de dinero electrónico?

Hace un año en una entrevista El gerente comercial de BIM Miguel Arce, comento que con BIM ya se esperaba a realizar transacciones de microcréditos, incluso micro seguros y micro ahorros. ¿Con BIM ya se puede realizar todas estas transacciones?

¿A qué se debe que existen más cuentas afiliadas que el número de transacciones?

¿En qué experiencias internacionales se pensó cuando inicio se Modelo Perú?

¿Existe una diferencia entre empresas emisoras del dinero electrónico y las entidades financieras?

¿Existen otras empresas de dinero electrónico en el Perú?

¿Cuáles son los nuevos desafíos de BIM?

¿El dinero electrónico es un instrumento de inclusión financiera?

¿Cuál es la propuesta de valor del dinero electrónico (BIM)?

¿El dinero electrónico (BIM) está enfocado a las personas naturales o a personas jurídicas?

¿El dinero electrónico (BIM) está enfocado en las microempresas?

¿Qué lugares del Perú están utilizando esta herramienta con mayor frecuencia?

¿Qué recomendaciones daría a que otras instituciones públicas se integren al dinero electrónico?

3° Guía de entrevista

Dra. Miguel Arce el presente guía de entrevista tiene fines de investigación; con el objetivo de describir la manera en el que dinero electrónico configura como un mecanismo de inclusión financiera de las Mypes. Agradecemos su participación.

Nombre del experto(a)	Miguel Arce
Cargo	Gerente de comercial de BIM
Organización	Pagos Digitales Peruanos
Fecha	26 de mayo del año de 2018

¿Cómo es el perfil del usuario de dinero electrónico (BIM)?

¿Cuáles son la fortaleza que posee el dinero electrónico (BIM)?

¿Cuál es la relación t entre el dinero electrónico y el dinero físico?

¿Cuántas cuentas existen con dinero electrónico (BIM)?

¿Cuáles es el monto de las transacciones con dinero electrónico (BIM)? Y ¿Qué provincias realiza más transacciones?

¿Actualmente cuantos agentes corresponsales que tienen la modalidad de pago con dinero electrónico (BIM) existen en la región del Cusco?

¿Los Bimer en qué lugar están más concentrados?

¿Se sigue trabajando en los proyectos pilotos con empresas de Gloria, Linley para realizar pago a los proveedores?

¿Se puede realizar pago de microcréditos, microseguros, microahorros utilizando dinero electrónico?

¿A qué se debe que existe poco difusión del dinero electrónico?

¿Existe predisposición de las Mypes para utilizar el dinero electrónico?

¿Cómo es la transacción se puede realizar al momento de realizar alguna compra utilizando dinero electrónico? ¿Cuál es el abono que se paga por el producto? ¿Cuál es el costo de transacción?

¿Qué beneficios tienen los Bimer que están afiliados al dinero electrónico?

¿A la fecha ya se pueden realizar pagos a servicios públicos utilizando dinero electrónico?

¿Qué campañas comerciales de dinero electrónico (BIM) se están realizando?

¿Cuál es la diferencia entre sistema de dinero electrónico de Ecuador y el dinero electrónico del Perú?

¿Cuáles son las oportunidades del dinero electrónico (BIM) para esta nueva etapa?

¿Qué recomendaciones haría para que otras instituciones públicas se integren al dinero electrónico?

ANEXO N° 07

APÉNDICE: ENTREVISTAS REALIZADAS

Entrevistada: Narda Sotomayor Valenzuela

¿Qué nos podría hablar del dinero electrónico?

De manera general, podría decir el dinero electrónico es un instrumento que facilita la realización las transacciones, sirve fundamentalmente como medio de pago y hace de manera muy ágil; por definición es un medio digital y por lo tanto se distancia de los instrumentos tradicionales como podrían ser las cuentas de depósito, este mecanismo es un medio que permite reemplazar uso de efectivo. Es como se ha visto en la superintendencia, como suerte de oportunidad para fomentar la inclusión financiera en el sentido de que las personas de algún modo logren sustituir el uso de efectivo en las transacciones y esto a través de por medios digitales de tal forma se incorporen aunque de forma ligera al sistema financiero, en tanto que lo que hicimos en la superintendencia es justamente regular la actividad del dinero electrónico.

¿Cómo el dinero electrónico puede impulsar la inclusión financiera de las Mypes en el Perú, sabiendo que según el reporte de ASBANC al 2017, el 64.07% no tienen acceso a sistema financiero?

En verdad el tema del dinero electrónico no está pensado de manera específica para las Mypes, aunque por supuesto puede ser utilizado es un instrumento de pago en general, puede ser útil para hogares, personas, individuos; las Mypes también por supuesto; aunque hay que tener un poco en cuenta que el marco regulatorio que rige podría limitar la realización de transacciones de tamaño superior a una UIT. De repente, digamos del marco regulatorio con respecto a nivel electrónico, las limitaciones que podría haber en este instrumento como medio de pago.

Lo que hizo la superintendencia es basándose en la experiencia internacional respecto al uso del dinero electrónico como medio de pago y a la utilidad que esto tiene en términos de facilitar las transacciones, reduciendo el costo de transacción que tienen los individuos en el momento de realizar pagos y reduciendo también los riesgos que tienen los individuos en el momento de realizar pagos, porque si pensamos en una persona que tiene que realizar, los pagos por ejemplo de recibos de servicios eléctricos, de agua, de luz en general los servicios que tiene para el hogar, lo que tiene hacer es; primero retirar dinero, segundo acercarse a un punto donde tenga que hacer el pago y someterse de repente al riesgo de que sea asaltado robado o perder dinero sencillamente. Eso implica costos no solamente de índole monetaria sino también costos en términos de tiempo y reduce la eficiencia de las personas y podemos referirnos a las Mypes, también reduce la eficiencia en las realizaciones de pagos, porque hay que separar un tiempo determinado para realizar estos pagos hay que arriesgar el dinero y por lo tanto incurrir en costos que realmente no son necesarios; si uno tiene a la mano un medio digital para hacer las transferencias , entonces un poco con esa potencialidad del dinero electrónico de mejorar la eficiencia de transacciones, reducir los costos de transacción, reducir los riesgos en que incurren las personas al hacer las transacciones en dinero, en efectivo y también tratar de incorporarlo al sistema financiero al menos de manera parcial, a través de los medio de pago que no es realmente una inclusión completa, sino es una suerte de entradas para el uso de otros servicios más , es por ello que superintendencia se preocupó por regular el dinero electrónico porque en el momento en que estuvimos viendo la posibilidad de realizarlo, se estuvo viendo que en el mercado, ya habían surgido algunas iniciativas para utilizar el dinero electrónico y ofrecer a través de tarjetas prepago o través de la billetera móvil. Pero el problema es que si esto no está regulado nada garantiza que una vez que los individuos participan y cargan o

crean cuentas de dinero electrónico, la empresa pueda desaparecer al día siguiente. Entonces en ese sentido se decidió que la actividad de dinero electrónico tenía que ser regulada y al ser regulada implicaba que había que supervisarla también y cuidar que los fondos, el dinero que ponen los individuos este al resguardo, aun cuando no son o no constituyen depósitos, pero son fondos que se entregan para un fin determinado, es de esta manera que digamos se toma la decisión de regular la actividad de dinero electrónico y la emisión de dinero electrónico.

¿La entidad responsable de regular el dinero eléctrico es la SBS o el Banco Central de Reserva del Perú que emitió la regulación?

En realidad tu pregunta es bastante legítima, en el sentido de que hablando de un medio de pago digital al ser un medio de pago, debería ser el Banco Central el que regule, supervise y tiene la responsabilidad sobre esa empresa, pero el problema es cómo se trata de una actividad que puede ser realizada no solamente por empresas operadores especializados por ejemplo como las empresas emisoras de dinero electrónico sino también realizados por los Bancos, Cajas Municipales, Cajas Rurales e incluso por las Edpymes, entonces lo que se pensó en coordinación con el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), es que debiera ver un solo supervisor para no generar confusión. Y en tanto que mucha de la actividad de dinero electrónico podría cruzarse o entrar en relación con las cuenta de depósito, por ejemplo si uno tiene una billetera electrónica podría cargar esa billetera electrónica desde su cuenta, entonces se pensó que era bastante, en realidad era mejor en términos de que los potenciales emisores de dinero electrónico utilizan las mismas reglas, era mejor que tuviera un solo supervisor y en este caso se decidió que sea la Superintendencia de Banca, Seguros Y AFP (SBS), porque además tiene experiencia en supervisar a entidades financieras directamente y la labor del BCRP es mas de vigilancia a nivel agregado y ve los temas

más específicos relacionados a la plataforma, donde se hace la compensación de todas las transacciones, esa es la parte que le corresponde al Banco Central y la Superintendencia lo que hace es supervisar a las entidades. Pero lo más importante es que tengan muy en claro respecto al dinero electrónico y que fue un poco de materia de mucha discusión acá en la superintendencia respecto a ¿qué es dinero electrónico?

Existe una definición bastante clara, básicamente el dinero electrónico es un valor monetario, que representa un crédito que es exigible para quien lo emite y las características que tiene es almacenado en un soporte electrónico, es aceptado como medio de pago, por digamos por una gran mayoría no solo por la entidad que lo emite, sino personas distintas al emisor, es emitido al igual valor que los fondos recibidos, si entrego 100 soles en físico debe cargarse otros 100 soles en la cuenta digital o sea cuenta de dinero electrónico, también puede ser convertible en dinero efectivo si en algún momento deseo convertir mi 100 soles que tengo en dinero virtual puede pasarlo en físico y sobre todo es importante porque no constituye depósito y por lo tanto no genera intereses y él cual es un poco la particularidad de que no puede ser un depósito. Si bien se está entregando los fondos a una entidad, la entidad no puede hacer lo que quiere con esos fondos, como lo haría en caso de depósito, si nosotros entregamos en calidad de depósito nuestro dinero al banco, el banco tiene la libertad de invertirlo, tiene libertad para prestarlo o para realizar lo que cualquier otra actividad que le genere rentabilidad, en el caso del dinero electrónico uno entrega su dinero pero digamos el usuario tiene control completo de ese dinero en términos de cuál va a ser su uso, entonces básicamente te genera ordenes al emisor, puedes pagar el recibo de luz, transferir dinero electrónico, pagar tu cuenta del teléfono, etc. Entonces en todo momento en términos de uso de ese fondo, esta en poder del usuario y ese es la gran diferencia con lo que es un depósito, en ese sentido la regulación es también

proporcionar al hecho de ser un fondo bajo control del usuario, y no le cae toda la carga a la entidad financiera que sería el caso de un depósito.

¿Cuáles son las limitaciones del dinero electrónico?

Hay algunas limitaciones y esto fue un poco exigido por el congreso al momento que se trató de buscar su aprobación, el hecho de que existe un límite de una UIT por cada transición y básicamente el congreso quería asegurarse de que esto sea un instrumento para la inclusión financiera y por lo tanto que se manejara montos pequeños y no sirva para comprar un auto con billetera electrónica, entonces por ese tuvimos un límite de una UIT por transacción, entonces cuando ustedes me preguntan si esto podría servirle a las Mypes, una micro y pequeña empresa probablemente sí, pero con esta limitación de que por ejemplo si se va a pagar la compra de algún producto de más 3700 soles podría ser receptivo, a lo mejor tener la molestia de tendría que pagarse en dos partes, porque el límite no puede exceder una UIT. La transacción no puede exceder el límite de una UIT.

Entonces ese es básicamente la limitante, pero igual es bastante salvable. Bueno que si puede servir como instrumento para la inclusión financiera, yo diría que sí, que se está demorando un poco porque a diferencia de repente de otros países como Kenia, nuestro sistema financiero no es un sistema tan subdesarrollado, en Kenia no tenían absolutamente otro medio para realizar transacciones o la forma era de hacerlo sus operaciones eran muy ineficiente sobre todo lo que utilizaban no era para hacer remesas y las transacciones eran muy pequeñas, entonces las formas alternativas eran muy ineficientes, en nuestro caso bueno o mal tenemos un sistema financiero que nos permite realizar transacciones, entonces tal vez esa necesidad que exigía en Kenia versus Perú digamos no era tan grande, pero igual se está moviendo sobre todo es bastante útil cuando se realizan transacciones que implican altos costos de transacción por ejemplo si

yo en Lima quiero enviarle a alguien a Cusco, en lugar de hacerlo a través de un giro que me cuesta de repente 8 o 9 seles en el Banco de la Nación, la persona va y tiene que acercarse a alguna entidad financiera lo puedo realizar desde mi teléfono y de repente a un costo mucho menor, no sé cuánto están cobrando?, creo que es 50 céntimos, pero sé cuánto es exactamente, Pagos Digitales Peruanos (PDP), es la plataforma o la empresa que tiene el producto BIM, básicamente lo que ellos buscaron es tratar de el costo no excede a las distintas opciones, entonces nos sirve para hacer transacciones, de repente en Lima en algunos sectores, como son sectores muy servidos y muy atendidos por el sistema financiero hay ATM, hay Cajeros corresponsales, hay Oficinas concentradas, probablemente ahí no se note mucho la necesidad del dinero electrónico, pero en zonas donde hay menos servicios del sistema financiero o donde los servicios no son, o la presencia de los puntos de atención son lentas, definitivamente este mecanismo ayudada bastante.

¿Qué programas informativos realizo la SBS acerca del uso del dinero electrónico?

Nosotros hicimos y es más yo tuve a mi cargo la realización de una encuesta a nivel nacional, básicamente para ver, para analizar la demanda por servicios financieros y bueno con representatividad en todos los departamento rural- urbano, las grandes ciudades, pequeñas ciudades, etc. El resultado respecto al dinero electrónico nos sorprendió, encontramos lo mismo que ustedes, la gente no conoce el producto y bueno se les comenta si sería útil si, pero existe el temor de lo desconocido. En algún momento cuando salió del dinero electrónico, si hubo algunas campañas de parte dela superintendencia, pero en verdad no nos corresponde, es que la labor de la superintendencia está más en la generación de la regulación, de generar digamos diseñar las regla de juego y hacer que esas reglas de juego sean conducentes al desarrollo de la actividad financiera, en este caso acerca del dinero electrónico, y por supuesto

supervisar las operaciones de dinero electrónico, es la industria la que tiene que responder de algún modo, digamos en términos de realizar la actividad va por las reglas de probabilidad . Y por supuesto la industria misma, en este caso que existe en el proyecto BIM, digamos la propiedad de PDP, la plataforma del Perú, es una plataforma de liquidación de las cuentas, son ellos los que están expandiendo el servicio y sobre todo viendo las zonas donde podría ser rentable y avanzando de manera bastante controlada, no se puede generar una explosión de la noche a la mañana sino hay dar pasos seguros, se ha estado trabajando mucho de manera piloto y este año se debiera expandir más la cobertura que tienen acerca de BIM, actualmente BIM se está haciendo en más 20 entidades financieras pero probablemente no todos han comprado el producto de manera igual, algunas entidades participan más, BBVA es el más activo desde que comenzó la utilización del dinero electrónico y por ejemplo existe una oportunidad para las zonas, sobre a las alejadas, por ejemplo deberíamos ver que las Cajas municipales realicen más operaciones con el dinero electrónico y que vean con más entusiasmo; de las entidades microfinancieras la única que realmente está poniendo mucho fuerza es Caja los Andes y es más en Caja los Andes en su zona de acción lo que ha realizado es sembrar Bimer, los Bimer son como sus superusuarios, usuarios que tienen el servicio de BIM y hacen a veces las transacciones en nombre de otros, por ejemplo pueden haber Bimer en cada quiosco, no sé si en Cusco han encontrado algún Bimer “No”. O sea básicamente es una persona cualquiera, puede ser la persona que vende periodos, y de repente yo estoy de paso y le digo, aun cuando no tengo cuenta de BIM le puede pedir que quiero pagar mi recibo de luz, te pide tu cuenta y lo único que hacen ellos es hacer lo mismo que haría el usuario de tener el servicio, a eso se llaman Bimer, son como superusuarios, entonces se están moviendo a estos superusuarios, pero todavía de

manera lenta al menos en años anteriores, pero este año del 2018 han prometido expandir bastante su alcance.

No tengo exactamente el mapa en la mano de donde están moviendo, pero tengo entendido que a nivel de entidades donde puede recargar BIM son los agentes de BCP, BBVA, Banco de la Nación. El Banco de la Nación se ha sumado recientemente, nosotros vamos a esperar al menos que el Banco de la Nación haga diferencia, porque se ha sumado como emisor también, se puede recargar desde las cuentas bancarias, justamente en el BCP, BBVA, Interbank, se puede hacer reconversiones en cajeros automáticos de diversas entidades y bueno y sobre en la red de agencias de Caja los Andes, la Caja Rural de los Andes, se está trabajando y se ha medido con fuerza en términos de transabilidad del dinero electrónico.

¿Cuáles son los factores limitantes de la inclusión financiera sabiendo que de acuerdo con los datos de global Index, el Perú solamente el 21% de los hogares utiliza uno o más los instrumentos financieros frente a vecinos como por ejemplo Chile o Brasil que están por encima de 70 %?

La inclusión financiera depende de varios factores, tanto de factores como de oferta, demanda y del entorno; a nivel del entorno de la actividad económica de algún modo rige la salud del sistema financiero.

Por el lado de oferta por supuesto importa los canales que tenga el sistema financiero, que tan cerca está el sistema financiero de la población a través de oficinas y cajeros corresponsales, ATM, o cajeros automáticos o incluso instrumentos de tipo de dinero electrónico, son las cosas que nos dan la dimensión de acceso al servicio financiero.

También depende mucho de la confianza que las instituciones, que pueden inculcar en la población, yo creo que eso está cambiando bastante, antes los bancos eran vistos como demonios, yo creo que eso ha cambiado bastante y el de hecho de la actitud incluso de muchos bancos de acercarse al población ha mejorado, entonces es fundamental la confianza que puede tener la población no solamente de los bancos sino de todas las entidades financieras sean cajas municipales, cajas rurales. Otros factores tienen que ver con la estabilidad financiera y eso también influye en la confianza en la población, si tomo tu dinero no es suficiente, podría ser una preocupación pero a través de la encuesta nos dice que no es la mayor preocupación, por otro lado hay factores de demanda que tienen que ver con el tema de determinar cuál es el nivel de ingresos de la población en términos de capacidades de financieras o educación financiera, es un número de factores que influyen en la inclusión financiera.

En la página web de la SBS, hemos colgado los resultado de la encuesta nacional de servicios financieros, servicios de cultura financiera y juntos con eso hemos colgado un informe de análisis de los resultados, de repente para tener una idea digamos documentada de factores que tienen en la entidad, digamos en la inclusión financiera, hay que echarle una mirada está en el portal de inclusión financiera. Dentro de poco estamos sacando un documento y eso es justamente determinar la importancia de la inclusión financiera.

¿La SBS ha desarrollado programas para incrementar la inclusión financiera?

Tenemos un programa un programa bastante ambicioso de educación financiera, que esto que se viene realizando ya bastantes años, es básicamente la forma en que se puede intervenir, dicho de otra manera apoyar a la inclusión financiera, igualmente la página web está el portal de educación financiera, un poco para que se hagan una idea que es lo que se hace en términos de educación financiera por el lado de la SBS;

proporcionar otros programas, no podría ser la SBS, porque su labor fundamental es la regulación y supervisión. Lo que si nos preocupamos en los temas de inclusión financiera es sobre todo es generar un marco regulatorio que sea adecuado para el desarrollo de las actividades pro inclusión financiera. En ese sentido ha habido una serie de medidas que se orientan al fomento de incluían financiera desde el punto de vista la creación de incentivos de diseño de marco regulatorio, este es la forma en que la SBS puede incidir de alguna manera, porque la SBS no es una entidad de promoción, es una entidad supervisora, reguladora fundamentalmente; por si la forma de incidir es a través de diseño de reglas de juego y de manera complementaria en temas de educación financiera por supuesto; y también de conducta de mercado, en el sentido de que existe una preocupación porque las entidades financieras desarrollen un conducta o una actitud de respeto al usuario y que sean muy transparente en las provisión de información, antes de contratar cualquier servicio financiero durante la contratación y después de la contratación, a veces hay y podría haber cambios en las condiciones de precio de los servicios y esto tiene que ser oportunamente comunicados a los usuarios para que tomen las decisiones que sean pertinentes. Entonces hay mucha preocupación de esto de evitar por ejemplo que exista abusos que pueda haber en las entidades financieras a través de cláusulas en los contratos que podría afectar al cliente, en eso se ha trabajado muchísimo también, entonces es básicamente por el lado del marco regulador de inducir el comportamiento, de crear incentivos en que la SBS actúa.

¿Qué papel desempeña la SBS en materia de seguridad de las transacciones realizadas con dinero electrónico?

A nivel de reglas de juego, lo que se tiene es la supervisión por supuesto. La SBS tiene un reglamento integral de administración de riesgos. Básicamente donde se señala una serie de medidas, que las entidades deben tener en cuenta al momento de

ofrecer el servicio, de manera más específica los temas de dinero electrónico lo que se tiene es también el reglamento de operaciones con dinero electrónico o en general de operaciones con medios digitales, a través de eso lo se establece es una serie de requisitos en términos de seguridad que tienen que cumplir las entidades al momento utilizar y ofrecer el servicio, nuevamente es a través de la regulación y por supuesto de la supervisión oportuna, desde que uno regula tiene que ver que las reglas se cumplan, se determina como actuará la SBS, de otro lado en la supervisión de actividades con dinero electrónico hay una preocupación sobre el cuidado de los fondos de los usuarios, de cuidar toda la solvencia de las entidades, de diseñar mecanismos de fidecomiso para que los fondos de los usuarios estén a buen recaudo

¿Qué operaciones se puede realizar utilizando el dinero electrónico?

En general se puede realizar compras, pagos desde un establecimiento, por supuesto el establecimiento tiene que estar afiliado a la plataforma de BIM, podría hacer pago a los proveedores ya tratándose de entidades, ósea de empresas; se puede pagar por ejemplo el nuevo RUS- SUNAT, la transacción que ha crecido bastante sobre todo en inicios de este año se está proponiendo pagar las cuotas de los préstamos, hay algunos emisores que están piloteando los pagos de préstamos de créditos, entonces en realidad todo lo que involucre pagos son básicamente funciones que de algún modo benefician la eficiencia en la realización de transacción y también reducir los costos para las empresas en general.

Entrevistada: Carolina Trivelli

¿Qué nos puede hablar de modelo Perú?

La idea de Modelo Perú es construir una plataforma nacional que le sirva a todo el sistema financiero para generar un sistema de pagos digitales. Es decir, conectar a los intermediarios financieros, conectar aquellos que quieran hacer pagos o recibir pagos a través de una única plataforma tecnológica donde todos podamos intercambiar pagos, para eso el vehículo se llama dinero electrónico.

Dinero electrónico es una versión digital del dinero real, es un archivo que viaja y que tiene una contrapartida exacta en dinero real. Yo para usar dinero electrónico tengo que poner dinero real convertirlo en dinero electrónico y después si lo quiero sacar, reconvertirlo a dinero real; entonces la plataforma lo que intercambia son archivos electrónicos que representan transacciones que están respaldados con dinero en efectivo, dinero depositado en una cuenta de fideicomiso de las entidades financieras, es como manda la ley de dinero electrónico.

La idea es conectar a todos los intermediarios financieros con todos los usuarios posibles a través de los teléfonos, dado a que todo el mundo tiene teléfono puede ser un teléfono prepago, muy básico o un Smartphone a través de una app, da lo mismo, entonces cualquier persona con un teléfono puede conectarse con esta plataforma de dinero electrónico y que a su vez queda conectado con todo el Sistema financiero. Esa es la idea de construir una sola plataforma y no que cada intermediario financiero tenga su plataforma, porque para conectarnos con el Banco de Crédito tendríamos que marcar un número, para la Caja Sullana otro número, con la Caja Cusco otro número aquí todo funciona con la misma plataforma.

Todos podemos intercambiar dinero con todos, entre personas, entidades entre personas y entidades; esa es la idea detrás. Esto sirve para un eficiente sistema de pago, sirve para generar información de las transacciones que hacemos los usuarios, muchos de los cuales no tenemos otra información, esa información podría ser muy valiosa para que el sistema financiero nos conozca y tenga evidencia de cómo son nuestras finanzas y por el que puede ofrecernos productos y servicios financieros adecuados a nuestra realidad a través de la información fidedigna de nuestras transacciones y además lo que hace es formaliza porque todo queda registrado, todo pasa por una plataforma donde hay transabilidad absoluta.

¿Cuál es la ventaja del uso del dinero electrónico BIM?

El dinero electrónico es una transformación de nuestro dinero real, es una forma electrónica de mirar nuestro dinero, entonces no es nada distinto a nuestro dinero solamente que viaja por una señal telefónica, por una plataforma tecnológica como si fuera un email.

La propuesta de valor es muy práctica para el ciudadano, por ejemplo si yo te quiero mandarte dinero a ti, yo tendría varias opciones, puedo ir a el Banco de la Nación y mandarte un giro con tu DNI y tú vas a tener que ir de igual forma al Banco de la Nación a retirar, entonces yo voy a tener que hacer cola aquí, voy a tener que pagarle al Banco de la Nación un monto para que te envíe a ti el dinero y tu tendrías que ir y hacer tu cola en el Banco de la Nación o en el agente del Banco de la Nación y retirar tu dinero, cierto. En el caso de los giros por ejemplo del Banco la Nación, que son los más económicos, esto no se pueden hacer desde un agente hay que ir a una agencia entonces hay que hacer cola con lo cual yo no tengo ningún agencia cerca a mi casa, entonces tengo que tomar un micro, pagar mi pasaje, perder media hora, bajarme, hacer mi cola pagar para enviarte dinero; si yo quiero mandarte dinero con BIM me voy a cualquier

agente BCP, Banco de la Nación, BBVA, convierto esos 100 soles que quiero mandarte en dinero electrónico y desde mi teléfono te los mandó en tiempo real, sin costo alguno, tú lo recibes en tu teléfono y vas a un agente del BCP, BBVA, al ATM del Banco de la Nación y lo retiras. Hemos ahorrado tiempo, dinero y lo hemos hecho más rápido en tiempo real. Esa es la propuesta de valor, ahorremos tiempo, costó, añadámosles velocidad y seguridad a las transacciones y sobre todo hagamos que la gente no ande cargando plata en los bolsillos.

¿Qué desventajas trae consigo el dinero electrónico?

Las desventajas son: uno, el dinero electrónico es algo nuevo de hay que aprender a usarlo y uno tiene miedo, desconfianza a lo desconocido; dos las cosas que involucra cambios de hábitos relacionados al manejo de nuestro dinero nos dan más miedo porque si nos equivocamos está nuestro dinero en juego, entonces también hay un tema de desconfianza de uno mismo y otra desventaja que tiene para el ciudadano que quiere sacarle vuelta al sistema, es que toda la información se registra toda la información deja huella; entonces si yo quiero ocultar cosas que hago con mi dinero esta no es una buena idea .Si yo tengo mi negocio medio ilegal o me estoy haciendo el loco o algo así, eso generará problemas; para los bien intencionados y lo que pagamos nuestros impuestos es un éxito.

Entonces, es un tema que hay que tomar en cuenta que exige un cambio de hábito que pasa primero por tener confianza, por tener ganas de aprender, por experimentar, por arriesgar al principio a probar algo nuevo y por esto no hay que tener miedo, sino más bien hay que pensar que es una ventaja en que todas las transacciones dejen huella.

Entrevistadores: Hicimos una encuesta piloto acerca del dinero electrónico y bueno nos dimos cuenta que la mayoría de los cusqueños no conocen nada de este tema. Nosotros les comentamos, les informamos, sin embargo, para algunos les parece interesante para otros no, todos tenían el temor de perder su dinero, por el mismo hecho de que se pueda perder el celular. Al respecto de este hecho.

¿Cuáles son las medidas de seguridad que cuenta el dinero electrónico (BIM) y qué acciones se tomaría ante un posible fraude electrónico?

Es un buen tema, la gente tiene miedo que si le roban su celular, su dinero se pierda con él, en realidad no se pierde lo que se ha perdido es el instrumento que tú usas para entrar a tu dinero, no es como si te roban tu tarjeta de débito, tu dinero no se pierda esta en tu cuenta; si te roban el celular tu dinero está en tu billetera electrónica. Vas a comprar otro celular, lo registras y vuelves a acceder a tu billetera nuevamente con el monto que poseías. Sin embargo, hay mucho de ese miedo, de esa mezcla de desinformación con desconfianza que es difícil de romper.

¿Cuál es el perfil del usuario del dinero electrónico (BIM)?

Siempre se nos dice que los primeros usuarios de BIM van a ser los más jóvenes que le tienen menos miedo a la tecnología, al usar medios digitales y que ellos van a ser los que serán los “*early adopters*”. Yo creo que en realidad los que lo van a ir usando son aquellos que lo vean en operación, aquellos para los cuales el valor que le trae BIM es mayor. Ejemplo, yo soy una ama de casa que tengo a mi hijo estudiando en Arequipa y con BIM puedo mandarle plata cada vez que el chico necesita, estoy segura que en una emergencia lo voy a poder ayudar y quizás voy a vencer todos mis miedos y lo voy a hacer porque el valor es tan grande; entonces creo que hay distintos públicos.

Creo que es claramente un servicio para aquellos que hoy día no tienen acceso a la banca por internet, porque si tienes acceso a la banca por internet probablemente pasa a ser casi lo mismo, con la ventaja que tiene BIM que puedes mandarle plata a cualquiera, no importa que no tenga cuenta.

¿Considera que el dinero electrónico ayudaría facilitar el pago de proveedores?

Mi opinión ante eso es bastante crítica, yo creo que tanto Lindley, Backus y Gloria en proyecto el piloto de pago a proveedores la alta gerencia en tesorería de las casas matrices tenían clarísimo que había una ganancia enorme para sus empresas de pasar los pagos de sus pequeños comercios a un sistema de pagos electrónicos, sin embargo esas tres entidades tienen sistemas de distribución distintos que funcionan con procedimientos distintos y entonces para usar BIM hay que cambiar todo el sistema de incentivos y de control que ya tienen en operación basado en el pago electrónico y eso es un poco difícil, cuesta un montón porque tienes que hacer que cambie no solamente la directiva de tesorería, sino que cambie el contrato con el distribuidor, como el distribuidor contrata a los choferes cobradores, como los choferes cobradores se aproximan al bodeguero y ese proceso no lo lograron hacer, por lo tanto yo te diría que el piloto dio resultados bien poco alentadores; mientras que estas empresas grandes realmente no se involucran y no están dispuestos hacer cambios mayores en su sistema de distribución está súper difícil.

¿Cuáles fueron los resultados de los proyectos piloto de Chinchero y Andahuaylas?

Mira esos pilotos se hicieron muy al principio y eran para demostrar si las mujeres rurales de menores recursos iban a ser capaces de manejar una cosa como BIM y lo que encontramos en esos pilotos fue que sabían hacerlo bien, perfecto, claro había que explicar, había que hacer unas pruebas con ellas y lo hacían al toque y ahora que

hay una app te apuesto lo harían más fácil, asimismo, se hicieron un paquete de manuales.

¿En tanto a locales comerciales cree que estarían de acuerdo en utilizar dinero electrónico?

Algunos si y algunos no, algunos que no quieren dejar registro de todas sus ventas, creo que no, como ahora cuando vas y te dicen que el POS esta malogrado, que no hay sistema que nunca es el caso, el POS funciona y si hay sistema lo que pasa es que ellos ya están en el límite de sus ventas por lo que tendrían que pagar más impuestos.

Entonces, yo creo que en principio trae seguridad y trae un manejo más ordenado del dinero, pero también hay que ser muy realistas para muchos también podría traerles un asunto tributario con el cual estarían en conflicto. Por otro lado, hay que estar seguros que esa fase viene cuando se está muy familiarizado con el producto, por qué si tú vas a la bodega, hoy día le das S/.5.00 para pagar el par de gaseosa que estás comprando el inmediatamente te da tu vuelto y te fuiste; en el caso de BIM, en ese momento él tiene que darte su número de teléfono, tú tienes que marcar, poner ese número de teléfono, poner el monto, tú tienes que poner tu clave y el después tiene que verificar en su teléfono si llego el pago para que tú te puedas ir tranquilo .Yo creo que hoy día todavía tomo poquito más de tiempo.

¿Porque me dio capacitan a los agentes corresponsales?

Como BIM trabaja con 24 entidades financieras y los agentes corresponsales no dependen de BIM, son agentes que tienen un contrato con la entidad financiera con la que trabajan. Entonces los agentes del BCP los capacita el BCP, los agentes de Interbank los capacitan Interbank, los agentes de Caja Cusco lo capacita Caja Cusco.

Entonces nosotros les hemos dado un conjunto de materiales, pero eso depende de cada entidad financiera.

¿Existe una relación entre la cuenta bancaria y la cuenta de dinero electrónico?

No, cuando tú abres tú BIM lo que estás abriendo es una cuenta transaccional, no es una cuenta de ahorros. Es una cuenta que te permite hacer pagos, recibir dinero y enviar dinero, es como una cuenta de paso que tiene que estar respaldada por alguna entidad financiera la que va a custodiar tu dinero, por una razón muy simple que es lo que exige la ley. Por ejemplo, si yo pongo S/.20 en mi cuenta de dinero electrónico y mi cuenta está afiliada a Caja Cusco, esta agarra los 20 soles y los ponen en un fideicomiso para asegurar que mis 20 soles electrónicos están respaldados en el fideicomiso de Caja Cusco. Es una cuenta sin costo, es una cuenta muy sencilla de bajo monto que se abre sólo con tu número de DNI que tiene ciertos límites, pero el que exista una entidad financiera detrás es la que nos asegura que todo el dinero está respaldado y que no se va perder.

Entrevistadores: Hace un año en una entrevista El gerente comercial de BIM Miguel Arce, comento que con BIM ya se esperaba a realizar transacciones de microcréditos, incluso micro seguros y micro ahorros. **¿Con BIM ya se puede realizar todas estas transacciones?**

Micro ahorros aun no, eso todavía está un poquito más complejo, desembolso de microcréditos y repago de microcréditos con cuotas ya se puede hacer, si entras a la aplicación de BIM ya puedes ver que hay una opción que dice pagar préstamos, micro seguros seguimos buscando al proveedor de los micro seguros quiera vender a través de BIM.

Entrevistador: ¿yo puedo realizar un pago de crédito a cualquier entidad?

No, solo a las entidades que han decidido usar ese canal para recibir los pagos, me parece que hoy día es Compartamos, Mi banco también.

¿A qué se debe que existen más cuentas afiliadas que el número de transacciones?

Porque hay mucha gente que tiene su cuenta sin usar, en el mundo el ratio promedio mundial es como 30% de cuentas activas. Es decir 30% de cuentas que han realizado al menos una transacción en los últimos 90 días, en el caso peruano estamos más debajo de eso, la meta es llegar a 30% de cuentas activas.

Eso porque, porque te parece fácil abrir la cuenta, la abres y después no sabes hasta que lo vas a usar; porque te da miedo probar, ya te olvidaste, etc. Lo importante es promover que la gente que tiene una cuenta la use.

¿Considera que el desconocimiento del dinero electrónico ha limitado el uso?

Sí, claro. Entonces ahí hay dos temas uno es nos dedicamos a hacer campañas publicitarias para que la gente usa más, es una alternativa. La segunda es hacemos que algunas cosas tengan que pagarse por BIM, ósea forzar la interacción o vamos haciendo que crezca poquito a poco orgánicamente como hasta ahora, son tres alternativas distintas cada uno tiene sus ventajas y sus desventajas.

¿En qué experiencias internacionales se pensó cuando se inició Modelo Perú?

Todo lo que se ha hecho con BIM, se ha basado en todo lo que se ha ido aprendiendo en el mundo sobre dinero electrónico, hay varias experiencias no solamente Kenia, sin embargo, el problema que tubo Kenia como ejemplo para nosotros es que en Kenia había un monopolio, había un solo operador telefónico cuando comenzó en M-Pesa, aquí hay cuatro, además, quién maneja toda la operación, es la empresa telefónica. Aquí la ley nos exige que haya un intermediario financiero o una empresa autorizada

para hacer dinero electrónico detrás del dinero electrónico, entonces también eso te cambia un poco las reglas. Pero hay otras experiencias muy importantes Filipinas, Bangladés que también han contribuido a generar esto. Entonces lo que se hizo fue tomar como las mejores prácticas y junto con esas mejores prácticas, mezclarlas con las condiciones de la realidad nacional, para hacer un diseño. De ahí salió el diseño de BIM es más tuvimos el apoyo del equipo de la gente de la fundación Bill & Melinda Gates, que vinieron aquí, y a pesar de que no trabajan en el Perú, vinieron porque BIM es un caso que se parece mucho a la propuesta que ellos tienen que se llama Level One Project, ellos tienen 10 principios que ellos recomiendan, que son claves para que las operaciones sean inclusivas, BIM es una de sus ejemplos que cumple 7 de las 8 buenas prácticas. Hay otro en Jordania, qué cumple todos.

Entrevistador: Nosotros al principio cuando empezamos a estudiar, nos basamos en Ecuador

Pero esa es muy distinta, porque Ecuador es una propuesta totalmente centralizada, controlada por el Banco Central de reserva impuesta a los intermediarios financieros, aquí es una iniciativa más bien del lado privado a pesar de que hay actores del sector público como el Banco la Nación, las Cajas Municipales, pero es una iniciativa de la industria financiera que ha contado con el apoyo del Banco Central, La Superintendencia, del Ministerio de Economía y Finanzas, etc. Es una cosa que viene desde el sector privado liberando. En Ecuador quisieron hacerlo por decreto, y eso no funciona tan bien.

Si quieren ver experiencias latinoamericanas, Tigo-Money de Paraguay que hizo tres intentos la misma empresa y en el tercer lanzamiento les resultó.

¿Existe una diferencia entre empresas emisoras del dinero electrónico y las entidades financieras?

Una empresa emisora dinero electrónico es una empresa de servicios que tiene una autorización que está supervisada por la Superintendencia de Banca Seguros y AFP que tienen permiso para hacer este proceso, que yo te decía yo le doy mi dinero en efectivo y ellos me dan ese mismo dinero en su versión electrónica, es muy fácil y me permite hacer transacciones.

Las entidades financieras por definición son Empresas Emisoras de Dinero Electrónico que pueden convertir dinero en efectivo a dinero electrónico. Las EEDEs son empresas especialmente creadas para eso y para que tengan permiso para hacerlo, en el Perú existen cinco EEDEs.

¿Existen otras empresas de dinero electrónico en el Perú?

Existían Apanda y tu dinero móvil, ya no hay ninguna, tristemente, porque la competencia es buena para todos.

Entrevistadora: ¿Esas empresas ya no están en funcionamiento?

Las empresas sí, pero las billeteras no.

¿Cuáles son los nuevos desafíos de BIM?

Mira el principal desafío de BIM, hoy día es crecer ya sabemos que funciona, funciona bien, funciona con una app, están conectadas todas las empresas de telefonía y 24 entidades ofreciendo dinero electrónico. Se han comenzado a ser cada vez más pagos, pero BIM tiene el desafío de lograr una escala más grande, porque si no alcanza la escala más grande no va a ser sostenible, entonces el desafío que hoy tiene BIM es crecer en número de transacciones más que usuarios lo que importa es lograr ese ratio,

que al menos el 30% de los usuarios utilicen su billetera al menos una vez, cada 90 días y hacer que cada vez haya más transacciones.

La meta de BIM para fin de año es un millón de transacciones al mes y hay que llegar a eso, si no va a estar difícil.

¿El dinero electrónico es un instrumento de inclusión financiera?

Te la voy a poner de esta manera, los últimos datos de inclusión financiera que se han salido del Findex que es la medición global dice: que el 43% de los peruanos tienen al menos una cuenta y 57% no tiene nada, es enorme como mercado potencial. Entre el 2014 y el 2017 la cantidad de personas que han usado internet por ejemplo para hacer un pago o alguna compra se ha duplicado, ósea los medios digitales ya están penetrando, pero todavía menos del 9% de los peruanos usa internet para hacer algún pago o una compra, entonces hay mucho espacio para buscar otra solución, una de ellas debe ser BIM, creo yo.

Mira si logramos avanzar, eliminar la cantidad de efectivo que usamos, no solo va hacer bueno para nuestra seguridad, para ordenar nuestras cuentas y cómo manejamos nuestro dinero; sino que eso va a traerle a la economía peruana más crecimiento, menos desigualdad y más formalidad. Todas las cosas que necesitamos.

¿Cuál es la propuesta de valor del dinero electrónico (BIM)?

Necesitamos asegurar que la propuesta de valor de BIM coincida con la propuesta de valor que nosotros necesitamos, que cada usuario necesita. Que se realicen más pagos que comúnmente se realice como el servicio de luz, agua, telefonía.

Ahí hay un montón de trabajo que hacer, porque para pagar el agua en Cusco hay que afiliarse a la empresa de agua de Cusco, hay que convencerle a los señores de

agua de cusco y a los cusqueños que paguen su recibo de agua ,es una salida pero hay que hacerlo . Yo creo que eso es el futuro y que será bueno a todos, es una oportunidad de desarrollo para los peruanos.

¿El dinero electrónico (BIM) está enfocado a las personas naturales o a personas jurídicas?

Por ahora a las personas naturales, sí bien tú puedes abrir una cuenta empresarial, lo principal es asegurar que hoy día se puede con el número de RUC de la empresa, así como las personas naturales lo abrimos con nuestro número de teléfono y DNI, las personas jurídicas lo pueden hacer con su número de teléfono y su RUC pero tenemos que asegurarnos que existan los flujos suficientes de pagos entre esas personas jurídicas y otros, para que valga la pena.

¿El dinero electrónico (BIM) está enfocado en las microempresas?

Sí, pero como te digo, siempre y cuando ellas no tengan miedo a que sus transacciones no queden registradas más bien vean en ella una forma de construir una historia financiera que luego les dará acceso a crédito, mejores productos financieros, etc.

¿Qué lugares del Perú están utilizando esta herramienta con mayor frecuencia?

En el distrito de San Juan de Lurigancho, donde existen un monto de bodegas, pequeños negocios, restaurantes donde puedas pagar con BIM, ese es nuestro sitio de experimentación.

Cuando vimos que era tan complicado hacer este despliegue, tuvimos que hacer uno por uno, nos concentramos en probar todo primero, lo que se pueda hacer todo en

San Juan de Lurigancho y una que vemos cómo funciona ahí, se comienza a mover a otros lugares, es nuestro laboratorio.

¿Qué recomendaciones daría a que otras instituciones públicas se integren al dinero electrónico?

Yo creo que el tema electrónico hay que verlo como una oportunidad es un servicio más, el tema es que tenemos que convencernos, tenemos que descubrir para qué nos sirve y a la medida que tengamos claro para qué nos sirve lo vamos a usar más. Ojalá surgirán otras iniciativas de dinero electrónico que fueran la competencia de BIM, porque eso haría más interesante el mercado, haría que se difunda más, que nos obliga a ser cada vez mejores y creo que eso pasara en el tiempo, pero hoy día estamos solos y eso también hace que sea más difícil generar un ecosistema de pagos digitales. Si no nos acostumbramos a usar pagos digitales en nuestros pagos frecuentes el proceso de crecimiento y penetración de BIM va ser mucho más lento y eso además va a ser un problema para todos los peruanos.

Entrevistado: Miguel Arce

¿Cómo es el perfil del usuario de dinero electrónico (BIM)?

Bueno el perfil la original al cual nos dirigimos es el no bancarizado, es aquella la persona adulta que por distintas razones no tienen una cuenta bancaria, estamos hablando de 10 millones de personas actualmente, sin embargo hemos visto a medida que hemos empezado la implementación de la solución, que también le sirve al bancarizado y que de alguna manera nos ayuda también en esta conexión, el bancarizado y no bancarizado. Yo diría en el sentido que puede ser utilizado por cualquier peruano que tiene una ventaja al tener dinero en el celular.

¿Cuáles son la fortaleza que posee BIM?

Yo diría que la fortaleza más grande es la colaboración de todas las entidades que participan en la iniciativa, ya son 24 entidades financieras, y ahora van a ser 25 con la Caja Huancayo que se está sumando ahora en agosto; y lo más importante es la interoperabilidad, el hecho de que independientemente del teléfono móvil que tengas o la entidad financiera que encojas funciona igual que cualquier dispositivo, desde el más simple hasta un Smartphone.

¿Cuál es la relación entre el dinero electrónico y el dinero físico?

En un origen tú tienes que cargar tu billetera con dinero electrónico y para eso hay varios mecanismos entonces, si en el origen tú partes de dinero físico real y tienes que convertirlo en electrónico, ya sea yendo a agentes y depositarlo o si estas estas bancarizado desde tu aplicación, si eres cliente de BCP, Interbank o Continental puedes pasar dinero con tun aplicación de tu cuenta de ahorros a BIM, existe una primera conversión, que es lo que apunta la ley, de que esta billetera se cargue en los canales que hay a disposición en este caso de la iniciativa, a partir de ahí tu transas en

electrónico, eventualmente lo puedes convertir en físico, eso ya es posible sobre en los agentes corresponsales y cajeros automáticos.

¿Cuántas cuentas existen con dinero electrónico (BIM)?

Hoy en día en el Perú Hay 430,000 cuentas de dinero electrónico y se han incorporado ahora en este mes unas 10,000 cuentas más.

¿Cuáles es el monto de las transacciones con dinero electrónico (BIM)? Y ¿Qué provincias realiza más transacciones?

Por ejemplo ahora en mayo hemos hecho 382,000 transacciones. Todavía Lima yo diría que representa el 50% de las transacciones, pero poco a poco las provincias sobre del sur Peruano, en Puno, Arequipa ya empiezan a utilizar el dinero electrónico, a iniciativa de los propios emisores que están trabajando en esa zonas.

¿Actualmente cuantos agentes corresponsales que tienen la modalidad de pago con dinero electrónico (BIM) existen en la región del Cusco?

No tengo dato especialmente de Cusco, pero a nivel nacional hay unos 20,000 que es la suma de los agentes de los bancos, y en cuanto a Bimer tenemos 5000, agentes de los bancos en el Cusco entre el BCP, Banco de la Nación, unos 300 o 400 agentes corresponsales. Bimer no creo que haya mucho, la intención es que haya cada vez más.

¿Los Bimer en qué lugar están más concentrados?

En la actualidad están más concentrados en el distrito Limeño de san juan de Lurigancho porque empezó ahí pero ya se están expandiendo, ya tenemos en Cono Norte y en las provincias ya tenemos varios cientos creciendo también por impulso de los propios emisores, uno de los emisores más activos que hay en esta la zona del sur es la Caja los Andes y esta entidad incrementando las operaciones de dinero electrónico.

¿Se sigue trabajando en los proyectos pilotos con empresas de Gloria, Linley para realizar pago a los proveedores?

Sí, estamos avanzando poco a poco y se están sumando otras empresas, distribuidores sobre todo, yo creo que esto es un proceso que toma su tiempo, pero que en la medida que un punto de venta pueda pagar a los distribuidores, y en ese sentido vamos a ir agregando más compañías con este tipo de servicio. Con empresas como Gloria y Linley seguimos trabajando y vamos a iniciar en otras empresas.

¿Se puede realizar pago de microcréditos, microseguros, microahorros utilizando dinero electrónico?

Si, microcréditos ya se están trabajando, ya tenemos un agente, que permitirá conectar con la plataforma, ahora después del mundial vamos a realizar el lanzamiento comercial, ya hay entidades financieras que están haciendo depósitos con dinero electrónica y están recaudando también no con la misma.

Y con respecto a los seguros, ya estamos conectando con una de la empresa que podría ser Prima, vamos a empezar con SOAT digital. Y vamos a continuar con otro tipo de producto, digamos de montos pequeños, que permitan el recaudo con el dinero electrónico.

¿A qué se debe que existe poco difusión del dinero electrónico?

Nosotros reconocemos que no hay mucha inversión grande en la comunicación, pero hemos tratado de terminar de realizar las conexiones con las entidades financieras para que realmente funcione de manera robusta, estamos esperando después del mundial, partir de agosto a empezar a hacer campañas de difusión más amplias.

¿Existe predisposición de las Mypes en utilizar el dinero electrónico?

Claro, en la mediada de que hemos entendido de que el punto de venta con incentivos en este caso económico, ellos comienzan a usar la herramienta, se les comenta que al comienzo se les pagará un poco más, se les explica que los incentivos se son temporales y que se van a ir reduciendo conforme pasen los días, sin embargo ellos persisten en el uso de la billetera electrónica, entonces es porque le encuentran una aplicación a su día a día.

En un inicio se les da mayores, después lo vamos reduciendo en el tiempo, el incentivo es en función a los volúmenes de transacción que ellos realicen.

¿Cómo es la transacción se puede realizar al momento de realizar alguna compra utilizando dinero electrónico?

Sí, es como la compra que se hace a través de una tarjeta, hay un descuento al punto de venta que es una comisión pero que en términos tradicionales pues es una comisión de una marca VISA o MASTER CARD que para una bodega es rededor del 4% o 5%, nosotros lo estamos fijando en 1%, entonces comparativamente es mucho menor y además los abonos producto de las ventas lo hacemos en línea a diferencia de este servicio tradicional de tarjetas que los abonos lo hacen cada 48 horas aproximadamente.

¿El abono por la transacción que se paga en realidad es por parte del comprador que compra el producto?

Si a él no le cuesta nada la transacción. Hoy por hoy el único costo que tienes es cuando lo retiras, cuando haces un cash-out de la billetera que es el 1%. Con un mínimo de un sol o un tope de cinco soles.

¿Y al momento que una señora pueda pagar a sus proveedores ella tiene un costo por la transacción?

No, no le cuesta, a quien le cuesta es a la empresa distribuidora que tiene un costo por el servicio, la idea es que sea menor al que tienen tradicionalmente los bancos o las empresas de cobro en efectivo.

¿A la fecha ya se pueden realizar pagos a servicios públicos utilizando dinero electrónico (BIM)?

Estamos en proceso de conexión con estos servicios, este yo creo que esto va estar disponible a octubre de este año.

¿Qué campañas comerciales de dinero electrónico (BIM) se están realizando?

Hay una campaña que es boca a boca, es un crecimiento paulatino pero lento, en la medida que hagamos estas integraciones que estamos terminando con el Banco de la Nación, con esto se va difundir de manera más amplia, pero yo diría que la verdadera difusión es a través de la conexión del Facebook. Porque ahí de manera natural la gente todos los días usa su Facebook, esto le va a dar bastante presencia a la marca sobre la utilización del dinero electrónico.

¿Cuál es la diferencia entre sistema de dinero electrónico de Ecuador y el dinero electrónico del Perú?

En Ecuador el proyecto fue impulsado por el gobierno, este no contó con la participación de la banca y hubo un rechazo al uso de esa herramienta, y ese es el motivo de porque no creció tanto. A diferencia de allá acá, las entidades financieras están participando y es algo interoperable y allá no se logró eso. Pero lo están volviendo a relanzar el proyecto, esta vez es un poco parecido al nuestro, están por lanzarlo ahora después del mundial, pero yo creo que ahora va a funcionar.

¿Cuáles son las oportunidades del dinero electrónico (BIM) para esta nueva etapa?

Agregarle más servicios, como son los pagos de los servicios públicos, empezar a usar también en el pago de redes, que es una posibilidad que vamos a tener ahora a finales de junio, y se van a poder pagar planillas a través de BIM y bueno ahora con la infraestructura que es más robusta, ya se van a poder empezar hacer trabajos con el sector gobierno para los programas sociales o viáticos del sector público, ese son algunos de los planes para el segundo semestre de este año.

¿Qué recomendaciones haría para que otras instituciones públicas se integren al dinero electrónico?

Bueno que aprovechen este mecanismo de pago, esta cartera que hemos construido para aumentarle mayor ventaja, inmediatez a las transacciones a un costo mucho menor que hoy día tienen y que lo usen para cualquier tipo de transacciones que tiene en su vida diaria.

ANEXO N° 08

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND



Urkund Analysis Result

Analysed Document: PROYECTO DE TESIS FINAL.pdf (D44422856)
Submitted: 11/23/2018 12:53:00 AM
Submitted By: wilmer.florez@unsaac.edu.pe
Significance: 4 %

Sources included in the report:

Trabajo de Investigación UCSS - BIM - Microcrédito.pdf (D40494268)
Borrador Toala - Montoya 07 (Entrega 50%).docx (D20987589)
Montoya_Toala_TutorGuillen02.docx (D21493517)
TESIS BOLIVAR CABRERA.pdf (D21503703)
Seclén Bustamante & Torres Barca.docx (D40042981)
LOZANO SINGRE ANDREA TRABAJO FINAL.docx (D40843875)
LOZANO SINGRE ANDREA_ ULTIMA URKUND.cc.docx (D40859511)
1486749790_TESIS DE SHIRLEY PEÑA Y VANESSA YULAN.pdf (D25637254)
<https://www.upse.edu.ec/rcpi/index.php/revistaupse/article/view/210>
<https://www.upse.edu.ec/rcpi/index.php/revistaupse/article/viewFile/210/240>
<http://cendoc.esan.edu.pe/fulltext/e-journals/PAD/7/arbulo.pdf>
<https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/spa/2011/03/pdf/basics.pdf>
<https://bitcoin.org/es/>
<http://www.canarias3puncrocero.info/2017/02/04/los-beneficios-del-dinero->
<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/10084>
<https://www.microfinancegateway.org/es/temas/remesas-y-sistemas-de-pago>
http://www.sbs.gob.pe/portals/0/jer/EDIPUB_VOLUMEN4/63-118.pdf
<http://www.oecd.org/finance/wp33finedulac.pdf>
https://www.itu.int/dms_pub/itu-t/oth/23/01/T23010000200001PDFE.pdf
https://www.bce.fin.ec/cuestiones_economicas/images/PDFS/2015/No1/1.pdf
<https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=3JEFjaHPM8MC&oi=fnd&p>
<http://www.sbs.gob.pe/inclusion-financiera/Inclusion-Financiera>

Instances where selected sources appear:

141

ANEXO N° 09

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Título del Proyecto: "Dinero electrónico como mecanismo de inclusión financiera en la Mypes de la provincia del Cusco".

Previo cordial saludo; sírvase responder a los ítems planteados, dando la valoración respectiva a cada pregunta para la respectiva evaluación, muchas gracias. (Véase instrucciones en la parte posterior).

Nombre del evaluador: Sorge Díez Ugarte

Preguntas	Escala de valores				
	1	2	3	4	5
1- ¿Considera Ud. Que los ítems del instrumento miden lo que se pretende medir?				X	
2. ¿Considera Ud. Que la cantidad de ítems registrados en esta versión son suficientes para tener una comprensión de la materia de estudio?				X	
3.- ¿Considera Ud. Que los ítems contenidos en este instrumento son una muestra representativa del universo materia del estudio			X		
4.- ¿Considera Ud. Que si aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares, obtendríamos también datos similares?				X	
5- ¿Considera Ud. Que los conceptos utilizados en estos instrumentos son todos y cada uno de ellos propios de las variables de estudio?				X	
6.-¿Considera Ud. Que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento son claros, sencillos y no dan lugar a diversas interpretaciones?				X	
7. ¿Considera Ud. Que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones?				X	
8-¿Considera Ud. Que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos materia de estudio?			X		
9-¿Qué aspectos habría que modificar, que aspectos tendrían que incrementarse o que aspectos ha de suprimirse?					

Cusco, 31 de Julio del 2018


.....
Firma del experto
DNI: 23985140

