



Billetera Digital: Estrategia de Inclusión Financiera en las micro y pequeñas empresas del Perú

Digital Wallet: Financial Inclusion Strategy in micro and small companies in Peru

Roberto Cotrina Llamocca* Angela Urzula Pumarrumi Huaylla**

Resumen: La presente investigación parte de la interrogante: ¿cómo la billetera digital es utilizada como estrategia de inclusión financiera en las Mypes peruanas? Por tanto, hemos analizado informes y publicaciones de distintas entidades financieras, en los últimos tres años, para conocer como este dispositivo móvil se ha ido desarrollando en nuestro país. Los objetivos del presente trabajo son: determinar como la billetera digital es usado como estrategia de inclusión financiera en las Mypes e identificar como su uso ha favorecido el negocio y la inclusión Financiera. Como resultado se afirma la hipótesis general que asume que la billetera digital es utilizada como estrategia de inclusión financiera en las Mypes, mejorando el desempeño del servicio. Finalmente, lo que se recomienda es seguir capacitando a más sectores de la población, pues, la adopción de las nuevas tecnologías es un instrumento vital para la inclusión financiera.

Palabras clave: Billetera digital, Bimers, Inclusión Financiera, Mypes.

Abstract: This research starts from the question: how is the digital wallet used as a financial inclusion strategy in Peruvian Mypes? Therefore, we have analyzed reports and publications from different financial entities, in the last three years, to find out how this mobile device has been developing in our country. The objectives of this work are: to determine how the digital wallet is used as a strategy for financial inclusion in Mypes and to identify how its use has favored business and Financial inclusion. As a result, the general hypothesis that assumes that the digital wallet is used as a strategy for financial inclusion in Mypes is affirmed, improving the performance of the service. Finally, what is recommended is to continue training more sectors of the population, since the adoption of new technologies is a vital instrument for financial inclusion.

Keywords: Digital wallet, Bimers, Financial Inclusion, Mypes.

* Estudiante investigador de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2712-767X> - roberto.cotrina1@unmsm.edu.pe

** Estudiante investigadora de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0124-2741> - angela.pumarrumi@unmsm.edu.pe

Artículo de investigación científica y tecnológica. Sección: Contabilidad financiera, finanzas y sistemas contables
Recibido: 29/09/2019 **Aceptado:** 22/03/2020 **JEL:** M16, M41, M49. **Licensed under a:** 

Citación: Cotrina, R. & Pumarrumi, A. U. (2020). Billetera Digital: Estrategia de Inclusión Financiera en las micro y pequeñas empresas del Perú. *Revista Colombiana de Contabilidad*, 8(15), 31-52.

Introducción

En estos últimos años, la internet y los dispositivos móviles vienen siendo herramientas claves para incentivar el crecimiento de la inclusión financiera en nuestro país. Asimismo, estos medios digitales vienen ocasionando una gran revolución disruptiva en lo que respecta, los servicios financieros, este modelo aplicable a este sector se le conoce como “Fintech”, lo cual se basa en romper con servicio de intermediación financiera tradicional y brindar un servicio tecnológico a través de nuevas plataformas, servicios de internet, aplicaciones de telefonía, entre otros.

El desarrollo de las Fintech en el mundo, especialmente el América Latina, viene generando muchos beneficios en la economía, puesto que favorece progresivamente la inclusión financiera, incrementa la seguridad y calidad de los servicios y promueve la competencia. Gracias a ello, se han generado importantes avances en el sector financiero, como ampliar los canales de atención a los lugares más alejados e implementar nuevas formas tecnológicas de servicios a los clientes, además, el crecimiento de la Fintech se ha visto favorecido por el bajo costo de la tecnología (teléfonos inteligentes de alta capacidad) y el acceso al internet. Tal es así que las innovaciones tecnológicas que las Fintech vienen implementado principalmente en nuestro país son:

- a. **Billeteras digitales:** A partir de la gran penetración de los teléfonos inteligentes se ha desarrollado el uso de billeteras digitales.
- b. **P2P pagos móviles:** Se provee el servicio de pagos en tiempo real entre individuos a partir de las billeteras digitales. Los pagos corporativos no se han desarrollado por razones de seguridad y porque se requiere enviar información compleja que los acompañe.
- c. **Cambio de moneda:** La tecnología permite que el intercambio de monedas se lleve a cabo en tiempo real, lo que minimiza el riesgo cambiario de quienes ofrecen este servicio.

El Perú es uno de los países con mejor entorno para incentivar la inclusión financiera. Sin embargo, aún enfrenta retos importantes. Ya que, muchos distritos de nuestro país, sobre todo en áreas marginales, no cuentan todavía con los servicios de las instituciones financieras formales. Dada esta realidad, tanto el sector público como el sector privado, han buscado soluciones tecnológicas

innovadoras, en cuanto a acceso y uso de servicios financieros. Fue así como, nace el BIM, Modelo Perú. La billetera digital, interoperable entre sus emisores y entre las tres redes de telefonía móvil más importantes del país.

En nuestro país, la plataforma BIM (Billetera móvil o Billetera digital) Modelo Perú, viene cobrando mucha relevancia, su uso se está masificando progresivamente, puesto que representa una gran oportunidad para disminuir el uso de efectivo en las transacciones comerciales e incrementar la inclusión financiera. Ello, tomando en cuenta su interoperabilidad y las diferentes acciones que viene tomando este dispositivo para ampliar su ecosistema.



Desde su entrada en el mercado nacional, el uso del BIM comenzó a crecer lentamente, de tal forma que ya en el segundo año, el número de transacciones se había multiplicado, de 8000 transacciones en 2016, pasó a tener 245000 en el año 2017, teniendo como pilar importante el pago de recargas telefónicas. Además, a principios del año 2018, esta herramienta ya contaba con una red de más de 10000 puntos de atención a nivel nacional, debido a que se agregaron otras funciones a parte de las transferencias personas a persona (P2P), tales como recargas virtuales de celular, pago de servicios, pago de proveedores, compras y el pago de impuesto a la renta simplificado (régimen de personas naturales y jurídicas de microempresas).

Los rápidos avances tecnológicos están transformando todo el sistema bancario y la banca mayorista no es inmune a esta realidad. Estos avances siguen creciendo a un ritmo exponencial, formando nuevos modelos de negocios con tecnología de punta, dado que, en estos últimos años han favorecido en el surgimiento de muchas empresas, que a través de las diferentes innovaciones digitales ofrecen una gran variedad de productos y servicios a los consumidores finales de forma ágil. Por esta razón, la

billetera digital representa una gran oportunidad para reducir el uso del dinero en las transacciones, ya que los beneficios de usar esta plataforma son diversos, como, menores costos en la transacción, incremento del ahorro personal, se crea un historial de diferentes negocios y aumenta la seguridad en el intercambio del dinero.

En medio de los constantes cambios regulatorios y un panorama cada vez más competitivo, las instituciones deben lidiar con los riesgos de negocio, la globalización, y especialmente con las crecientes exigencias del mundo digital. Las empresas Fintech (Tecnología Financiera) engloba un conjunto de actividades y servicios como, prestamos, créditos, aplicaciones tecnológicas para instituciones financieras, gestión de finanzas personales y educación financiera lo que permite hacer frente a esta competencia, sin embargo, es importante mencionar que en nuestro país, un grupo de startups fintech han logrado alcanzar un alto nivel de desarrollo, medido por la cantidad de clientes, financiación o ingreso, otras aún se encuentran en etapas de crecimiento, esto también les ocurre a otros países de América Latina, es así que el ecosistema enfrenta varios retos como la captación de gran inversión y talento, ganar la confianza de los clientes potenciales, impulsar un entorno normativo adecuado para este tipo de negocios con operaciones más eficientes y dejar a los clientes más felices.

Problematización

Actualmente, en nuestro país, el 75% de los pagos que realizan los comerciantes a las empresas de consumo masivo es en efectivo, pese a los avances de los agentes bancarios en estos últimos años. Por tanto, esto genera mucha inseguridad y costos de gestión del efectivo (3-5% del costo total de las empresas), en los más de 400 mil comercios independientes a nivel nacional. Bajo esta coyuntura, el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF) y el Centro de Estudios Financieros de la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC), vienen promoviendo el uso de la billetera móvil, Modelo Perú desde su lanzamiento oficial el 16 de febrero de 2016.

El BIM (Billetera Móvil) es un sistema que permite manejar el dinero desde cualquier tipo de celular, solo basta registrarse para tener una cuenta personal que le permita retirar o depositar dinero. Asimismo, este sistema es un modelo que junta a la mayoría de entidades financieras y empresas de telecomunicaciones del país en una plataforma de dinero móvil común

y que se creó inicialmente para aumentar la inclusión financiera de las personas de bajo recursos y para ayudar a manejar sus finanzas personales.

A inicios del año 2018, gracias a la gran acogida que ha tenido esta herramienta, se realizó un proyecto para incentivar a los microempresarios a utilizar esta plataforma como instrumento de pago y educación financiera entre su negocio y sus proveedores. Este proyecto se ejecutó en 282 microempresarios o Bimers del distrito de Los Olivos (Lima) y 44 de tambogrande (Piura). Ellos fueron capacitados en la promoción y empleo del BIM para el pago de facturas con sus distribuidores, liquidadores, auxiliares de reparto, transportistas, ejecutivos de ventas y distribuidores del arca Continental Lindley, una de las redes comerciales más grande de nuestro país.



Fuente: Microscopio Global 2018 - Elaboración Propia

En general, la problemática en el Perú, al igual que otros países de América Latina, es la baja inclusión financiera, puesto que solo el 43% de la población posee una cuenta en el sistema financiero y la alta informalidad que existe en las transacciones de dinero en efectivo. Por ende, el presente estudio es importante porque pretende analizar los resultados de como la Billetera digital se ha ido desarrollando en las microempresas a más de un año del proyecto, dado que, aún hay mucho trabajo por hacer para suministrar los

beneficios tecnológicos de todos los servicios financieros a las personas que viven en sectores marginales. Además, es importante destacar que, si queremos establecer un uso inclusivo e integrador de la banca y mejorar las condiciones de vida de la población, es necesario reducir las desigualdades en cuanto al género en la participación del sistema financiero y a nivel socioeconómico, con la finalidad de tener un ecosistema integrador para que nuestro país siga avanzando por la senda del desarrollo y crecimiento económico.

Un estudio elaborado por The Economist Intelligence Unit¹, junto al Banco Interamericano de Desarrollo (BID) sobre la Inclusión Financiera 2018, señala que el ranking ha sido liderado por tres países de Sudamérica; Colombia, Perú y Uruguay, mientras que México y Chile también destacaron ubicándose en el sexto y octavo lugar de un total de 55 países en desarrollo. Asimismo, en la presente edición destaca que la prioridad en nuestro país es la inclusión financiera alineados con los objetivos de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF). Este reporte también sostiene que a pesar de que el entorno de Inclusión financiera está aumentando, algunos elementos no han tenido el efecto esperado, en el caso de la plataforma BIM, su crecimiento ha sido favorable pero falta mayor difusión y más programas de cultura financiera por parte del estado. Por ende, siendo el presente trabajo de investigación tan importante, se traza como problema general y específico lo siguiente:

Problema General:

¿De qué manera la billetera digital es utilizado como estrategia de Inclusión Financiera en la micro y pequeñas empresas peruanas, 2015 - 2018?

Problemas Específicos:

¿Cómo ha evolucionado el uso de la billetera digital en las micro y pequeñas empresas peruanas, 2015 - 2018?

¿De qué forma el uso de la billetera digital ha favorecido la inclusión financiera en las micro y pequeñas empresas peruanas, 2015 - 2018?

1 Líder mundial en inteligencia empresarial global. Ayuda a las empresas, el sector financiero y los gobiernos a comprender cómo está cambiando el mundo y cómo eso crea oportunidades para ser aprovechado y riesgos para ser administrado.

Revisión y análisis de la literatura

A continuación, se presenta algunas revisiones de antecedentes internacionales en la temática:

Cuji D. (2014) en su tesis argumenta que:

El continente sudamericano está compuesto por países en vías de desarrollo y caracterizados en muchos casos por los notables niveles de pobreza. Este es uno de los motivos por los que el desarrollo tecnológico y el aporte en cuanto a innovación por parte de los 18 países sudamericanos, es reducido. Sin embargo, Sudamérica se presenta como un escenario ideal para el desarrollo de los pagos móviles (p. 18).

Asimismo, este escenario digital de innovación incentiva a que las personas usen los servicios financieros como ahorro, créditos y seguros, para comenzar a ampliar sus pequeños negocios, además, en estos últimos años las instituciones financieras vienen trabajando de forma coordinada con el estado, promoviendo la cultura y la inclusión financiera que es un elemento clave para reducir la pobreza en nuestro país y mejorar la calidad de vida en general.

García V. (2017) en su estudio dinero electrónico y economía sin efectivo, dice que:

El dinero electrónico es una transformación de otras maneras de mantener dinero (efectivo -cash- cuentas corrientes, cuentas de ahorro etc.) Parte de ese dinero se almacena en teléfonos inteligentes. Es un importante adelanto tecnológico que permite transacciones financieras de la misma manera que lo hacen cheques, pero en forma muchísimo más eficiente. El adelanto tecnológico implica menores costos de transacción y ese ahorro es realmente significativo (p. 2).

El uso de la billetera digital representa un componente fundamental de crecimiento para la inclusión financiera y para el tejido empresarial financiero, lo cual, se espera que, para los próximos años, muchos peruanos que viven en zonas marginales (zonas rurales o zonas alejadas donde no hay banca) se beneficien con esta innovación tecnológica y usen esta plataforma digital que estará a disposición de todos, solo basta tener cualquier tipo de celular para afiliarse.

Antecedentes Nacionales:

Cámara & Tuesta (2014) en su estudio modelo Perú para la inclusión argumenta que:

En nuestro país, tenemos el “Modelo Perú” que es una respuesta que incluye a un gran número de emisores de dinero electrónico financiero para el ingreso de Billetera Móvil. A fin de implementar el “Modelo Perú”, se creó la empresa Pagos Digitales Peruanos que “pretende paliar las barreras percibidas para la inclusión financiera, tales como distancia, costos asociados a la utilización de productos, requerimientos de documentación, seguridad y confianza en las instituciones financieras (p. 1).

El Modelo Perú es una propuesta y esfuerzo conjunto que vincula muchas entidades financieras de nuestro país y empresas de telecomunicaciones. Estas instituciones han creado una plataforma única de pagos digitales con la finalidad de incentivar el uso de los teléfonos inteligentes para realizar transacciones financieras. Es una herramienta digital multiusos que, tiene como objetivo primordial logran que en 5 años, 5 millones de peruanos puedan usar este dispositivo en todo el Perú.

BCRP (2018) en su reporte regulación de pagos minoristas menciona que:

El uso de dinero electrónico a través de teléfonos móviles traería consigo también distintos beneficios: no solo permitiría la inclusión de diferentes poblaciones que no tienen acceso a los sistemas financieros formales debido a la distancia geográfica u otros factores; sino también, posibilita la disminución de costos de los sistemas de pago y la facilidad de acceso del mismo, evitando crear una infraestructura física de agencias (p. 11).

Aparte de los beneficios, esta plataforma digital tiene muchas ventajas para los usuarios como, por ejemplo: la seguridad; ya que se podrá llevar dinero sin cargar una billetera en el bolsillo, teniendo el dinero protegido, además, la inmediatez que tiene esta plataforma permite hacer transacciones de dinero en están solo segundos, también su interoperatividad. es importante porque participa todos los operadores de celular y los principales bancos del Perú. Es importante mencionar que usar este dispositivo incrementa la inclusión financiera, debido a que, más peruanos accederán a los servicios de la banca formal generando un bienestar económico en nuestro país.

Kathleen V. (2018) en su estudio sobre dinero electrónico nos dice que:

BIM es una iniciativa del sistema financiero y el gremio bancario que ha tenido un crecimiento vertiginoso tanto en números de clientes como de transferencias, ganando así terreno entre los medios de pago distintos al efectivo que existen en el mercado. BIM inició sus operaciones en febrero del 2016 y permite enviar y recibir dinero, pagar por la compra de productos servicios, hacer recargas de celulares, así como realizar el pago de tasas tarifarias a través de mensajes de texto de un celular convencional no inteligente (p. 1).

Uno de los pilares fundamentales para aumentar la inclusión financiera en nuestro país, es el fomento al uso de medios de pagos alternativos al dinero, es este caso nos referimos al BIM (Billetera digital), este presente estudio también menciona la importancia que tiene en nuestro país la disminución de las transacciones en efectivo, utilizando una plataforma proporcionada por el sistema financiero con disponibilidad las 24/7, ya que indirectamente está asociado a un aumento de canalización de recursos a través de la banca formal disminuyendo la evasión de impuestos y actos ilegales.

Objetivos y Metodología

Objetivo General

Determinar de qué manera la billetera digital es utilizado como estrategia de Inclusión Financiera en la micro y pequeñas empresas peruanas, 2015 - 2018.

Objetivos Específicos

Identificar cómo ha evolucionado el uso de la billetera digital en las micro y pequeñas empresas peruanas, 2015 - 2018.

Conocer de qué forma el uso de la billetera digital ha favorecido la inclusión financiera en las micro y pequeñas empresas peruanas, 2015 - 2018.

El presente estudio aborda dos tipos de investigación: descriptivo y exploratorio, debido a que se analizará la situación problemática objetiva y el comportamiento de la Billetera Digital desde su lanzamiento oficial, además se recopila información fehaciente a través de datos secundarios (reportes, publicaciones, revistas, informes, entre otros) los cuales aportaron

conocimientos valiosos. Asimismo, presenta un diseño no experimental puesto que no se manipulan las variables y es de corte transversal, en vista de que se levanta la información por única vez.

Población de Estudio

La población estuvo constituida por 282 comerciantes o Bimers del distrito de Los Olivos y con base a esa información se procede a calcular la muestra:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 282}{1.96^2 * 0.5 * 0.5 + 0.08^2 * 281} = 98 \approx \text{se encuestarán 98 negocios.}$$

- **N** = Total de la población (282)
- **Z** = 1.96 (nivel de confianza 95%)
- **p** = proporción esperada (en este caso 50% = 0.5)
- **q** = 1 - p (en este caso 1-0.5 = 0.5)
- **E** = precisión (en este caso deseamos un 8%)

Técnicas e instrumentos utilizados

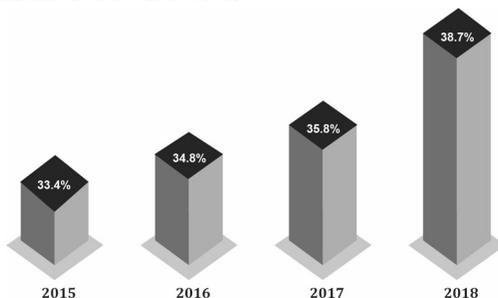
El instrumento utilizado fue el cuestionario, para saber qué impactos provoca el uso de esta plataforma digital, la cual ha sido elaborada y ordenada en función al enfoque que hemos querido darle a nuestra investigación. Por otro lado, también se hizo entrevistas a los dueños de las Micro y Pequeñas empresas afiliadas al BIM.

Recolección de datos y procesamiento

La información procesada se obtuvo a través de encuestas (in situ) realizada en los meses de enero y febrero del 2019. Estos datos recogidos fueron vaciados a una hoja Excel de Microsoft para su elaboración y también se utilizó el programa estadístico SPSS 25.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

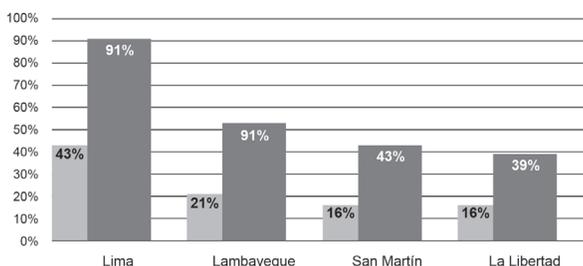
La Inclusión Financiera en Perú:



Fuente: ENAHO (2018).

Un estudio realizado por la encuesta nacional de hogares (ENAHO) sobre la inclusión financiera en nuestro país, afirma que, para el cierre del año 2018, el 38.7% de los adultos ya usan diferentes servicios financieros, como se puede visualizar en el gráfico, esta tendencia positiva viene creciendo desde el año 2015 cuando registraba una cifra de 33.4%. Asimismo, este importante crecimiento se ha manifestado en casi todos los departamentos de nuestro país, como evidencia en el siguiente gráfico de la Profundización financiera, lo cual refleja que en Lima el índice se incrementó de 43% en el año 2007 a 91% en el 2018, en Lambayeque también se registra un crecimiento de 21% a 53%, en San Martín de 16% a 43% y en La Libertad de 16% a 39%, como podemos apreciar la profundización financiera en nuestro país ha tenido un comportamiento ascendente lo cual significa un buen indicador del nivel de inclusión financiera.

Profundización Financiera:



Fuente: ASBANC (2019)

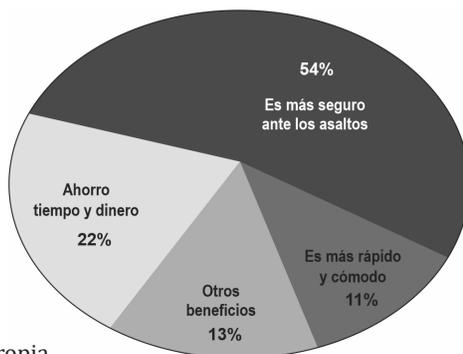
Primero Objetivo:

Determinar de qué manera la billetera digital es utilizado como estrategia de Inclusión Financiera en la micro y pequeñas empresas peruanas, 2015 - 2018.

Tabla de frecuencia:

¿Cuál es el beneficio que ha tenido su negocio desde que paga o recibe dinero a través del BIM?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	% Acumulado
Válido	Ahorro tiempo y dinero	21	21,2	21,4	21,4
	Es más seguro ante los asaltos	53	53,5	54,1	75,5
	Es más rápido y cómodo	11	11,1	11,2	86,7
	Otros beneficios	13	13,1	13,3	100,0
	Total	98	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		99	100,0		



Fuente: elaboración propia

Observamos que los resultados responden a nuestro objetivo principal, puesto que podemos determinar que los usuarios de la billetera digital se sienten beneficiados con el uso de esta plataforma, lo cual ha impactado de manera positiva en sus negocios, como se puede apreciar en el siguiente gráfico del total de encuestados el 54% afirma que este dispositivo es más seguro ante los asaltos, el 22% dice que es beneficioso por que ahorra tiempo y dinero en sus transacciones, el 13% manifiesta que tienen otros beneficios y un 11% afirma que es más rápido y cómodo.

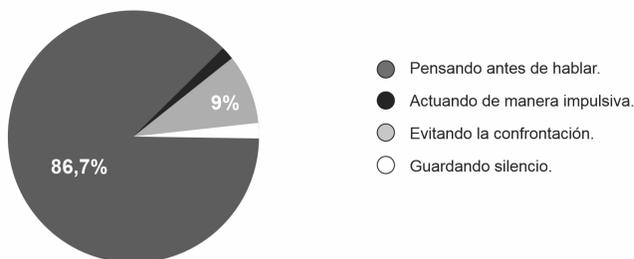
Tabla de frecuencia:

De acuerdo a su experiencia, como usuario del BIM ¿Estaría de acuerdo que otros establecimientos incluyan este tipo de servicios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	% acumulado
Válido	Sí	95	96,0	96,9	96,9
	No	3	3,0	3,1	100,0
	Total	98	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		99	100,0		

Teniendo en cuenta que "el Manejo Emocional" es la capacidad de controlar los impulsos y emociones, ¿cómo cree que es la mejor manera de obtenerlo para evitar conflictos?

75 respuestas



Fuente: elaboración propia

Una gran referencia positiva por parte de los Bimers o usuarios del BIM son indicadores que esta plataforma tiene un gran potencial y altos niveles de confianza como lo indica el siguiente gráfico del total de encuestados el 97% de los usuarios de las micro y pequeñas empresas recomiendan usar la billetera digital para las diferentes transacciones de dinero, esta cifra sin duda, es un indicador de éxito en las MYPES del distrito de Los Olivos.

Segundo objetivo:

Identificar cómo ha evolucionado el uso de la billetera digital en las Micro y pequeñas empresas peruanas, 2015 - 2018.

¿Usted piensa que las transacciones de dinero, utilizando la billetera digital es seguro?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	% acumulado
Válido	Inseguro	1	1,0	1,0	1,0
	Indiferente	3	3,0	3,1	4,1
	Seguro	24	24,2	24,5	28,6
	Muy seguro	70	70,7	71,4	100,0
Total		98	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		99	100,0		

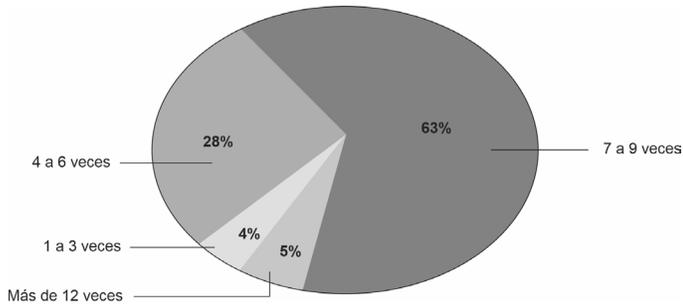
Fuente: elaboración propia

Se observa que la percepción que tienes los usuarios de la billetera digital BIM acerca de la seguridad en las transacciones de dinero es muy alta, dado que el 71% del total de encuestados afirma que es muy seguro y el 25% también afirma que es seguro, en otras palabras, del total de encuestados el 96% se siente seguro de usar esta plataforma digital lo cual refleja el nivel de confianza y satisfacción que tienen los microempresarios con este dispositivo.

Tabla de frecuencia:

¿Con que frecuencia paga a sus diferentes proveedores o recibe dinero mensualmente?

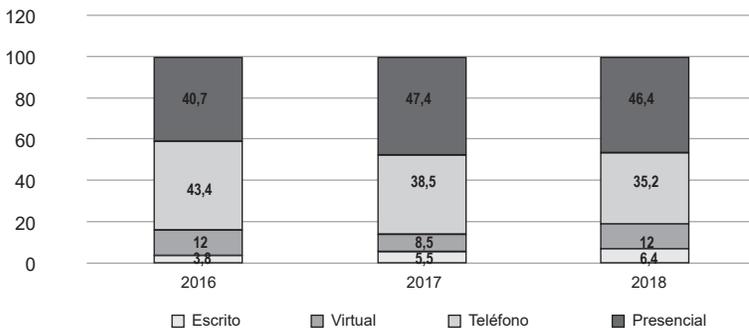
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	% acumulado
Válido	1 a 3 veces	4	4,0	4,1	4,1
	4 a 6 veces	27	27,3	27,6	31,6
	7 a 9 veces	62	62,6	63,3	94,9
	Más de 12 veces	5	5,1	5,1	100,0
Total		98	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		99	100,0		



Fuente: elaboración propia

Un indicador importante para las entidades financieras y para el estado peruano es la frecuencia mensual con la cual los usuarios de las micro y pequeñas empresas hacen uso de este dispositivo, como podemos visualizar en el siguiente gráfico del total de encuestados el 63% afirma que realiza de 7 a 9 veces transacciones durante el mes y el 28% de 4 a 6 veces durante el mes, este dato es importante para medir como está evolucionando de manera positiva el índice de penetración de la billetera digital en los distritos establecidos.

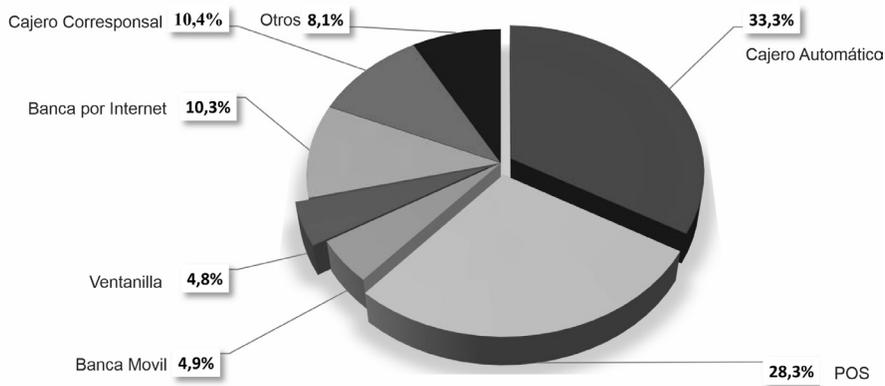
Atención por Canal (%)



Fuente: SBS (2018).

Asimismo, el estudio realizado por la Superintendencia de Banca, Seguro y AFP, al cierre del año 2018, sobre los canales de atención preferido en nuestro país, demuestran que los canales presenciales y por vía telefónica son los más demandados por los usuarios, lo cual concentran ambos un 81% de las atenciones que brindan las instituciones financieras. Asimismo,

como se puede apreciar en el siguiente gráfico el canal cuya preferencia se incrementó más fue la banca móvil, que registró una aportación de 4.9%, superando en 2.1 p.p. a la cifra del 2017.



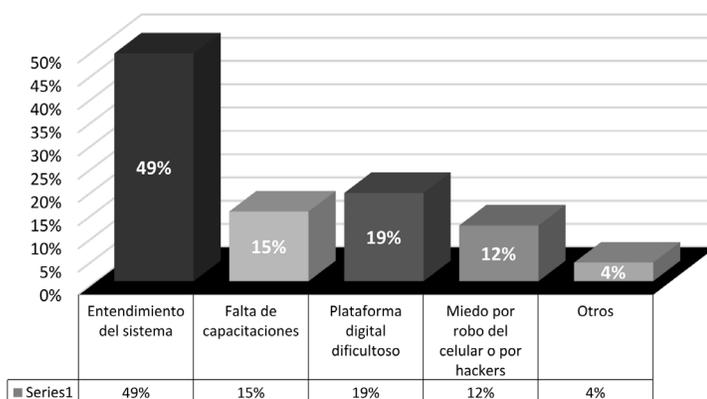
Fuente: SBS (2018).

Tercer Objetivo:

Conocer de qué forma el uso de la billetera digital ha favorecido la inclusión financiera en las Micro y pequeñas empresas peruanas, 2015 - 2018.

¿Cuáles fueron los obstáculos, cuando comenzó a usar el BIM?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	% Acumulado
Válido	Entendimiento del sistema	48	48,5	49,0	49,0
	Falta de capacitaciones	15	15,2	15,3	64,3
	Plataforma digital dificultoso	19	19,2	19,4	83,7
	Miedo por robo del celular o por hackers	12	12,1	12,2	95,9
	Otros	4	4,0	4,1	100,0
	Total	98	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		99	100,0		

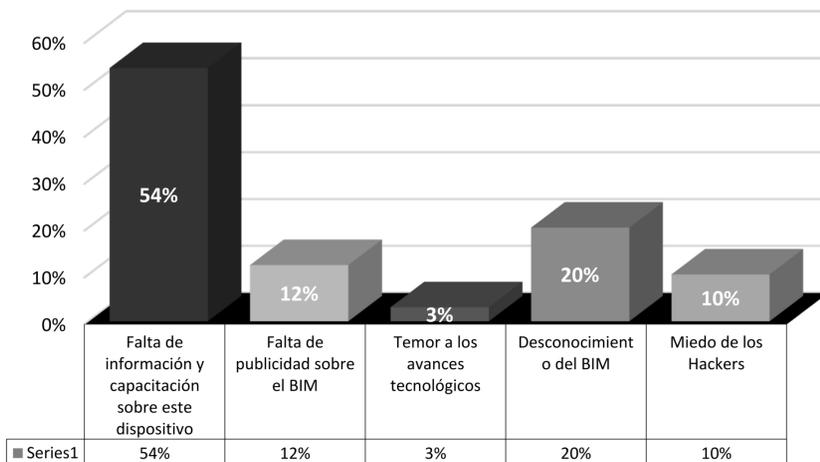


Fuente: elaboración propia

El cuadro segmenta los obstáculos que presenta el uso de la billetera digital al inicio de su uso, donde el 49% de total de encuestados asegura que el principal obstáculo que tuvo al usar la billetera digital fue el entendimiento del sistema. De igual manera, el 19% asegura que el obstáculo fue que la plataforma digital era dificultosa, el 15% asegura que el obstáculo principalmente era por la falta de capacitaciones y el 12% afirma que se debe al miedo por los robos de sus celulares o hackers.

¿Cuál es la razón principal por la que algunos negocios no usan la billetera digital para realizar sus transacciones de dinero?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	% Acumulado
Válido	Falta de información y capacitación sobre este dispositivo	53	53,5	54,1	54,1
	Falta de publicidad sobre el BIM	12	12,1	12,2	66,3
	Temor a los avances tecnológicos	3	3,0	3,1	69,4
	Desconocimiento del BIM	20	20,2	20,4	89,8
	Miedo de los Hackers	10	10,1	10,2	100,0
Perdidos	Total	98	99,0	100,0	
	Sistema	1	1,0		
Total		99	100,0		



Fuente: elaboración propia

Los microempresarios manifestaron que muchas micro y pequeñas empresas aún no usan la billetera digital para hacer sus pagos o recibo de dinero en tiempo real por diferentes razones, como podemos observar en el siguiente gráfico del total de encuestados, usuarios del BIM, un 54% asegura que otras micro y pequeñas empresas no usan este dispositivo por la falta de información y capacitación sobre esta plataforma, asimismo, un 20% afirma que es por qué no conocen que existe esta herramienta digital, el 12% asegura que es por falta de publicidad sobre la misma y el 10% afirman que es por miedo a los hackers.

Conclusiones y recomendaciones

Se identificó que el índice de satisfacción en haber utilizado la Billetera Digital (BIM) fue productivo, dado que los microempresarios manifestaron que esta plataforma ha impactado de manera positiva en su negocio, cambiando los hábitos de comportamiento y consumo con sus proveedores, donde el 54% afirma que este dispositivo es más seguro ante los asaltos, el 22% dice que es beneficioso por que ahorra tiempo y dinero en sus transacciones, de igual manera los niveles de confianza en esta herramienta son altos, tanto que el 97% de los usuarios de las micro y pequeñas empresas recomiendan usar la billetera digital para las diferentes transacciones de dinero.

A medida que el mundo cambia se hace más conectado digitalmente, sobre todo en el uso de servicios con plataformas tecnológicas, esto se puede concluir debido a que nuestro país la evolución de la billetera digital ha sido favorable, donde al cierre del año 2018, el 81% de las atenciones fueron por canales presenciales (corresponsales bancarios) y por vía telefónica. Asimismo, el 71% del total de encuestados afirma que es muy seguro usar la billetera digital y el 25% también afirma que es seguro, en otras palabras, del total de encuestados el 96% se siente seguro, lo cual refleja el nivel de confianza y satisfacción que tienen los microempresarios con este dispositivo. Además, el 63% de los encuestados afirman que realizan de 7 a 9 veces transacciones de dinero durante el mes y se espera que esta cifra siga creciendo en los próximos años.

Podemos apreciar que la inclusión financiera ha experimentado importantes avances en los últimos años y nuestro país no se escapa de eso. Al cierre del año 2018, el Perú se colocó en el 3 puesto de un total de 55 países en desarrollo, todo gracias al uso de las nuevas innovaciones digitales como es el caso de la billetera digital, pero aún hay mucho por hacer, puesto que del total de encuestados el 49% asegura que el principal obstáculo que tuvo al usar la billetera digital fue el entendimiento del sistema y un 54% asegura que otras MYPES no emplean este dispositivo por la falta de información y capacitación, lo cual evidencia que la población carece de conocimiento (educación financiera) para que puedan comprender cómo funcionan los diferentes servicios y productos financieros que se les ofrece.

Debido al impacto positivo que ha tenido la utilización de la billetera digital (BIM) en las Micro y pequeñas empresas del distrito de Los Olivos, se recomienda establecer más proyectos en segmentos específicos de la población, es decir que este dispositivo digital llegue a más distritos de nuestro país, con programas de capacitaciones sobre el uso y características de esta plataforma, ya que la adopción de las nuevas tecnologías es un instrumento vital para los pequeños negocios, dado que, los bodegueros tendrán acceso a medios de pagos digitales modernos y se evitará que los distribuidores porten dinero en efectivo.

Que una de las prioridades del gobierno sea realizar una mayor difusión de esta plataforma digital (BIM) puesto que, aún el sistema de dinero electrónico mediante telefonía celular no es muy conocido, en otras palabras, falta estrategias de mercadeo y publicidad para explicar con un mensaje claro que esta forma de pago es más seguro que el dinero en efectivo. Asimismo, se recomienda que las instituciones involucradas, tanto las autoridades

públicas como privada trabajen de la mano en la realización de un marco regulatorio apropiado, con el propósito de acabar con la informalidad en las transacciones del efectivo y garantizar la evolución del BIM y utilización de los productos financieros digitales.

Que el estado incentive crear un ecosistema tecnológico ideal, promoviendo el uso de la billetera digital, para ello debe de poner en marcha campañas de educación financiera en las que se resalte los beneficios, la disminución de los costos por utilizar estas plataformas y donde se fomente el uso de las innovaciones tecnológicas buscando la simplicidad, estos grandes esfuerzos deben ir acompañados de iniciativas para aumentar más canales de atención para que más compatriotas puedan acceder a todos los servicios formales de la banca, con esto se puede mejorar la calidad de vida a través de una mayor inclusión financiera y alcanzar los objetivos planteados en la ENIF (Estrategia Nacional de Inclusión Financiera) para el año 2021.

Reflexión final

Esta iniciativa que ha empezado con éxito, contribuirá a la incorporación de personas y pequeños negocios al sistema financiero formal, como se ha venido desarrollando desde su lanzamiento oficial, sin embargo, no podemos conformarnos con lo logrado hasta el momento, por ello, es importante intensificar los esfuerzos para que todas las operaciones entre los bodegueros y sus proveedores funcionen con BIM. Por otro lado, el estado debe seguir adoptando nuevas tecnologías como una estrategia de inclusión financiera, garantizando el bienestar de la población. Puesto que, “La inclusión financiera no es un problema de ignorantes, sino de ignorados”.

Referencias

- ANIF para Felaban-CAF. (2018). Recuperado de: <http://anif.co/sites/default/files/investigaciones/anif-felaban-caf1018.pdf>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2018). Avance en la inclusión financiera en el Perú. Recuperado de: <http://www.bcrp.gob.pe/component/itpgooglesearch/search.html?gsquery=billetera+movil>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2013). Dinero electrónico: innovación para promover la inclusión. Recuperado de: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-153/moneda>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2011). La necesidad de innovar: El camino hacia el progreso de América Latina y el Caribe. Recuperado de: <http://www.bidinnovacion.org/es/>
- Banco Mundial. (2018). Inclusión Financiera: panorama general. Recuperado el 25 de enero del 2019 de: <http://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview>
- Cámara, N., & Tuesta, D. (2015). Modelo de Perú para la inclusión financiera: Adoptadores de dinero electrónico potenciales. BBVA Research. Recuperado de: <https://www.bbvaresearch.com>
- Cuji Dután, D. (2014). Análisis de la factibilidad para la implementación de la billetera móvil en la ciudad de Cuenca. Cuenca, Ecuador: Universidad politécnica salesiana. Tesis de pregrado. Recuperado el 09 de enero del 2019 de: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6798/1/UPS-CT003529.pdf>
- ENIF. (2018). Reporte semestral; enero – junio 2018 de la estrategia nacional de inclusión financiera del Perú.
- Fernández, E. (2004). Conocimientos y aplicaciones tecnológicas para la dirección comercial. Madrid: ESIC.
- Finnovista. (2018). Fintech Radar México. 20/01/2019, de Finnovista. Recuperado de: <https://www.finnovista.com/http://canelapr.com/es/la-evolucion-del-fintech/grafico-evolucion-fintech>
- Florez Luque, L. (2017). Investigación de la viabilidad de uso de billetera móvil como medio para realizar transacciones con dinero electrónico en San Juan de Lurigancho. Lima, Perú. Tesis de pregrado. Recuperado el 09 de febrero del 2019 de: <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/147459>
- García, V. (2017). Dinero electrónico. Universidad del CEMA. Recuperado el 30 de agosto de 2018, de: <https://ucema.edu.ar/6/cea/perspectivas-garcia-032017>

Kathleen Vilchez. (2018). Dinero electrónico: los planes de la Billetera Móvil en el 2018. Recuperado de: <https://semanaeconomica.com/article/mercados-y-finanzas/banca-y-finanzas/257808-dinero-electronico>

Osiptel. (2016). Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones. Nuevo mapa de participación de telefonía móvil. Recuperado de:
<http://www.osiptel.gob.pe/documentos/boletin-osiptelcom>

Recopilación de Base de datos: I Censo Nacional de Investigación y Desarrollo a Centros de Investigación. (2016). Recuperado de: <https://www.portal.concytec.gob.pe>

Red de Instituciones Financieras en desarrollo. (abril de 2017). Inclusión financiera. Recuperado de: <http://www.rfr.org.ec/index.php/comunicacion/2018-01-17-18-07-35.html>

Páginas Web:

<https://mibim.pe/>

<http://www.sbs.gob.pe/>

<https://www.asbanc.com.pe/>

<https://www.bbvacontinental.pe/personas/canales/dinero-electronico/>